

“Año del buen servicio al ciudadano”



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS**

TESIS:

**COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE
LA EMPRESA JV & J INVERSIONES S.A.C. DE SAN JUAN DE
LURIGANCHO: 2016**

PRESENTADO POR LA BACHILLER:

FERNÁNDEZ TEJADA DANIELA FERNANDA

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

ASESOR:

PANDO EZCURRA TAMARA TATIANA

LIMA – PERÚ

2017

Dedico esta tesis principalmente a Dios, por guiarme por el buen camino y permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mis abuelitos que aunque no están aquí presentes siento que están conmigo siempre apoyándome en todas las cosas que realizo guiando mi camino. A mis padres por darme la vida, por ser un ejemplo para mí, por su cariño, consejos, valores y apoyo incondicional. A mi hermana que ha estado junto a mí brindándome su apoyo diario.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar los obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida y ayudarme a no rendirme.

A la Universidad Alas Peruanas por darme la oportunidad de ser parte de Ella

A mi asesora Dra. Pando Ezcurra Tamara Tatiana por su apoyo, guía, seguimiento y asesoramiento para que este trabajo se pudiera concluir satisfactoriamente.

A mi director de Facultad Dr. Cabrejos Burga Raúl Eduardo, por su disposición inmediata a ayudarme, por su colaboración en la culminación de esta meta.

Al personal de la empresa JV & J INVERSIONES S.A.C. por su valiosa participación y colaboración.

RESUMEN

En el presente estudio se determinó el nivel de comportamiento organizacional en los trabajadores de la empresa JV & J INVERSIONES S.A.C, San Juan de Lurigancho, 2016; mediante la aplicación de una encuesta por el método de Likert, ya que este método facilita los análisis y la confiabilidad a los resultados. Esta investigación fue de tipo básico, nivel descriptivo simple, método No experimental, diseño no experimental y transversal.

En los resultados obtenidos sobre el nivel con el que evaluaron los trabajadores el comportamiento organizacional indicaron que este es regularmente bueno; en la dimensión productividad, indicaron que el nivel es bueno; en la dimensión Ausentismo, indicaron que el nivel es regularmente bueno; en la dimensión rotación del personal, indicaron que el nivel de es regularmente bueno y en la última dimensión satisfacción laboral, indicaron que el nivel es bueno.

Como conclusiones se evidencia que los gerentes cumplen de forma eficiente su rol dentro de las organizaciones, con la intención de mejorar la eficacia de la organización, fortaleciendo las habilidades mediante el mandato de acciones.

PALABRAS CLAVE: Comportamiento Organizacional, Productividad, Ausentismo, Rotación del personal, Satisfacción Laboral.

ABSTRACT

The present study determined the level of organizational behavior in the workers of the company JV & J INVERSIONES S.A.C, San Juan de Lurigancho, 2016; through the application of a survey by the Likert method, since this method facilitates the analysis and the reliability to the results. This research was of basic type, simple descriptive level, non experimental method, non experimental design and transversal.

In the results obtained on the level with which the workers evaluated the organizational behavior indicated that this is regularly good; in the productivity dimension, indicated that the level is good; in the Absenteeism dimension, indicated that the level is regularly good; in the rotation dimension of the staff, indicated that the level of is regularly good and in the last dimension job satisfaction, indicated that the level is good.

As conclusions, it is evident that managers efficiently fulfill their role within organizations, with the intention of improving the effectiveness of the organization, strengthening skills through the mandate of actions.

KEYWORDS: Organizational Behavior, Productivity, Absenteeism, Staff turnover, Work satisfaction.

ÍNDICE GENERAL

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
ÍNDICE.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS.....	viii
INTRODUCCIÓN.....	x
CAPÍTULO I:PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.1. Planteamiento Del Problema.....	13
1.2. Formulación Del Problema	16
1.3. Objetivos De La Investigación.....	16
1.3.1. Objetivo General.....	16
1.3.2. Objetivos Específicos.....	16
1.4. Justificación Del Estudio.....	17
1.5. Limitaciones De La Investigación.....	18
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	19
2.1. Antecedentes De La Investigación.....	19
2.2. Bases Teóricas.....	26
2.3. Definición De Términos Básicos.....	50
2.4. Variables.....	51
2.4.1. Definición Conceptual De La Variable.....	51
2.4.2. Definición Operacional De La Variable.....	52
2.4.3. Operacionalización De La Variable.....	57
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	58
3.1 Tipo Y Nivel De Investigación.....	58
3.2 Descripción Del Ámbito De La Investigación.....	59

3.3 Población Y Muestra.....	61
3.4 Técnicas E Instrumentos Para La Recolección De Datos.....	62
3.5 Validez Y Confiabilidad Del Instrumento.....	65
3.6 Plan De Recolección Y Procesamiento De Datos.....	67
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	69
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....	75
CONCLUSIONES.....	78
RECOMENDACIONES.....	80
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	81
- BIBLIOGRAFÍA	
- REVISTAS	
- PERIODICOS	
- PÁGINAS WEB	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Niveles del Comportamiento Organizacional según los trabajadores de la empresa JV & J INVERSIONES S.A.C. de San Juan de Lurigancho:2016.....	67
Tabla 2: Niveles de Productividad según los trabajadores de la empresa JV & J INVERSIONES S.A.C. de San Juan de Lurigancho: 2016.....	68
Tabla 3: Niveles de Ausentismo según los trabajadores de la empresa JV & J INVERSIONES S.A.C. de San Juan de Lurigancho:2016.....	69
Tabla 4: Niveles de Rotación del personal según los trabajadores de la empresa JV & J INVERSIONES S.A.C. de San Juan de Lurigancho:2016.....	70
Tabla 5: Niveles de Satisfacción Laboral según los trabajadores de la empresa JV & J INVERSIONES S.A.C. de San Juan de Lurigancho: 2016.....	71

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Modelo de contingencia del Comportamiento Organizacional.....	32
Figura 2: Principales fuerzas que influyen en el Comportamiento Organizacional.....	33
Figura 3: Los tres niveles de enfoque del Comportamiento Organizacional.....	36
Figura 4: Niveles del Comportamiento Organizacional según los trabajadores de la empresa JV & J INVERSIONES S.A.C. de San Juan de Lurigancho: 2016.....	68
Figura 5: Niveles de Productividad según los trabajadores de la empresa JV & J INVERSIONES S.A.C. de San Juan de Lurigancho: 2016.....	69
Figura 6: Niveles de Ausentismo según los trabajadores de la empresa JV & J INVERSIONES S.A.C. de San Juan de Lurigancho: 2016.....	70
Figura 7: Niveles de Rotación del Personal según los trabajadores de la empresa JV & J INVERSIONES S.A.C. de San Juan de Lurigancho: 2016.....	71
Figura 8: Niveles de Satisfacción laboral según los trabajadores de la empresa JV & J INVERSIONES S.A.C. de San Juan de Lurigancho: 2016.....	72

INTRODUCCIÓN

El objetivo de esta investigación fue determinar el nivel de comportamiento organizacional en los trabajadores de la empresa JV & J INVERSIONES S.A.C. de San Juan de Lurigancho: 2016; que se dedica a la producción de calzado industrial teniendo como marca “BOOT KALLPA”.

En el primer capítulo corresponde al planteamiento del problema, en donde se hace referencia a la descripción de la realidad problemática, donde también se abarcaran las delimitaciones, el problema, los objetivos y la justificación e importancia de la investigación.

Se consideraron cuatro dimensiones dadas por el autor Robbins debido al planteamiento del problema que se encontró en la empresa JV & J INVERSIONES S.A.C. estas fueron: Productividad ya que notamos que al rotar personal de esta área los niveles de productividad bajan haciendo que ya no se fabrique la cantidad de productos previstos; Ausentismo ya que los trabajadores faltan o llegan tarde a sus puestos de trabajo dejando estos vacíos provocando que la mercadería se quede estancada no llegando a la hora pactada con el cliente; Rotación del personal ya aquí se pudo apreciar que por motivos del incumplimiento de los trabajadores se tenga que rotar a personal de producción para que cubra esos puestos vacíos del área de almacén, recepción y despacho; Satisfacción laboral notamos que por estos problemas suscitados los trabajadores no se sienten satisfechos trabajando en un ambiente laboral tenso y con conflictos haciendo que no se puedan desempeñar adecuadamente.

El segundo corresponde al marco teórico, en donde se hace referencia a investigaciones realizadas en nuestro país así mismo internacional respecto a lo que es el comportamiento

organizacional, así mismo se presenta en este capítulo el marco teórico de las variables, las definiciones de términos y a la definición de las variables y a la Operacionalización de variables.

En esta investigación se tomó como referente el autor Robbins Stephen nos dice que el comportamiento organizacional es un campo de estudio que investiga el impacto de los individuos, grupos y estructuras sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar los conocimientos adquiridos en la mejora de la eficacia de una organización.

El tercer capítulo corresponde a la metodología de la investigación, para la realización de la siguiente investigación.

En la metodología de esta investigación se consideró que fue de tipo básica con nivel descriptivo simple; a su vez el diseño es no experimental de corte transversal tomando la totalidad de la población que fueron 40 trabajadores, la técnica utilizada fue un cuestionario basada en la escala de Likert y un instrumento como encuesta que cuenta con 25 ítems.

El cuarto capítulo evalúa el nivel de la variable que es comportamiento organizacional y sus dimensiones.

El trabajo consistió en evaluar la productividad, el ausentismo, el nivel de rotación del personal y la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa JV & J INVERSIONES S.A.C. de San Juan de Lurigancho: 2016; para verificar si se encuentran dentro de los rangos establecidos en dicho estudio también se conocerán los puntos fuertes y débiles de cada dimensión y cuál es la dimensión que resalta.

Se concluyó que el comportamiento organizacional en los trabajadores de la empresa JV & J INVERSIONES S.A.C., se cumple de forma eficiente dentro de la organización, con la

intención de mejorar la eficacia de la organización, fortaleciendo las habilidades mediante el mandato de acciones. En la productividad nos reafirma que la calidad de trabajo, la eficacia y eficiencia se encuentran adecuadamente aplicadas. En el ausentismo nos muestra que se debe mejorar la flexibilidad y los horarios de trabajo para que los trabajadores puedan desempeñarse correctamente. En la rotación del personal notamos que las Capacitaciones, Salario y Relación entre jefe y trabajador deben mejorar dentro de la organización para que haya un mejor uso de sus habilidades, se sientan motivados y tengan un mejor trato laboral dentro de la empresa y por último en la Satisfacción laboral las condiciones laborales, la motivación y comunicación están influyendo de manera positiva dentro de la organización haciendo que dichos trabajadores estén satisfechos en la empresa.

Se recomendó a los directivos de la empresa implementar capacitaciones, para mejorar la comunicación para propiciar un adecuado comportamiento organizacional con el objetivo de que los trabajadores se sientan satisfechos, motivados, eficaces y que refuercen su compromiso con su trabajo y con la organización. Como segunda recomendación es otorgar a sus trabajadores algunos incentivos por su buen desempeño, los cuales pueden ser: eventos de reconocimientos, por años de antigüedad en la institución, puntualidad, asimismo, se podría otorgar algún bono por su alto rendimiento. Como tercera recomendación informar a los trabajadores los logros que han alcanzado, ya que esto aumenta la seguridad en su trabajo. A su vez continuar evaluando el nivel del comportamiento organizacional semestralmente y apreciar cómo va mejorando, haciendo uso de la herramienta de medición de Likert. Como última recomendación implementar un lector de huella digital para el control de horarios de trabajo e inasistencias, sistema para poder verificar el ingreso y salida del personal de la empresa.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el tiempo de la globalización, el comportamiento organizacional se ve afectado en la actualidad por factores de diversas naturalezas, por lo que se debe destacar lo que se denomina el comportamiento organizacional que es un temas de gran importancia para las organizaciones que buscan un continuo mejoramiento del ambiente donde se desenvuelve el talento humano, para así alcanzar mejores niveles aceptables de productividad, sin perder de vista las necesidades del trabajador.

América Latina, lleno de constantes e inesperados cambios tecnológicos, sociales y culturales. El comportamiento organizacional remite a los distintos tipos de relaciones que se

establecen en una empresa. Por una parte, ayuda a comprender las relaciones de los trabajadores entre sí, también ayuda a entender la influencia que el entorno ejerce sobre la empresa, analiza la estructura de un negocio puesto que los trabajadores tienen que estar coordinados estructuralmente para trabajar en equipo y también, analiza el factor tecnológico que forma parte de la empresa.

En el Perú, estos cambios se ven reflejados en las organizacionales públicas y privadas. El comportamiento organizacional es un campo de estudio que investiga el impacto que los individuos, grupos y estructuras tienen en la conducta dentro de una organización con el fin de aplicar estos conocimientos a la mejora de la eficacia de una organización. Por otra parte, hoy en día las organizaciones hacen más el uso de sus recursos, tanto externos como internos para poder ser mejor que la competencia; las organizaciones que no cumplan con estándares altos de calidad, producción, tiempos, eficiencia, nuevos métodos de trabajo y tecnología entre otros aspectos, están lejos de aumentar el primer objetivo que es la productividad; esta se mide en términos de la rentabilidad de cada negocio y está afectada por diversos factores tanto internos como externos; entendiéndose como internos: máquinas, trabajadores y calidad así como externos: proveedores, entidades financieras. Las empresas del calzado que quieran surgir y competir en el entorno actual, deben tener como premisa fundamental aumentar su productividad, su competitividad e innovación; los directivos de las organizaciones esperan que sus departamentos de personal apoyen en la mejora de la organización, ya que esta mueve cada vez más activos fijos a activos tangibles ya que por eso es importante que la empresa este bien organizada.

En la empresa de calzado JV & J INVERSIONES S.A.C. que se dedica a la producción de calzado industrial teniendo como marca “BOOT KALLPA”, el problema que se observo es que no existe una comunicación directa entre diversas áreas administrativas; comenzando por área de RR.HH, no realizando una adecuada selección del personal debido a que el personal seleccionado una vez en las áreas respectiva no se adecuan a la empresa.

Lo que ocurre es que en el área de almacén, recepción y despacho los trabajadores de dichas áreas no cumplen con los horarios establecidos, llegando tarde al trabajo y ausentándose constantemente de sus puesto generando que el jefe de operaciones tenga que rotar al personal de producción para cubrir dichos puestos; lo que es evidente que al rotar el personal de producción a otras áreas disminuye los indicadores de productividad esto ocasiona que la empresa no alcance los objetivos establecidos y provocando que la mercadería no llegue a su destino a la hora pactada con el cliente.

Por este tipo de acontecimientos genera que dichos trabajadores no se sientan satisfechos trabajando en un ambiente laboral tenso y lleno de conflictos haciendo que no puedan desempeñarse adecuadamente dentro de la empresa, con lo que concluimos es que este problema está provocando pérdidas financieras a la empresa y a la vez perdiendo clientes por este tipo de inconvenientes.

Este estudio encontrara una solución ante el bajos niveles de productividad y a su vez incrementar la satisfacción laboral en la empresa JV & J INVERSIONES S.A.C. para alcanzar un mejor comportamiento organizacional y brindar un producto de alta calidad a los diferentes clientes.

1.2. FORMULACIÓN DEL INVESTIGACIÓN

1.2.1. Problema Principal

¿Cuál es el nivel de comportamiento organizacional en los trabajadores de la empresa JV & J INVERSIONES S.A.C. de San Juan de Lurigancho: 2016?

1.2.2. Problemas Secundarios

¿Cuál es el nivel de productividad en los trabajadores de la empresa JV & J INVERSIONES S.A.C. de San Juan de Lurigancho: 2016?

¿Cuál es el nivel de ausentismo en los trabajadores de la empresa JV & J INVERSIONES S.A.C. de San Juan de Lurigancho: 2016?

¿Cuál es el nivel de rotación del personal en los trabajadores de la empresa JV & J INVERSIONES S.A.C. de San Juan de Lurigancho: 2016?

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa JV & J INVERSIONES S.A.C. de San Juan de Lurigancho: 2016?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo General

Describir el nivel de comportamiento organizacional en los trabajadores de la empresa JV & J INVERSIONES S.A.C. de San Juan de Lurigancho: 2016.

1.3.2. Objetivos Específicos

Describir el nivel de productividad en los trabajadores de la empresa JV & J INVERSIONES S.A.C. de San Juan de Lurigancho: 2016.

Describir el nivel de ausentismo en los trabajadores de la empresa JV & J INVERSIONES S.A.C. de San Juan de Lurigancho: 2016.

Describir el nivel de rotación del personal en los trabajadores de la empresa JV & J INVERSIONES S.A.C. de San Juan de Lurigancho: 2016.

Describir el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa JV & J INVERSIONES S.A.C. de San Juan de Lurigancho: 2016.

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

El presente estudio permitió conocer el comportamiento organizacional en los trabajadores de la empresa de calzado industrial JV & J INVERSIONES S.A.C. de San Juan de Lurigancho: 2016.

Haciendo conocer las causas que provocan la mala comunicación entre los trabajadores, ya que estas ocasionan grandes problemas para la empresa disminuyendo la capacidad del personal y bajando el rendimiento de su producción.

Así mismo la importancia de un trabajo preventivo enfocado en la satisfacción laboral de los empleados; brinda grandes beneficios para la organización, mejorando la salud mental, mejor calidad de vida y esto se vio reflejado en el desempeño laboral al igual que en sus propias áreas definidas.

En la empresa de calzado industrial JV & J INVERSIONES S.A.C., se manifestó que se debió implementar varias áreas de la empresa para que haya una mejor en la comunicación entre los trabajadores a su vez mejorar la distribución de sus cargos para que puedan desempeñarse adecuadamente, motivar a los trabajadores para aumentar la productividad.

Esta es la mejor herramienta para identificar el estado actual de cada área de la empresa que permitió proponer un plan de mejora integral, para esto se crearan instrumentos que serán validados para aplicarlos en la investigación lo cual contribuirá a dicha investigación.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Importancia de la Investigación

La importancia de la presente investigación es ayudar a predecir la conducta de los trabajadores dentro de la empresa, buscando la eficacia en los resultados y una mejora en la producción de los calzados. Así mismo una buena comunicación entre todo el personal y una adecuada distribución del personal para que su desempeño sea bueno.

1.5.2. Limitaciones

Los factores limitantes para el desarrollo de la investigación fueron:

Falta de acceso a la información de áreas restringidas.

No se pudo asegurar por el investigador, la creación de un ambiente adecuado durante la aplicación del instrumento.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

A NIVEL NACIONAL

Valdivieso (2015). En su tesis **Influencia Del Estilo De Liderazgo En El Comportamiento Organizacional Del Personal De La Empresa Grupo Educativo Integral S.R.L. En El Distrito De Trujillo**. Universidad Nacional de Trujillo 2015, tesis posgrado

El presente trabajo de investigación se elaboró con la finalidad de determinar la influencia del estilo de liderazgo en el comportamiento organizacional del personal de la

empresa Grupo Educativo Integral S.R.L. en el distrito de Trujillo. Para el presente informe de investigación se utilizó el diseño no experimental transaccional correlacional/causal, así como los siguientes métodos: método inductivo y el estadístico; y por último se aplicó la siguiente técnica de investigación: la encuesta, de los cuales se determinó una muestra de 56 trabajadores de una población de 149. Se llegó a la conclusión que el estilo de liderazgo es fundamental para el comportamiento, sea positivo o negativo, en el personal de una determinada organización.

De tal forma que influye directamente con la satisfacción, compromiso además de la responsabilidad para realizar de modo eficaz y eficiente las funciones de trabajo.

Vásquez (2013). En su tesis titulada: **“Factores De La Motivación Que Influyen En El Comportamiento Organizacional Del Equipo De Salud De Centro Quirúrgico – H.R.D.L.M. Chiclayo, 2011”**. Perú.

Tuvo como objetivo determinar los factores de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional del equipo de salud de centro quirúrgico – H.R.D.L.M. CHICLAYO, 2011 En cuanto al diseño metodológico de esta investigación se consideró el tipo de estudio cuantitativo. Se utilizó el diseño correlacional.

En esta investigación se utilizó el estudio correlacional. Estuvo constituida por 42 trabajadores de salud que laboran en Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo y de acuerdo a grupo ocupacional: 14 enfermeras, 09 médicos anestesiólogos, 10 médicos generales cirujanos, 02 médicos gineco- obstetras, 03 médicos

traumatólogos y 04 médicos cirujanos especialistas. Se seleccionó el muestreo por conveniencia, utilizando el total de la población de trabajadores de salud que laboran en Centro Quirúrgico del HRDLM. Se utilizó un instrumento que contiene 02 factores, 13 dimensiones y 50 ítems. Corresponde a un cuestionario basado en el modelo de Litwin y Stringer. La autora arribó a la siguiente conclusión: entre los factores motivacionales que influyen en el comportamiento organizacional del personal de salud en estudio, es el salario (76.2%) y la falta de reconocimiento en los dos últimos años por parte de la Dirección del hospital (81.2%); estos factores conllevan a que en determinadas circunstancias el profesional de la salud no cumpla un trabajo eficiente en el desempeño de sus actividades, por lo que se debe tener en consideración como factor motivacional la estabilidad laboral y los reconocimientos, ya que estos hacen sentir más seguros y valorados.

Polo (2014). En su tesis **El Estilo De Liderazgo Y El Comportamiento Organizacional Del Personal De La Empresa Contratista Inmaculada Virgen De La Puerta S.R.L. Distrito De Trujillo 2013**. Universidad Nacional de Trujillo 2014, tesis posgrado

El presente trabajo de investigación tiene como fin primordial determinar el estilo de liderazgo y cómo influye en el comportamiento organizacional del personal de la empresa contratista Inmaculada Virgen de la Puerta S.R.L., así como proponer estrategias para mejorar el comportamiento organizacional del personal de la empresa contratista. Se destaca como variables de estudio: Variable independiente: El estilo de liderazgo; y, Variable dependiente: El comportamiento organizacional de la empresa contratista. Se utilizó el diseño descriptivo, así como los siguientes métodos: Inductivo - Deductivo, e hipotético –

deductivo. La población objeto de estudio estuvo conformado por 48 trabajadores de la empresa contratista, a partir del cual se estableció una muestra con la totalidad de los trabajadores de la población, lo que se denomina marco muestral. Se aplicó como técnica de recopilación de datos la encuesta. Mediante los resultados obtenidos, se puede apreciar que en la empresa Inmaculada Virgen de la Puerta S.R.L. predomina el liderazgo autocrático y utilizan este estilo para garantizar que todos los productos y/o servicios se produzcan de una manera consistente y los niveles superiores suelen poner muchas restricciones a ideas creativas que puedan surgir de los niveles inferiores. Como conclusión, se recomienda un estilo de liderazgo dinámico y flexible, en lugar de uno estático, que permitirá a la empresa Inmaculada Virgen de la Puerta S.R.L. logre superar sus debilidades generando un valor agregado en su personal, además de generar una ventaja competitiva y logre ubicarse en una posición expectante entre las empresas de su sector.

León (2016). En su tesis **Comportamiento Organizacional: Caso De Estudio De Una Dirección De Sistemas**. Universidad para el Desarrollo Andino 2016.

Décadas pasadas las empresas prestaban más atención a los aspectos técnicos y/u operativos y no se daba la importancia al trato del personal, la forma de comunicarse con los empleados, su conducta de los mismos y otros factores que hoy en día son vitales para la productividad y el desarrollo tanto de la Compañía como de las personas. Los administradores, supervisores, jefes y Gerentes además de tener las capacidades en base a sus funciones, deben tener la capacidad de tratar con las personas de manera adecuada, lograr una mejor comunicación, mantener motivados a los trabajadores y obtener el mejor

desempeño y así alcanzar los objetivos personales y de la Empresa. El comportamiento organizacional es un campo de estudio que investiga el impacto que los individuos, los grupos y las estructuras tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar tal conocimiento al mejoramiento de la eficacia de la organización.

Torres (2015). En su tesis **Influencia Del Comportamiento Organizacional En El Clima Laboral De Los Trabajadores En El Hospital Pacasmayo, 2015**. Universidad Nacional de Trujillo 2015; tesis posgrado

Esta investigación ha tenido como propósito fundamental explicar la influencia del comportamiento organizacional en el ambiente de trabajo de los trabajadores del Hospital de Pacasmayo, Distrito de Pacasmayo. Se ha considerado el tipo de investigación aplicada sobre la base de un diseño explicativo y la muestra consistió en 28 usuarios hospitalarios de Pacasmayo, y se han aplicado los métodos y técnicas de investigación cualitativa y cuantitativa para la recolección, procesamiento y análisis de los datos. No ha podido demostrar que en este centro de trabajo dominó las pobres relaciones interpersonales y la desconfianza en la organización del trabajo que genera un bajo clima laboral, lo que repercute negativamente en la prestación de servicios a los usuarios del centro de salud. Con este estudio pretendemos brindar información para planificar programas que mejoren el comportamiento organizacional y generen un buen ambiente de trabajo en beneficio de los trabajadores y del usuario público de este Hospital.

ANTECEDENTES INTERNACIONALES

James, Márquez & Pernía (2015). En su tesis **Factores Psicosociales Que Influyen En El Comportamiento Laboral De acuerdo Con Los Procesos De Gestión Administrativa Y Del Talento Humano Que Presentan Los Empleados De La Empresa Distraves S.A De Cúcuta.**

Objetivo. El objetivo de esta investigación fue Analizar los factores psicosociales a nivel organizacional que determinan el comportamiento laboral en los empleados de la empresa Distraves S.A Cúcuta (Colombia). **Método.** Para ello, se realizó una investigación cuantitativa descriptiva se trabajó bajo un diseño no experimental de tipo transversal. La información se recolecto a través de una encuesta por medio de preguntas cerradas utilizando como modelo el ISTAS21 que es un cuestionario realizado por un equipo de investigadores del Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca que se utiliza para prevenir los riesgos psicosociales en el trabajo. Del mismo modo se utilizó el SPSS.

Conclusiones. Los principales hallazgos de este trabajo sugieren que las empresas deben gestionar y planificar a los empleados el mejoramiento de desarrollo de sus capacidades y habilidades, teniendo en cuenta la motivación ya que es el aspecto más importantes para ellos a través de la construcción de acciones para la generación de satisfacción en cada uno de ellos con el fin de generar un verdadero valor agregado a su empresa y permitir que la empresa sea exitosa frente a su competencia.

Genesi, Romero & Tinedo, (2011). En su tesis **Comportamiento Organizacional Del Talento Humano En Las Instituciones Educativas**

La investigación, tuvo como objetivo general analizar el comportamiento organizacional del talento humano en las instituciones educativas del Municipio Cabimas. Se fundamentó en las teorías de Robbins (2004), Schermerhorn (2007) y Alles (2007). Fue analítica-descriptiva de campo, diseño no experimental-transeccional. La población constó de 60 sujetos. La técnica utilizada para recabar información fue la observación por encuesta. Los resultados indicaron que la capacitación y la estructura son aplicadas en forma positiva, que la personalidad y el cambio organizacional son escasos, por lo que se debe hacer un esfuerzo para proporcionar al gerente y al docente el mejoramiento en estas habilidades.

Salas (1990). En su tesis **Comportamiento Organizacional, Teoría De Sistemas Socio-Técnicos Y Calidad Devida Laboral: La Experiencia Peruana.**

Recientemente, investigadores y profesionales se han centrado en la aplicación de tecnologías de gestión en las organizaciones latinoamericanas. Sin embargo, el propósito de este estudio fue examinar la utilidad de la teoría de los sistemas socio-técnicos para facilitar el desarrollo de una calidad de vida profesional mejorada cuando se adoptan tecnologías de gestión. A survey fue presentado a 128 gerentes en Perú. Resultados Se indicó que la teoría del sistema socio-técnico proporciona un trabajo útil para el estudio de los procesos organizacionales y para comenzar a entender los factores que afectan la calidad latinoamericana del trabajo, se imponen las Implícitas para la investigación organizacional latinoamericana.

2.2 BASES TEÓRICAS

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

“Es un campo de estudio que investiga el efecto que los individuos, grupos, estructura y la rotación tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar dicho conocimiento adquirido en la mejora de la productividad y el ausentismo en una con el fin de satisfacer al trabajador”. (Robbins & Judge, 2009, pág. 10)

Es el análisis de las acciones que realizan las personas en el ámbito laboral. (Robbins & Coulter, 2014, pág. 448)

Chiavenato I. (2009), citado por Sánchez & Tafur. (2016) Afirma:

El comportamiento organizacional se refiere al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones. Se ocupa de la influencia que todos ellos ejercen en las organizaciones y de la influencia que las organizaciones ejercen de ellos. En otras palabras, el comportamiento organizacional retrata la continua interacción y la influencia recíproca entre las personas y las organizaciones. Es un importante campo de conocimiento para todas las personas que deben tratar con organizaciones, ya sea para crear otras o cambiar las existentes, para trabajar o invertir en ellas o, lo más importante, para dirigir las. Aunque la definición ha permanecido, en realidad, las organizaciones no son las que muestran determinados comportamientos, sino las personas y los 33 grupos que participan y actúan en ellas. (pág. 32)

Cossio, J. (2007); citado por Sánchez, S. (2016) Afirma:

El comportamiento organizacional dentro del contexto latinoamericano se concentra primordialmente en el estudio de las interrelaciones de los individuos dentro de las organizaciones e incorpora primordialmente el estudio de las variables que son de importancia, como las conexiones interpersonales, la lealtad y el consenso en los grupos, la armonía entre desiguales, el prestigio y la reputación, el funcionamiento como de la familia en la organización, la confianza, el afecto, la benevolencia, el sentimiento, la comunicación, el poder, la astucia, el liderazgo didáctico y la jefatura paternalista. (pág. 33)

Griffin R & Moorhead G. (2010); citado por Sánchez & Tafur. (2016) Afirman:

El comportamiento organizacional es el estudio del comportamiento humano en los entornos organizacionales, de la conexión entre el comportamiento humano y la organización y la organización misma. Aunque nos podemos enfocar en cualquiera de estas tres áreas, también debemos recordar que finalmente las tres son necesarias para una comprensión exhaustiva del comportamiento organizacional. Por ejemplo, podemos estudiar el comportamiento individual sin considerar de forma explícita a la organización. Pero como la organización influye y es influida por el individuo, no podemos entender por completo el comportamiento individual sin saber algo acerca de la organización. (pág. 33)

Davis, K & Newstrom, J. (2002); citado por Ibañez. (2012) Afirman:

Comportamiento organizacional es el estudio y aplicación de conocimientos relativos con respecto a quienes actúan dentro de las organizaciones. Se trata de una herramienta humana para beneficio de las personas y se aplica de modo general a toda clase de organización (pág. 23)

Comportamiento organizacional se refiere al modo en que las personas se relacionan con otras, unidos de algún modo constituyendo grupos de trabajo. (Scott & Green. (2002); citado por Ibañez. 2012, pág. 23)

INTRODUCCIÓN AL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Chiavenato, I. (2009). Afirma:

El CO se refiere a las acciones de las personas que trabajan en las organizaciones. Se basa, sobre todo, en aportaciones de la psicología y es un campo que trata sobre el comportamiento de los individuos, es decir, temas como personalidad, actitudes, percepción, aprendizaje y motivación. El CO también se relaciona con el comportamiento de los grupos, es decir, incluye temas como normas, funciones, formación de equipos y manejo de conflictos. En este sentido, se basa en las aportaciones de sociólogos y de psicólogos sociales. Sin embargo, el comportamiento de un grupo de personas no se puede comprender únicamente como la suma de las acciones de los individuos. El comportamiento del grupo es diferente al de cada uno de sus integrantes. Esta característica resulta más visible en casos extremos, por ejemplo, cuando una pandilla ataca a ciudadanos inocentes. Cuando actúan solos, los miembros de la pandilla rara vez muestran ese comportamiento.

En las organizaciones, las personas se comportan como individuos y también como miembros de grupos. Por tanto, debemos estudiar la conducta desde ambos ángulos. Uno de los desafíos para comprender el CO es que éste sólo puede observarse en forma parcial. Tiene algunos aspectos superficiales visibles, como las estrategias de la organización, la definición de sus objetivos globales, las políticas y los procedimientos adoptados, la estructura de organización, la autoridad formal y la cadena de mando, así como la tecnología que utiliza.

Todos estos aspectos superficiales del CO pueden observarse sin dificultad. Sin embargo, el CO también tiene aspectos profundos que no se observan a simple vista, como las percepciones y las actitudes de los individuos, las normas del grupo, las interacciones informales y los conflictos interpersonales e intergrupales, que influyen en el comportamiento de las personas y los grupos.

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Chiavenato, I. (2006) Afirma:

Conducta organizacional es el estudio de la dinámica de las organizaciones y como los grupos e individuos se comportan dentro de ellas. Es una ciencia interdisciplinaria. Por ser sistema cooperativo racional, la organización únicamente puede alcanzar sus objetivos si las personas que la componen coordina sus esfuerzos con la finalidad de alcanza algo que individualmente jamás conseguirían. Por esa razón, la organización se caracteriza por una división racional del trabajo y jerarquía. De la misma forma que una organización tiene expectativas sobre sus participantes en relación con sus actividades, talentos y potencial de desarrollo, también los participantes tienen sus expectativas en relación con la organización.

Las personas ingresan y se hacen parte de la organización para obtener satisfacción de sus necesidades personales por medio de su participación en ella. Para obtener esas satisfacciones, las personas están dispuestas a hacer inversiones personales en la organización o en incurrir en ciertos costos. Por otro lado, la organización recluta personas en la expectativa de que ellas trabajen y desempeñen sus tareas. Así, surge una interacción entre personas y organización, a la que se da el nombre de proceso de reciprocidad: la organización espera que las personas realicen sus tareas y les ofrece incentivos y recompensas, mientras las personas ofrecen sus actividades y trabajo esperando obtener ciertas satisfacciones personales. Las personas están dispuestas a cooperar desde que sus actividades en la organización contribuyan directamente para el alcance de sus propios objetivos personales. (pág. 303)

ENFOQUE DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Robbins & Coulter. (2014). Afirman:

El comportamiento organizacional se enfoca en tres áreas principales:

1. **Comportamiento individual:** basa sobre todo en aportaciones de la psicología, esta área incluye aspectos como las actitudes, la personalidad, la percepción, el aprendizaje y la motivación. (pág. 449)
2. **Comportamiento grupal:** abarca las normas, los roles, la creación de equipos, el liderazgo y el conflicto. Lo que sabemos acerca de los grupos es resultado, en esencia, del trabajo realizado por sociólogos y psicólogos sociales. (pág. 449)
3. **comportamientos organizacionales:** como la estructura, la cultura y las políticas y prácticas relacionadas con los recursos humanos. (pág. 449)

MODELO DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Ibañez. (2012) Afirma:

Las organizaciones difieren en calidad de comportamiento organizacional que promueven. Estas diferencias se producen sustancialmente gracias a distintos modelos de comportamiento organizacional que predominan en el criterio general de cada empresa. El modelo que aplica un gerente conduce casi siempre a ciertas suposiciones sobre la gente y a determinadas suposiciones de los sucesos. Por consiguiente, la teoría fundamental es una guía inconsciente por la conducta gerencial. Finalmente los gerentes tienden a actuar en congruencia con su razonamiento, lo que significa que el modelo básico que prevalece en la administración de una organización es el que determina el clima de esa empresa. Por esta razón son importantes los modelos de comportamiento.

Así como las organizaciones difieren entre sí, también lo hacen las prácticas en el interior de los departamentos o las divisiones de una organización. El departamento de producción puede trabajar de acuerdo con el modelo de custodia, mientras que el apoyo se aplica en el departamento de investigación. Además, por supuesto, las prácticas de los gerentes en lo individual suelen diferir del modelo vigente en su Organización debido a sus preferencias personales o a diferentes condiciones de su departamento.

El aspecto importante es que no hay un solo modelo de comportamiento organizacional que sea suficiente para describir todo lo que sucede dentro de una organización, por contribuyente perfectamente a distinguir una forma de vida de otra. (pág. 43)

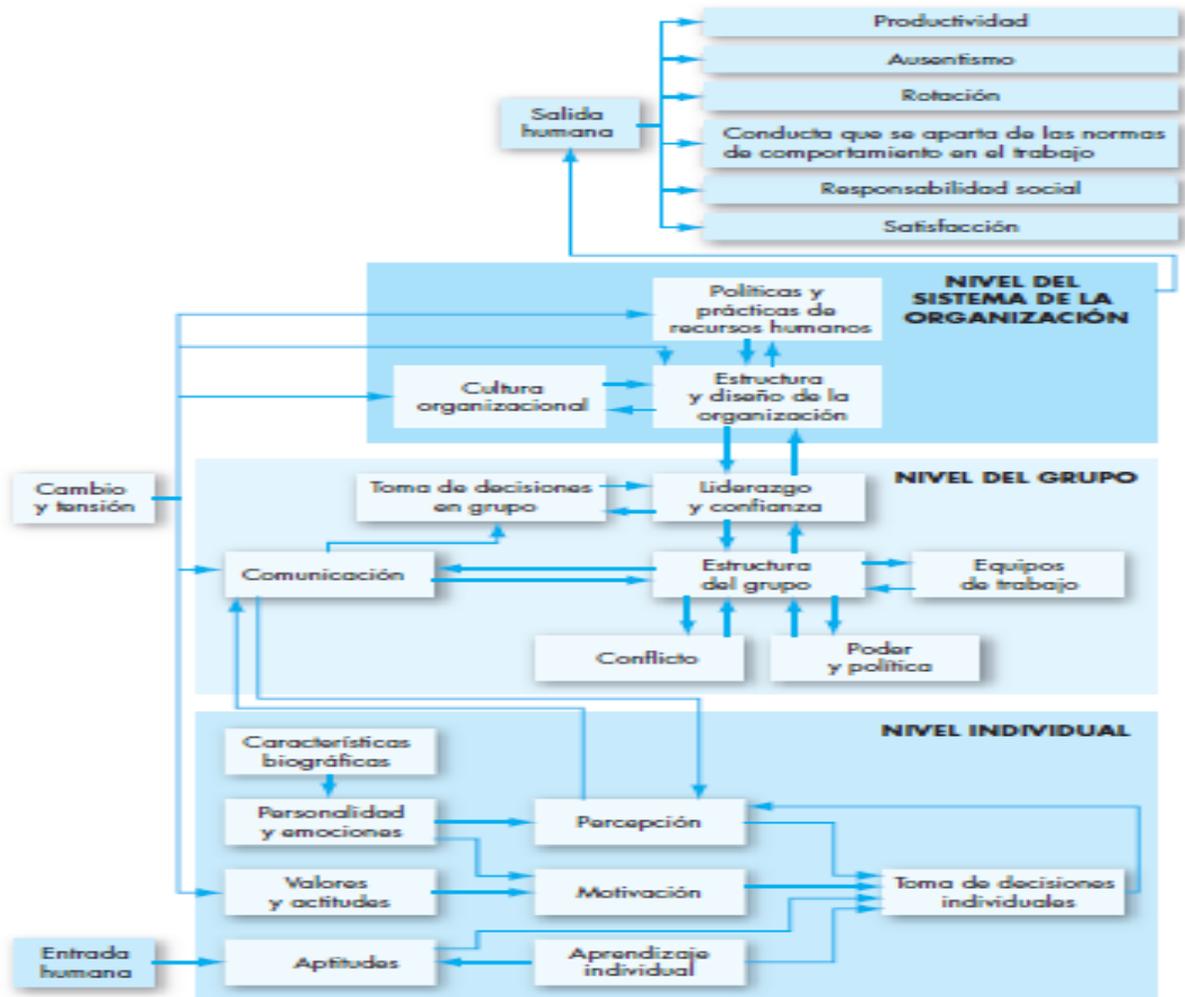


Figura 1. Modelo De Contingencia Del Comportamiento Organizacional

FUERZAS QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Según (Robbins & Coulter, 2014) el comportamiento organizacional es influido por cuatro principales fuerzas. Las cuales son:

1. Personas
2. Estructura
3. Tecnología
4. Entorno

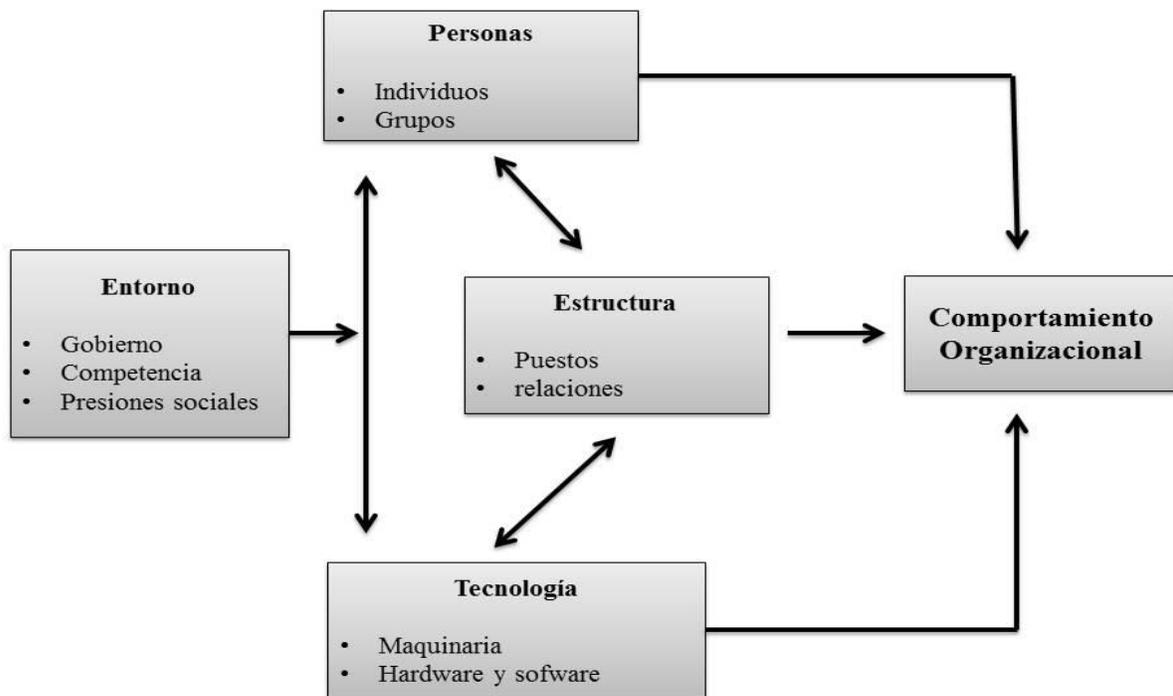


Figura N° 2. Principales Fuerzas Que Influyen En El Comportamiento Organizacional.

Fuente: Davis, K y Newstrom, J. (1999). Comportamiento humano en el trabajo (3ª Ed). Mexico: McGRAW-HILL, p. 7.

CARACTERÍSTICAS DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Según Chiavenato, I. (2009). El Comportamiento Organizacional tiene características distintivas. Es un campo del conocimiento humano vital para comprender el funcionamiento de las organizaciones. Las principales características del CO son las siguientes: (pág. 8)

- 1. El CO es una disciplina científica aplicada.** Está ligado a cuestiones prácticas cuyo objeto es ayudar a las personas y a las organizaciones a alcanzar niveles de desempeño más elevadas. (pág. 8)

2. **El CO se enfoca en las contingencias.** Así, procura identificar diferentes situaciones de la organización para poder manejarlas y obtener el máximo provecho de ellas. (pág. 8)
3. **El CO utiliza métodos científicos.** Formula hipótesis y generalizaciones sobre la dinámica del comportamiento de las organizaciones y la comprueba empíricamente. El CO se basa en la investigación sistemática propia del método científico. (pág. 8)
4. **El CO sirve para administrar a las personas en las organizaciones.** Las organizaciones son entidades vivas y, además, son entidades sociales, porque están constituidas por personas. El objetivo básico del CO es ayudar a las personas y las organizaciones a entenderse cada vez mejor. Es fundamental para los administradores que dirigen las organizaciones o sus unidades, y también es indispensable para toda persona que pretenda tener éxito en su actividad dentro o fuera de las organizaciones. (pág. 8)
5. **El CO se enriquece con aportaciones de varias ciencias del comportamiento, entre ellas:**
 - a) Las ciencias políticas, de las que retoma conceptos relativos al poder, el conflicto, la política organizacional, etcétera.
 - b) La antropología, que analiza la cultura de las organizaciones, los valores y las actitudes, entre otros aspectos.
 - c) La psicología, que ha desarrollado conceptos relativos a las diferencias individuales, la personalidad, los sentimientos, la percepción, la motivación, el aprendizaje, etcétera.
 - d) La psicología social: que analiza conceptos relativos al grupo, la dinámica grupal, la interacción, el liderazgo, la comunicación, las actitudes, la toma de decisiones en grupo, además de otros.
 - e) La sociología, en lo referente al estatus, el prestigio, el poder, el conflicto, y varios otros.

f) La sociología organizacional, en lo referente a la teoría de las organizaciones y la dinámica de las organizaciones, entre otros conceptos.

Como ya mencionamos, el CO es un campo interdisciplinario que utiliza los conceptos de varias ciencias sociales y los aplica tanto a individuos como a grupos u organizaciones.

(pág. 8)

6. El CO está íntimamente relacionado con diversas áreas de estudio, como la teoría de las organizaciones (TO), el desarrollo organizacional (DO) y la administración de personas o de recursos humanos (ARH). A diferencia de esas disciplinas, el CO suele orientarse teóricamente hacia el microanálisis, pues utiliza los enfoques teóricos de las ciencias del comportamiento para concentrarse principalmente en el comportamiento de los individuos y de los grupos. En este sentido, el CO puede definirse como la comprensión, el pronóstico y la administración del comportamiento humano en las organizaciones. (pág. 9)

LOS TRES NIVELES DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Según Chiavenato, I; (2009). Afirma que en el estudio del CO se aplica un enfoque dividido en tres niveles jerárquicos:

1. Macro perspectiva del CO. Se refiere al comportamiento del sistema organizacional como un todo. Es lo que llamamos comportamiento macro organizacional y se refiere al estudio de la conducta de organizaciones enteras. (pág. 10)

2. Perspectiva intermedia del CO. Trata del comportamiento de los grupos y los equipos de la organización. Recibe el nombre de comportamiento mesa-organizacional, pues funciona como nexo entre las otras dos perspectivas del CO. Se basa en investigaciones sobre los

equipos, el facultamiento en la toma de decisiones (empowerment: delegación de funciones)) y las dinámicas grupal e intergrupal. (pág. 10)

3. Micro perspectiva del CO. Analiza el comportamiento del individuo que trabaja solo en la organización. Se llama comportamiento micro organizacional. Se enfoca en las diferencias individuales, la personalidad, la percepción y la atribución, la motivación y la satisfacción en el trabajo. (pág. 10)

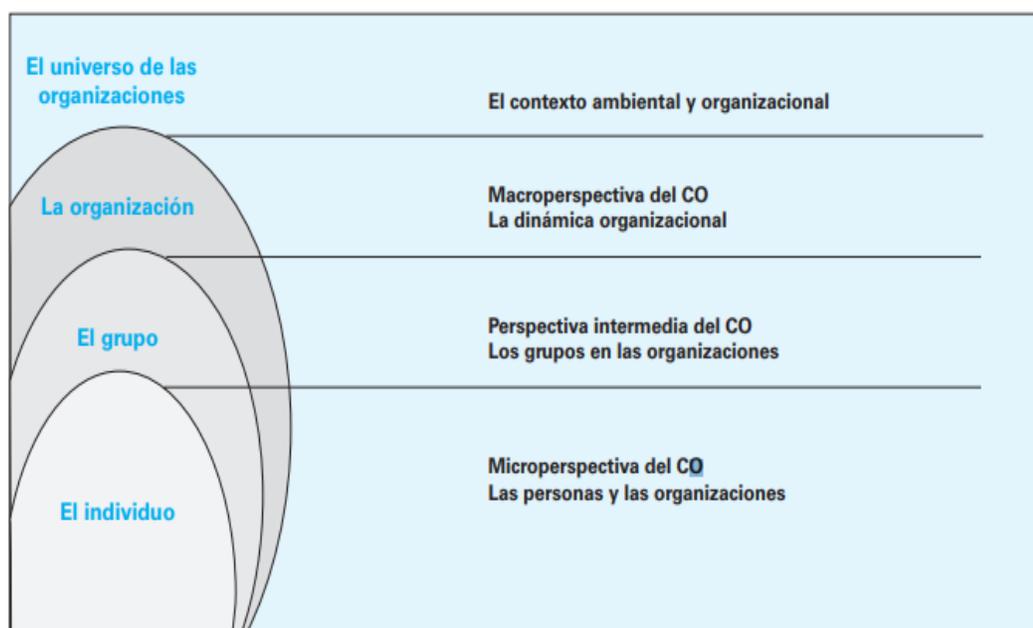


Figura N° 3. Los Tres Niveles De Enfoque Del Comportamiento Organizacional

IMPORTANCIA DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Según Griffin, R & Moorhead, G; (2010); citado por Sánchez & Tafur. (2016).

La importancia del comportamiento organizacional puede ahora estar clara, pero debemos tomar algunos momentos para hacerla más explícita. La mayoría de las personas nacen y son educadas en organizaciones, adquieren la mayor parte de sus posesiones materiales de organizaciones y mueren como miembros de organizaciones. Muchas de nuestras actividades

están reguladas por las diversas organizaciones que constituyen nuestros gobiernos. La mayoría de los adultos emplea gran parte de su vida en trabajar para organizaciones. Como las organizaciones influyen en 36 nuestras vidas en forma tan poderosa, tenemos muchas razones para estar preocupados acerca de cómo y por qué funcionan. En nuestras relaciones con las organizaciones, podemos adoptar cualquiera de varios roles o identidades. Por ejemplo, podemos ser consumidores, empleados, proveedores, competidores, dueños o inversionistas.

Como la mayoría de los lectores de este libro son gerentes actuales o futuros, adoptaremos una perspectiva gerencial a lo largo de nuestro análisis. El estudio del comportamiento organizacional puede aclarar en gran medida los factores que afectan la forma en que administran los gerentes. Por tanto, el campo intenta describir el contexto humano complejo de las organizaciones y definir las oportunidades, problemas, desafíos y temas asociados con ese dominio. El valor del comportamiento organizacional es que aísla aspectos importantes del trabajo del gerente y ofrece perspectivas específicas del lado humano de la administración: las personas como organizaciones, las personas como recursos y las personas como personas. Entonces, es claro que entender el comportamiento organizacional puede tener una función vital en el trabajo gerencial. Para utilizar de forma más eficaz el conocimiento proporcionado en este campo, los administradores debe en entender de manera profunda sus diversos conceptos, supuestos y premisas. (pág. 35)

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y PROCESO ADMINISTRATIVO

Según Griffin, R & Moorhead, G; (2010); citado por Sánchez & Tafur. (2016).

El trabajo gerencial es totalmente complejo e impredecible y se enriquece con las oportunidades y emociones; sin embargo, al caracterizarlo, la mayoría de los educadores y otros

expertos encuentran útil conceptualizar las actividades que desempeñan los gerentes como que reflejan una o más de cuatro funciones básicas. Dichas funciones por lo general se conocen como planeación, organización, dirección y control. Mientras que estas funciones con frecuencia se describen de forma secuencial, en la realidad, desde luego, la mayor parte del trabajo gerencial las incluye al mismo tiempo.

De manera similar, las organizaciones utilizan muchos recursos distintos en la búsqueda de sus metas y objetivos. Pero, al igual que las funciones administrativas, estos recursos por lo general también se pueden clasificar en cuatro grupos: recursos humanos, financieros, físicos y de información.

- **La Planeación:** Es el proceso de determinar la posición futura deseada de la organización y decidir la mejor forma de llegar ahí.
- **La organización:** Es el proceso de diseñar los puestos, agruparlos en unidades manejables y establecer los patrones de autoridad entre ellos y las unidades. Este proceso produce la estructura básica o marco laboral de la organización.
- **La dirección:** Es el proceso de motivar a los miembros de la organización a trabajar juntos hacia las metas de la organización.
- **El control:** Es el proceso de monitorear y corregir las acciones de la organización y sus miembros para mantenerlos dirigidos hacia sus objetivos. (pág. 42)

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA ADMINISTRACIÓN

TEORÍA DE RENSIS LIKERT EN LOS SISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN.

Likert. (1961);citado por Sánchez & Tafur. (2016) menciona que el comportamiento de los subordinados es causado por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. Por lo tanto, la reacción está determinada por la percepción.

Señala que hay tres tipos de variables que determinan las características propias de una organización, las cuales influyen en la percepción individual del clima organizacional:

- **Variables causales:** Son las variables independientes de las que dependen el desarrollo de los hechos y los resultados obtenidos por la organización. Incluyen sólo aquellas variables controlables por la administración, como pueden ser: estructura organizacional, políticas, decisiones, estilos de liderazgo, habilidades y conductas.
- **Variables intervinientes:** Reflejan el clima interno de la organización. Afectan las relaciones interpersonales, la comunicación y la toma de decisiones. Entre las más importantes están: el desempeño, lealtades, actitudes, percepciones y motivaciones.
- **Variables de resultados finales:** Son los resultados que alcanza la organización por sus actividades; son las variables dependientes, tales como productividad, servicio, nivel de costos, calidad y utilidades. (pág. 44)

DIMENSIONES DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

PRIMERA DIMENSION: PRODUCTIVIDAD

“Una organización es productiva si alcanza sus metas y si hace esto transfiriendo insumos al producto al costo más bajo. Como tal, la productividad implica una preocupación tanto por la eficacia como por la eficiencia y la calidad dentro de una organización”. (Robbins & Judge, 2009, pág. 27)

“Es una medida de desempeño que toma en cuenta tanto la eficiencia como la eficacia. Los gerentes quieren saber cuales factores influirán en la eficiencia y en la eficacia de los empleados”. (Robbins & Coulter, 2014, pág. 449)

Robbins & Coulter, (2014) Afirma:

Productividad se refiere a la cantidad de bienes y servicios producidos dividida entre los insumos necesarios para generar ese nivel de producción. Tanto las organizaciones como sus unidades de trabajo individuales desean ser productivas. Su propósito es producir la mayor cantidad de bienes y servicios utilizando una menor cantidad de insumos. El nivel de producción se determina en función de los ingresos que recibe la organización por la venta de bienes (precio de venta x unidades vendidas). Por su parte, el monto de los insumos se mide en función de los costos en que incurre la organización por adquirir y transformar los recursos en producción. (pág. 272)

Koontz & Wehrich. (2004); citado por Fuentes. (2012) Afirman:

La definen como la relación insumos-productos en cierto periodo con especial consideración a la calidad. Es la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. En la fabricación la productividad sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y los empleados. (pág. 54)

INDICADORES DE LA DIMENSION PRODUCTIVIDAD

PRIMER INDICADOR: CALIDAD DE TRABAJO

Chiavenato , (1999), Afirma:

La calidad de vida en el trabajo representa el grado de satisfacción de las necesidades de los miembros de la empresa mediante su actividad en ella, en el trabajo la calidad de vida va a determinarse por la satisfacción que el empleado siente con relación a las circunstancias que rodean sus actividades laborales.

“Definen la calidad laboral como el conjunto formado por bienestar físico, mental y social, del modo como es percibido por cada sujeto”. (Alguacil, 1997; citado por Levi & Anderson; pág. 1)

SEGUNDO INDICADOR: EFICACIA

Robbins & Coulter, (2014) Afirman:

La eficacia organizacional es una medida de cuan apropiados son los objetivos organizacionales y de que tan bien se están cumpliendo. Representa la meta definitiva

para los gerentes y es lo que guía sus decisiones en materia de diseño de estrategias y actividades laborales y de coordinación del trabajo de los empleados. (pág. 272)

Robbins & Judge, (2009) Afirman:

La eficacia personal (también conocida como “teoría cognitiva social” o “teoría del aprendizaje social”) se refiere a la convicción que tiene un individuo de que es capaz de llevar a cabo una tarea. Entre mayor sea la eficacia personal, más confianza se tiene en la propia capacidad para tener éxito en una tarea. Por tanto, en las situaciones difíciles cabe la posibilidad de que las personas con baja eficacia personal disminuyan su esfuerzo o se rindan, mientras que aquellas con mucha eficacia personal tratarán con más ahínco de vencer al desafío. Además, los individuos con eficacia personal alta parecen responder a la retroalimentación negativa con más esfuerzo y motivación, mientras que aquellos con poca eficacia tal vez reduzcan su esfuerzo cuando se les dé retroalimentación negativa. (pág. 188)

TERCER INDICADOR: EFICIENCIA

Ivancevich, J; Konopaske, R & Matteson, M. (2006) Afirman:

La eficiencia se define como la proporción de productos con respecto a insumos. El criterio de corto plazo concentra la atención en el ciclo completo de insumo-proceso-producto, aunque hace más hincapié en los elementos de insumo y proceso. Entre las mediciones de la eficiencia se hallan la tasa de rendimiento sobre capital y activos, el costo unitario, los desperdicios y desechos, el tiempo de inactividad, las tasas de ocupación y el costo por paciente, por estudiante o por cliente. Es inevitable que las

mediciones de la eficiencia se presenten en términos proporcionales; las proporciones de beneficio con respecto a costo o a tiempo son las formas que adoptan en general estas mediciones. (pág. 25)

Gibson, Ivancevich & Donnelly. (1983); citado por Rodríguez. (1998) Señalan:

La eficiencia es un criterio que se refiere a la capacidad de una organización para obtener resultados con el uso mínimo de recursos. Las medidas de la eficiencia se dan en términos de relaciones, tales como costo/beneficio, costo/producto y costo/tiempo, por lo que no es posible saber en qué medida una organización es productiva, si previamente no se han definido su misión y sus metas. Así, pues, la efectividad tiene su base en valores y juicios previos, que deben ser objetivados y conocidos por todos los miembros de la organización. (pág. 15)

SEGUNDA DIMENSION: AUSENTISMO

“El ausentismo se define como la inasistencia frecuente al trabajo. Y constituye un costo e interrupciones enormes para los empleadores por sus horarios de trabajos”. (Robbins & Judge, 2009, pág. 28)

Stephen. (2009); citado por Ramos. (2013). Afirma:

Es importante para una organización mantener bajo el ausentismo. Evidentemente es difícil que una organización opere de manera uniforme y fluida, y que alcance sus objetivos si los empleados no se presentan a su trabajo. Se interrumpe el flujo de trabajo y, con frecuencia, deben posponerse decisiones importantes. (pág. 10)

“Es el hábito de no hacer acto de presencia en el trabajo. Es difícil que el trabajo sea realizado si los empleados no asisten al lugar donde deben llevarlo a cabo”. (Robbins & Coulter, 2014, pág. 449)

Ivancevich, J; Konopaske, R & Matteson, M. (2006). Afirman:

El ausentismo, por cualquier razón, es un problema muy costoso y perturbador que enfrentan los administradores. Resulta costoso porque reduce la producción, y perturbador porque exige modificar horarios y programas. Los administradores ejercen al parecer cierta influencia en la asistencia al trabajo. Tienen la capacidad para castigar, establecer sistemas de bonificación y permitir la participación de los empleados en el desarrollo de planes. Si este u otros modelos reducen el ausentismo es algo que se determina en función del valor y cantidad de las recompensas, y también de que los empleados perciban una relación entre asistencia y recompensas. Estas mismas características aparecen cada vez que analizamos los efectos de las recompensas en el comportamiento organizacional. (pág. 223)

Chiavenato (2009); citado por Rodríguez. (2016). Afirma:

Es la inasistencia al trabajo, lo que se traduce en costos e interrupciones enormes para las empresas. El concepto es ampliado por Chiavenato (2009), para él, el ausentismo se refiere “al número de personas que faltan a trabajar, a la frecuencia y motivos con que lo hacen, y a la cantidad de tiempo de trabajo perdido por dicha causa”. (pág. 68)

INDICADORES DE LA DIMENSION AUSENTISMO

PRIMER INDICADOR: N° DE INASISTENCIAS

“la capacidad de los individuos, en la vida económica y, en particular en el mercado de trabajo, de renunciar a sus hábitos y adaptarse a las nuevas circunstancias”. (Gonzales & Ibarra. (2010); citado por Osorio & Gonzales. (2014), pág. 129)

Miguelé. (2000); citado por Osorio & Gonzales. (2014) Afirma:

Es una consecuencia obvia de la necesidad de las empresas para lograr organización del trabajo, y se aplica en el control sobre la forma como el trabajador lo ejecuta, aún sin tener en cuenta las opiniones o variables de satisfacción laboral, condiciones físicas y/o mentales del mismo. (pág. 133)

“La ausencia del trabajador a la empresa no ocasionada por enfermedad o licencia legal”. (Chiavenato, 1988, pág. 168)

SEGUNDO INDICADOR: HORARIOS DE TRABAJO

Nogareda C; Nogareda S & Solórzano M.(2013). Afirma:

El concepto de “horas de trabajo” como el tiempo durante el cual el trabajador está a disposición de un empleador, es decir, cuando se encuentra disponible para recibir órdenes de un empleador o de una persona con autoridad quedaría obsoleto. (pág. 5)

Friendamn & Greenhaus (2000); citado por García & Pérez. (2013) Señalan:

Las características laborales relacionadas a los turnos: tales como el tiempo, la flexibilidad y los ambientes de apoyo tienen un impacto significativo en la productividad del empleado y a su vez sobre su vida familiar. La autoridad, la autonomía y variedad en el puesto de trabajo pueden tener positivos efectos en la motivación y el despliegue de nuevas habilidades que pueden ser trasferidas para facilitar el funcionamiento en la familia. (pág. 21)

TERCERA DIMENSION: ROTACIÓN DEL PERSONAL

“La rotación de personal es el retiro permanente de una organización, y puede ser voluntario o involuntario. Una tasa de rotación elevada da como resultado costos más altos de capacitación, condiciones laborales relaciones laborales”. (Robbins & Judge, 2009, pág. 29)

Robbins & Coulter, (2014) Afirman:

Es el abandono permanente, voluntaria o involuntariamente, del puesto que se ocupa en una organización. Este fenómeno puede convertirse en un verdadero problema, ya que genera un incremento en los gastos de reclutamiento, selección y capacitación, además de provocar trastornos en el trabajo. Tal como ocurre con el ausentismo, es imposible que los gerentes eliminen del todo la rotación de personal, pero deberán tratar de minimizarlo en todos los casos, sobre todo entre los empleados de alto rendimiento. (pág. 449)

Stephen. (2009); citado por Ramos. (2013). Afirma:

Un alto grado de rotación en una organización significa un incremento en los costos de reclutamiento, selección y capacitación. También puede significar una interrupción en el trabajo eficiente de una organización cuando el personal conocedor y experimentado se va y entonces se hace necesario encontrar y preparar reemplazos para trabajos de responsabilidad. (pág. 10)

“Si los empleados padecen por el exceso de rutina de su trabajo, una alternativa consiste en usar la rotación de puestos (o lo que muchos denominan hoy capacitación cruzada)”. (Robbins & Judge, 2009, pág. 218)

Ivancevich, J; Konopaske, R & Matteson, M; (2006) Afirman:

Algunos administradores suponen que la rotación elevada es marca de una organización efectiva. Este punto de vista es discutible, pues una tasa de renuncias elevada significa más gastos para una organización. No obstante, algunas empresas se beneficiarían si renunciaran los empleados problemáticos y con un desempeño deficiente.³⁷ Por tanto, el tema de la rotación necesita centrarse en la *frecuencia* y en *quién se va*. (pág. 223)

INDICADORES DE ROTACION DEL PERSONAL

PRIMER INDICADOR: CAPACITACIÓN

Ivancevich, J; Konopaske, R & Matteson, M, (2006) Afirman:

Otra opción teórica es que la organización admita a los empleados cuyas metas no sean consonantes con las de la dirección y luego, por medio de capacitación,

socialización o cualquier otra cosa, modifique las metas del empleado para hacerlas consonantes. Sin embargo, las investigaciones sobre la efectividad de esos programas de capacitación, aunque limitadas, ofrecen más apoyo para el pesimismo. (pág. 239)

“La capacitación consiste en un conjunto de actividades cuyo propósito es mejorar el rendimiento presente o futuro, aumentando su capacidad a través de la mejora de sus conocimientos, habilidades y actitudes”. (Dolan. (2003); citado por Ramírez. (2014), pág. 18)

SEGUNDO INDICADOR: CONDICIONES LABORALES.

Luthans (2008); citado por Quispe. (2015) Afirma:

Las condiciones de trabajo producen un efecto moderado en la satisfacción laboral. Si las condiciones de trabajo son buenas (ejemplo ambiente limpio y atractivo), al personal se le facilitara llevar a cabo su trabajo. Si las condiciones de trabajo son deficientes (ejemplo ambiente caluroso y ruidoso), al personal se le dificultará realizar sus tareas. En otras palabras, el efecto de las condiciones de trabajo en la satisfacción laboral es similar al del grupo de trabajo. Si las condiciones son buenas puede haber o no un problema de satisfacción; si las condiciones son deficientes, muy probable lo habrá. (pág. 48)

TERCER INDICADOR: RELACIÓN ENTRE JEFE Y TRABAJADOR

Las relaciones laborales son aquellas en temas de trabajo que hay entre los empresarios y los trabajadores que cobran un salario (decidir cuándo coges vacaciones, rellenar partes de ausencia si vas al médico, negociar un aumento de salario...)

CUARTA DIMENSION: SATISFACCION LABORAL

La satisfacción laboral como “el sentimiento positivo de motivación respecto del trabajo propio, que resulta de una evaluación de sus características ya sea el salario y una adecuada la comunicación” (Robbins & Judge. (2009); citado por Quispe. (2015), pág. 45)

La satisfacción laboral “es el grado el que una persona se siente gratificado o satisfecha por su trabajo”. (Griffin, R & Moorhead, R. (2010); citado por Quispe. (2015), pág. 45)

La satisfacción laboral como el “estado emocional agradable que resulta de la evaluación del propio trabajo como el logro de o un facilitador de los valores del trabajo”. (Weiss. (2002); citado por Rocco. (2009), pág. 13)

Stephen (2009); citado por Ramos. (2013). Afirma:

La variable de satisfacción con el trabajo se define como la diferencia entre la remuneración que reciben los trabajadores y la que ellos creen que deberían recibir. A diferencia de las tres variables anteriores, la satisfacción con el trabajo representa una actitud, en lugar de un comportamiento. Entonces, ¿por qué se ha convertido en una variable dependiente principal?, por dos razones: a) por la relación que muestra con los factores de desempeño, y b) por las preferencias en valores que tienen muchos investigadores del CO. (pág. 11)

INDICADORES DE SATISFACCION LABORAL

PRIMER INDICADOR: SALARIO

“El salario es una remuneración de la prestación de servicio es que nunca equivale a la compensación real que corresponde al trabajado”. (Trueba. (2000); citado por Garcia. (2014), pág. 6)

SEGUNDO INDICADOR: MOTIVACIÓN

“...la motivación son los procesos que inciden en la energía, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza una persona para alcanzar un objetivo....”. (Robbins & Coulter, 2014, pág. 506)

TERCER INDICADOR: COMUNICACIÓN

“Es aquella que se lleva acabo de acuerdo con los esquemas laborales prescritos por la organización”. (Robbins & Coulter, 2014, pág. 488)

Loya (2006). Afirma:

La comunicación es un efecto que se da cuando se expresan ideas, consciente o inconscientemente, directa o indirectamente. Se dice también que la comunicación es la facultad que tienen las personas para entenderse, por medio de un lenguaje, sus ideas y emociones o sentimientos. Comunicar es “comprender y ser comprendido”.
(pág. 41)

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Comportamiento Organizacional: Análisis de las acciones que realizan las personas en el ámbito laboral. (Robbins & Coulter, 2014, pág. 448)

Productividad: Medida de desempeño que toma en cuenta tanto la eficiencia como la eficacia.
(Robbins & Coulter, 2014, pág. 449)

Ausentismo: Habito de no hacer acto de presencia en el trabajo. (Robbins & Coulter, 2014, pág. 449)

Rotación Del Personal: Abandono permanente, voluntaria o involuntariamente, del puesto que se ocupa en una organización. (Robbins & Coulter, 2014, pág. 449)

Satisfacción Laboral: Actitud general de un empleado hacia el trabajo que desempeña. (Robbins & Coulter, 2014, pág. 449)

Motivación: Procesos que inciden en la energía, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza una persona para alcanzar un objetivo. (Robbins & Coulter, 2014, pág. 506)

Comunicación: Procesos de transferencia y comprensión de significados (Robbins & Coulter, 2014, pág. 480)

2.4 VARIABLES

2.4.1 DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Según (Robbins & Judge, 2009, pág. 10).

Es un campo de estudio que investiga el efecto que los individuos, grupos, estructura y la rotación tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar dicho conocimiento adquirido en la mejora de la productividad y el ausentismo en una con el fin de satisfacer al trabajador.

2.4.2 DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LA VARIABLE

A) VARIABLE

- COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Es el estudio de acciones, actuaciones del individuo de forma individual o grupal dentro de una organización, lo cual permitirá al administrador aprovechar al máximo los empleados dedicados y productivos.

B) DIMENSIONES

- Productividad

“Una organización es productiva si alcanza sus metas y si hace esto transfiriendo insumos al producto al costo más bajo. Como tal, la productividad implica una preocupación tanto por la eficacia como por la eficiencia y la calidad dentro de una organización”. (Robbins & Judge, 2009)

- Ausentismo

“El ausentismo se define como la inasistencia frecuente al trabajo. Y constituye un costo e interrupciones enormes para los empleadores”. (Robbins & Judge, 2009)

- Rotación Del Personal

“La rotación de personal es el retiro permanente de una organización, y puede ser voluntario o involuntario. Una tasa de rotación elevada da como resultado costos más altos de capacitación, condiciones laborales relaciones laborales”. (Robbins & Judge, 2009)

- Satisfacción Laboral

"La satisfacción laboral como "el sentimiento positivo de motivación respecto del trabajo propio, que resulta de una evaluación de sus características ya sea el salario y una adecuada la comunicación" (Robbins & Judge, 2009)

C) INDICADORES

- Calidad De Trabajo

Chiavenato , (1999), Afirma:

La calidad de vida en el trabajo representa el grado de satisfacción de las necesidades de los miembros de la empresa mediante su actividad en ella, en el trabajo la calidad de vida va a determinarse por la satisfacción que el empleado siente con relación a las circunstancias que rodean sus actividades laborales.

- Eficacia

Robbins & Judge, (2009) Afirman:

La eficacia personal (también conocida como "teoría cognitiva social" o "teoría del aprendizaje social") se refiere a la convicción que tiene un individuo de que es capaz de llevar a cabo una tarea. Entre mayor sea la eficacia personal, más confianza se tiene en la propia capacidad para tener éxito en una tarea. Por tanto, en las situaciones difíciles cabe la posibilidad de que las personas con baja eficacia personal disminuyan su esfuerzo o se rindan, mientras que aquellas con mucha eficacia personal tratarán con más ahínco de vencer al desafío. Además, los individuos con eficacia personal alta parecen responder a la retroalimentación negativa con más esfuerzo y motivación, mientras que

aquellos con poca eficacia tal vez reduzcan su esfuerzo cuando se les dé retroalimentación negativa. (pág. 188)

- Eficiencia

Ivancevich, J; Konopaske, R & Matteson, M. (2006) Afirman:

La eficiencia se define como la proporción de productos con respecto a insumos. El criterio de corto plazo concentra la atención en el ciclo completo de insumo-proceso-producto, aunque hace más hincapié en los elementos de insumo y proceso. Entre las mediciones de la eficiencia se hallan la tasa de rendimiento sobre capital y activos, el costo unitario, los desperdicios y desechos, el tiempo de inactividad, las tasas de ocupación y el costo por paciente, por estudiante o por cliente. Es inevitable que las mediciones de la eficiencia se presenten en términos proporcionales; las proporciones de beneficio con respecto a costo o a tiempo son las formas que adoptan en general estas mediciones. (pág. 25)

- N° de Inasistencias

“La ausencia del trabajador a la empresa no ocasionada por enfermedad o licencia legal”. (Chiavenato, 1988, pág. 168)

- Horarios De Trabajo

Nogareda C; Nogareda S & Solórzano M.(2013). Afirma:

El concepto de “horas de trabajo” como el tiempo durante el cual el trabajador está a disposición de un empleador, es decir, cuando se encuentra disponible para recibir órdenes de un empleador o de una persona con autoridad quedaría obsoleto. (pág. 5)

- Capacitación

Ivancevich, J; Konopaske, R & Matteson, M, (2006) Afirman:

Otra opción teórica es que la organización admita a los empleados cuyas metas no sean consonantes con las de la dirección y luego, por medio de capacitación, socialización o cualquier otra cosa, modifique las metas del empleado para hacerlas consonantes. Sin embargo, las investigaciones sobre la efectividad de esos programas de capacitación, aunque limitadas, ofrecen más apoyo para el pesimismo. (pág. 239)

- Condiciones Laborales

Luthans (2008); citado por Quispe. (2015) Afirma:

Las condiciones de trabajo producen un efecto moderado en la satisfacción laboral. Si las condiciones de trabajo son buenas (ejemplo ambiente limpio y atractivo), al personal se le facilitara llevar a cabo su trabajo. Si las condiciones de trabajo son deficientes (ejemplo ambiente caluroso y ruidoso), al personal se le dificultará realizar sus tareas. En otras palabras, el efecto de las condiciones de trabajo en la satisfacción laboral es similar al del grupo de trabajo. Si las condiciones son buenas puede haber o no un problema de satisfacción; si las condiciones son deficientes, muy probable lo habrá. (pág. 48)

- Relación Entre Jefe Y Trabajador

Las relaciones laborales son aquellas en temas de trabajo que hay entre los empresarios y los trabajadores que cobran un salario (decidir cuándo coges vacaciones, rellenar partes de ausencia si vas al médico, negociar un aumento de salario...)

- Salarios

“El salario es una remuneración de la prestación de servicio es que nunca equivale a la compensación real que corresponde al trabajador”. (Trueba. (2000); citado por Garcia. (2014), pág. 6)

- Motivación

“...la motivación son los procesos que inciden en la energía, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza una persona para alcanzar un objetivo...”. (Robbins & Coulter, 2014, pág. 506)

- Comunicación

“Es aquella que se lleva acabo de acuerdo con los esquemas laborales prescritos por la organización”. (Robbins & Coulter, 2014, pág. 488)

2.4.3. OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE

ANEXO N° 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA Y VALORES
<p>COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL</p> <p>Robbins & Judge, (2009). Es un campo de estudio que investiga el efecto que los individuos, grupos, estructura y la rotación tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar dicho conocimiento adquirido en la mejora de la productividad y el ausentismo en una con el fin de satisfacer al trabajador.</p>	<p>PRODUCTIVIDAD</p> <p>“Una organización es productiva si alcanza sus metas y si hace esto transfiriendo insumos al producto al costo más bajo. Como tal, la productividad implica una preocupación tanto por la eficacia como por la eficiencia y la calidad dentro de una organización”. (Robbins & Judge, 2009)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de trabajo 	1, 2	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca • Casi nunca • A veces • Casi Siempre • siempre
		<ul style="list-style-type: none"> • Eficacia 	3	
		<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia 	4, 5	
	<p>AUSENTISMO</p> <p>“El ausentismo se define como la inasistencia frecuente al trabajo. Y constituye un costo e interrupciones enormes para los empleadores por sus horarios de trabajos”. (Robbins & Judge, 2009)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • N° de inasistencias 	6, 7	
		<ul style="list-style-type: none"> • Horarios de trabajo 	8, 9, 10	
	<p>ROTACION DEL PERSONAL</p> <p>“La rotación de personal es el retiro permanente de una organización, y puede ser voluntario o involuntario. Una tasa de rotación elevada da como resultado costos más altos de capacitación, condiciones laborales relaciones laborales”. (Robbins & Judge, 2009)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones 	11, 12, 13	
		<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones Laborales. 	14, 15	
		<ul style="list-style-type: none"> • Relación entre jefe y trabajador 	16, 17	
	<p>SATISFACCION LABORAL</p> <p>"La satisfacción laboral como “el sentimiento positivo de motivación respecto del trabajo propio, que resulta de una evaluación de sus características ya sea el salario y una adecuada la comunicación ” (Robbins & Judge, 2009)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Salario 	18, 19	
		<ul style="list-style-type: none"> • Motivación 	20, 21	
		<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación 	22, 23, 24, 25	

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo y Nivel de Investigación

3.1.1 Tipo de Investigación

El tipo de investigación que presentó el proyecto fue aplicada ya que busca el conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar, en este caso sobre el nivel de comportamiento organizacional en los trabajadores de la empresa JV & J INVERSIONES S.A.C. de San Juan de Lurigancho: 2016

Hernández, Fernández & Baptista (2014) manifiesta:

Se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se somete a un análisis. es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera finita (p.92)

3.1.2 Nivel de Investigación

El nivel de investigación fue descriptiva, ya que se determina una sola variable; el nivel de comportamiento organizacional en los trabajadores de la empresa JV & J INVERSIONES S.A.C. de San Juan de Lurigancho: 2016

Hernandez, Fernandez, & Baptista, (2014). Afirman que los estudios descriptivos “buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”.

Descripción del ámbito de la investigación

3.2.1 Método de la Investigación

Para la realización de la investigación se empleó el método:

- Método Deductivo: ya que va de lo general a lo particular,
- Método Cuantitativo: donde su objetivo es estudiar un fenómeno para fortalecer la teoría,
- Método Exploratorio: ya que define el problema y define la metodología para formular un estudio definitivo
- Método de Medición: Está basado en la recopilación de datos cuantitativos.
- Método General: Es una serie de pasos sucesivos, conducen a una meta. El objetivo del profesionalista es llegar a tomar las decisiones y una teoría que permita generalizar y resolver de la misma forma problemas semejantes en el futuro.
- Método Intuitivo: Todo aquel conocimiento percibido mediante el pensamiento intuitivo, se debate entre la verdad y la creencia.
- Método Secuencial: es una técnica de muestreo no probabilístico en donde el investigador escoge un sujeto o un grupo de sujetos en un determinado intervalo de tiempo, lleva a cabo

su estudio, analiza los resultados, luego escoge otro grupo de sujetos, si es necesario, y así sucesivamente.

- Método Sintético: Es un proceso de razonamiento que tiende a reconstruir un todo, a partir de los elementos distinguidos por el análisis; se trata en consecuencia de hacer una explosión metódica y breve, en resumen.
- Método Fenomenológico: Consiste en examinar todos los contenidos de la conciencia, determinar si tales contenidos son reales, ideales, imaginarios, etc.

Los métodos de investigación son aquellos que conducen al logro de conocimientos. Los métodos de sistematización son los que ordenan los conocimientos que ya se poseen”. (Hernández, Fernández y Baptista 2010, p. 4)

3.2.2 Diseño de la Investigación

La investigación fue de diseño no experimental, de corte transversal, descriptivo; ya que la recolección de información se hizo en un solo momento y en un tiempo único (año 2016) y de manera directa el diseño descriptivo simple que se aplica en la investigación.

Para (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014, pág. 128) “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables”

Según (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014, pág. 129) Es transversal ya que su propósito es “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede”

Según (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014, pág. 92), la investigación descriptiva, únicamente pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre

los conceptos o las variables a la que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan las variables medidas.

3.3 Población y Muestra

3.3.1 Población

La población de estudio estuvo conformada 40 trabajadores de la empresa JV & J INVERSIONES S.A.C. de San Juan de Lurigancho: 2016; que laboran en dicha empresa.

Al respecto la población es “el conjunto de todos los casos que concuerden con una serie de especificaciones” (Seltiz. (1974), citado por Hernandez, Fernandez, & Baptista. (2014), pág. 174)

N= 40

3.3.2 Muestra

No se utilizó muestra en el presente trabajo de investigación fue conformada con la totalidad de sus trabajadores de la empresa JV & J INVERSIONES S.A.C. de San Juan de Lurigancho: 2016 ya que esta investigación es no probabilística debido a que la Población es relativamente pequeña.

Por su parte, Hernández citado en Castro (2003), expresa que "si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra" (pág. 175).

La muestra es probabilística de tipo: Muestreo estratificado, cuya fórmula estadística es la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{N \times E^2 + Z^2 \times p \times q}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de confianza = 95 % = 1.96
↓

P = Variabilidad positiva = 0.5

q = Variabilidad negativa = 0.5

N = Tamaño de la población =

E = Error estándar = 0.05

3.4 Técnica e Instrumentos de la Recolección de Datos

3.4.1 Técnicas

Para la presente investigación se empleó una encuesta, por medio de la cual se recogió información para la medición del nivel de comportamiento organizacional, donde la investigación identificó 4 dimensiones; estas fueron:

Dimensión 1: Productividad

Dimensión 2: Ausentismo

Dimensión 3: Rotación Del Personal

Dimensión 4: Satisfacción Laboral

“Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir”. (Hernández, Fernández y Baptista 2010, p. 217)

Para obtener la información necesaria para la investigación, se usó las siguientes técnicas de investigación:

- **Observación:** En el presente trabajo de investigación se aplicará la técnica de la observación científica, es decir; se observará el fenómeno de una manera clara, definitiva y precisa.
- **La entrevista:** Esta técnica se usará con los trabajadores de la empresa y también con el Jefe de área.
- **Encuesta:** Esta técnica se aplicó a la población total (40 trabajadores). La cual está basada en la **escala de Likert**, que es un tipo de instrumento de medición o de recolección de datos que disponemos en la investigación. (Escala del 5 al 1), donde 1 es nunca a 5 siempre.

3.4.2 Instrumentos

Para la investigación se utilizó un instrumento cuantitativo con una escala de Likert para examinar el comportamiento organizacional en los trabajadores de la empresa JV & J INVERSIONES S.A.C. de San Juan de Lurigancho: 2016; la cual cuenta con un cuestionario de 25 items, la escala de Likert también denominada método de evaluaciones sumarias, es llamada así por Rensis Likert, quien publicó en 1932 un informe donde describía su uso.

“las técnicas de recolección de datos con las distintas formas o maneras de obtener información” (Arias, 1999; citado por Rios Pachacama, Renato; 2016, pág. 48)

**FICHA TECNICA DE LA VARIABLE COMPORTAMIENTO
ORGANIZACIONAL**

Técnica	Encuesta
Instrumento	Cuestionario
Autor	Likert
Año	2011
Ítems	25 ítems
Escala	Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre

3.5 Validez y confiabilidad del instrumento

Nº	Productividad										Comporamiento Organizacional														
	Productividad					Ausentismo					Rotación del personal					Satisfacción Laboral									
	ITEMS																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	2	3	3	2	1	1	4	4	3	2	1	4	1	1	4	4	1	5	1	1	5	5	5	4	5
2	5	4	3	3	4	5	5	5	5	5	1	5	4	2	5	5	1	5	1	4	5	5	5	4	5
3	5	3	3	5	5	2	4	5	5	5	2	3	4	1	5	5	1	5	2	2	5	5	5	4	5
4	5	1	5	3	3	1	1	5	5	5	5	5	1	4	5	5	3	5	3	1	5	5	5	5	5
5	2	2	2	3	1	3	2	2	3	3	2	5	3	1	5	5	2	5	1	1	5	5	5	5	5
6	3	4	4	3	5	4	4	5	3	4	4	3	1	4	5	5	4	4	1	3	4	5	5	4	3
7	3	3	3	4	3	1	4	4	3	4	3	3	2	1	3	5	2	4	3	1	5	5	5	5	3
8	2	1	3	2	1	1	1	2	5	4	1	3	1	1	3	5	3	3	1	1	4	5	1	5	4
9	5	3	4	3	4	4	5	5	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	3	1	5	5	4	4	5
10	5	2	5	4	3	2	2	4	5	5	3	3	3	4	5	4	3	5	2	2	5	5	5	5	3
11	5	4	4	5	4	1	4	5	4	5	2	4	3	3	5	4	5	5	3	4	5	5	4	5	5
12	5	3	3	4	3	2	3	5	5	1	1	4	4	1	4	4	5	4	3	3	5	5	5	5	3
13	2	2	1	2	3	3	1	4	3	4	1	3	2	1	3	4	4	5	1	2	4	3	2	4	2
14	2	1	3	3	1	4	1	2	4	3	3	3	1	3	4	5	1	3	3	1	3	5	1	5	2
15	1	3	5	3	1	1	2	5	3	5	1	2	1	1	5	4	4	5	3	5	5	5	2	5	3

Base de datos. Elaboración propia.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.877	25

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1	83.625	181.850	.788	.860
2	84.500	199.733	.529	.870
3	83.688	200.096	.479	.871
4	83.875	201.717	.512	.871
5	84.188	182.429	.761	.861
6	84.688	206.496	.188	.881
7	84.125	186.917	.633	.866
8	82.938	191.529	.719	.864
9	83.250	213.000	.079	.880
10	83.250	206.867	.225	.878
11	84.750	198.600	.391	.874
12	83.375	201.983	.462	.872
13	84.625	190.250	.612	.867
14	85.000	198.267	.437	.872
15	82.688	199.029	.715	.867
16	82.500	214.000	.128	.878

El coeficiente de 0.874 nos indica una confiabilidad buena esto quiere decir que el instrumento para medir el comportamiento organizacional hace mediciones estables y consistentes. Sin embargo, se anularán los ítems 6, 9, 16 y 24 de acuerdo al criterio de Kline (≥ 0.20), quedando el cuestionario compuesto por 21 ítems.

3.6 Plan de recolección y procesamiento de datos

CUESTIONARIO COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL



Querido trabajador, con este cuestionario pretendemos obtener información acerca de Comportamiento Organizacional. Responde todas las preguntas con mucha sinceridad, marcando con una “X”. Recuerda que las preguntas se responden una sola vez.

ESCALA VALORATIVA

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL						
Dimensión 1: PRODUCTIVIDAD		1	2	3	4	5
1	El trabajo que realiza por su persona agrega valor a la empresa.					
2	Cuenta con los recursos suficientes (materiales, equipos, etc.) para desarrollar su trabajo					
3	Usted se adapta eficazmente a todo tipo de cambios					
4	Los funcionarios a su cargo son eficientes en el cumplimiento de las tareas asignadas y en los tiempos estipulados					
5	La empresa es eficiente					
Dimensión 2: AUSENTISMO		1	2	3	4	5
6	Trabajaría tiempo extra para terminar lo que tiene que hacer, incluso aunque no le paguen por ello.					
7	Falta usted frecuentemente al trabajo.					
8	Quisiera usted que su horario de trabajo fuera modificado					
9	Cumple con el horario establecido.					

10	Ayuda al cubrir horas extras					
	Dimensión 3: ROTACION DEL PERSONAL	1	2	3	4	5
11	Se recibe capacitación y desarrollo para mejorar el desempeño de su trabajo					
12	Son suficientes los programas de capacitación, que brinda la empresa.					
13	Lo están capacitando constantemente en el área asignada					
14	En su trabajo le proporcionan buenas condiciones laborales.					
15	Las condiciones de trabajo en la empresa son seguras					
16	Existe una buena relación entre el jefe y el personal.					
17	La relación entre las áreas de la empresa son buenas					
	Dimensión 4: SATISFACCION LABORAL	1	2	3	4	5
18	Se siente usted motivado con el salario que gana					
19	El salario está de acuerdo al desempeño					
20	La motivación que le brinda la empresa favorece su trabajo					
21	La empresa lo motiva para poder alcanzar un puesto mejor al que usted tiene					
22	Existe una buena comunicación entre tus compañeros de trabajo					
23	Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo					
24	Existe grado de comunicación entre usted y su administrador dentro de la empresa.					
25	El jefe donde labora se reúne regularmente con el personal para comunicar aspectos del trabajo					

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 Análisis de Tablas y Gráficos

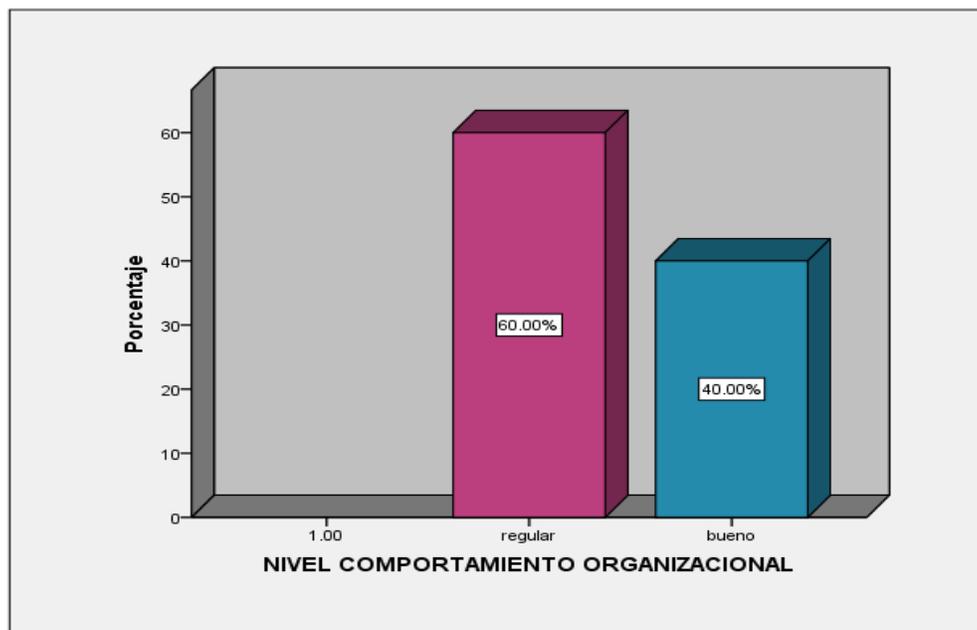
4.1.1 Niveles del Comportamiento Organizacional

Tabla 1

Niveles del Comportamiento Organizacional según los trabajadores de la empresa JV & J INVERSIONES S.A.C. 2016

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
regular	24	60.0	60.0	60.0
bueno	16	40.0	40.0	100.0
Total	40	100,0	100.0	

Figura 4. Niveles del Comportamiento Organizacional según los trabajadores de la empresa JV & J INVERSIONES S.A.C. 2016.



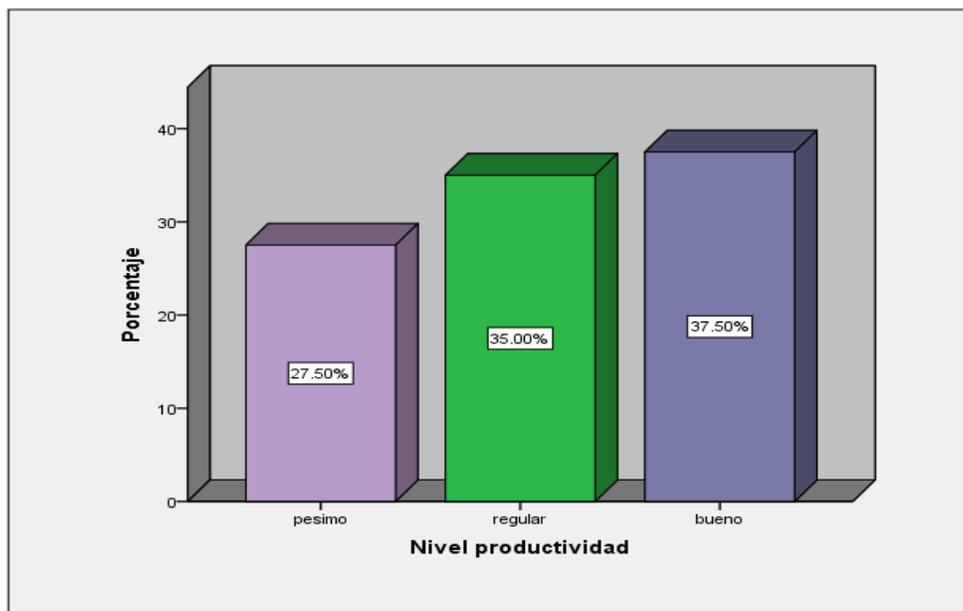
Interpretación: En la tabla 1 y figura 4 se presentan los niveles del Comportamiento Organizacional según los trabajadores de la empresa JV & J INVERSIONES S.A.C. 2016, donde el 60% indicó el nivel regular y el 40% el nivel bueno. Donde nos dice que los gerentes cumplen de forma eficiente su rol dentro de las organizaciones, con la intención de mejorar la eficacia de la organización, fortaleciendo las habilidades mediante el mandato de acciones.

Tabla 2

Niveles de Productividad según los trabajadores de la empresa JV & J INVERSIONES S.A.C. 2016

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Pésimo	11	27.5	27.5	27.5
Regular	14	35.0	35.0	62.5
bueno	15	37.5	37.5	100.0
Total	40	100,0	100,0	

Figura 5. Niveles de Productividad según los trabajadores de la empresa JV & J INVERSIONES S.A.C. 2016



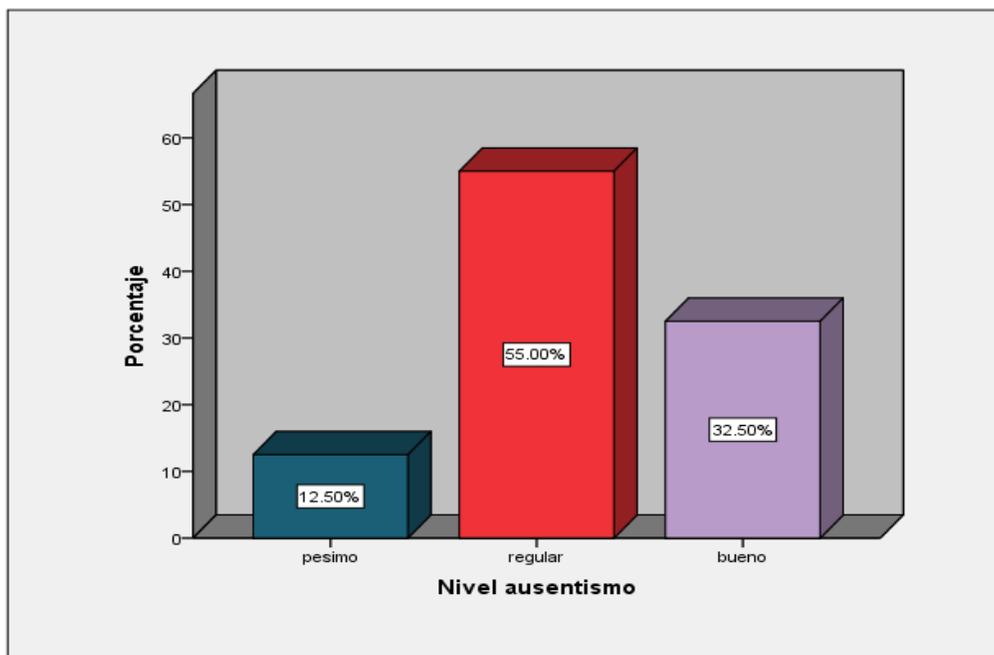
Interpretación: En la tabla 2 y figura 5 se presentan los niveles de productividad según los trabajadores de la empresa JV & J INVERSIONES S.A.C. 2016, donde el 27.5% indicó el nivel pésimo, el 35% indicó el nivel regular y el 37.50% el nivel bueno. Esto nos reafirma que la calidad de trabajo, la eficacia y eficiencia se encuentran adecuadamente aplicadas.

Tabla 3

Niveles de Ausentismo según los trabajadores de la empresa JV & J INVERSIONES S.A.C. 2016

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Pésimo	5	12.5	12.5	12.5
Regular	22	55.0	55.0	67.5
Bueno	13	32.5	32.5	100.0
Total	40	100,0	100.0	

Figura 6. Niveles de Ausentismo según los trabajadores de la empresa JV & J INVERSIONES S.A.C. 2016



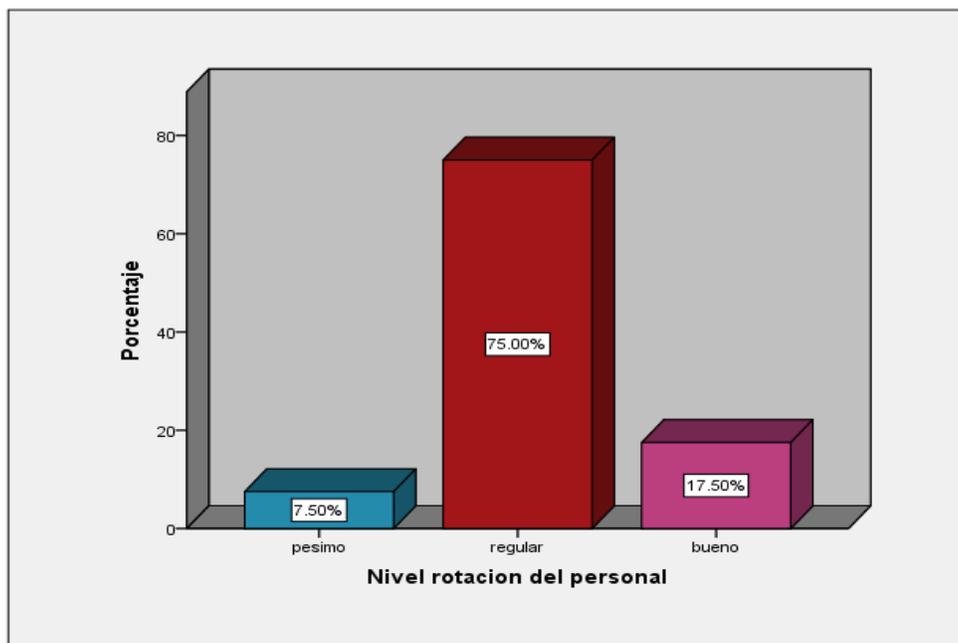
Interpretación: En la tabla 3 y figura 6 se presentan los niveles del ausentismo según los trabajadores de la empresa JV & J INVERSIONES S.A.C. 2016, donde el 12.5% indicó el nivel pésimo, el 55% indicó el nivel regular y el 32.5% el nivel bueno. Esto nos reafirma que se debe mejorar la flexibilidad y los horarios de trabajo para que los trabajadores puedan desempeñarse correctamente.

Tabla 4

Niveles de Rotación del personal según los trabajadores de la empresa JV & J INVERSIONES S.A.C. 2016

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Pésimo	3	7.5	7.5	7.5
Regular	30	75.0	75.0	82.5
Bueno	7	17.5	17.5	100.0
Total	40	100,0	100.0	

Figura 7. Niveles de Rotación del Personal según los trabajadores de la empresa JV & J INVERSIONES S.A.C. 2017



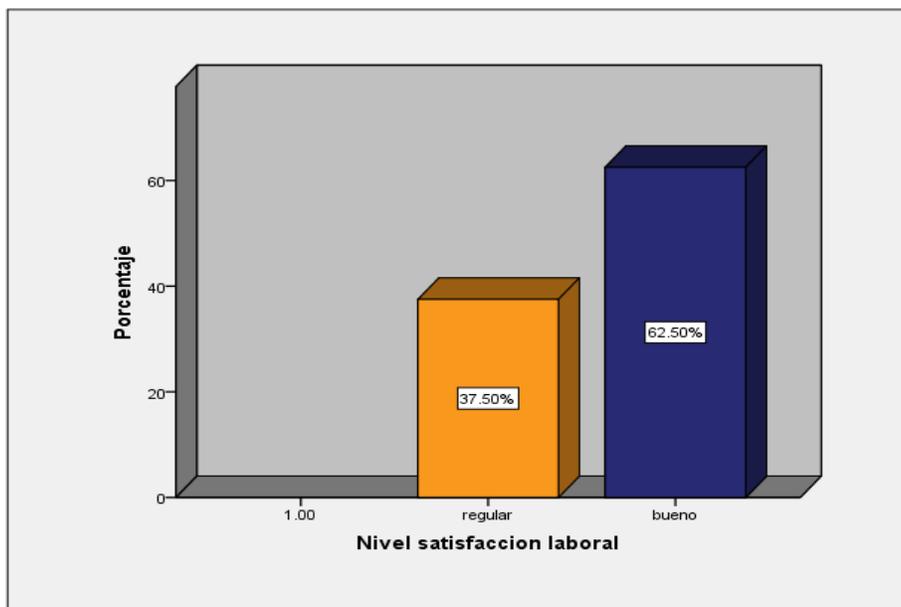
Interpretación: En la tabla 4 y figura 7 se presentan los niveles del Rotación del personal según los trabajadores de la empresa JV & J INVERSIONES S.A.C. 2016, donde el 7.50% indicó el nivel pésimo, el 75% indico el nivel regular y el 17.50% el nivel bueno. Esto nos reafirma que las Capacitaciones, Salario y Relación entre jefe y trabajador deben mejorar dentro de la organización para que haya un mejor uso de sus habilidades, se sientan motivados y tengan un mejor trato laboral dentro de la empresa.

Tabla 5

Niveles de Satisfacción laboral según los trabajadores de la empresa JV & J INVERSIONES S.A.C. 2016

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	15	37.5	37.5	37.5
Bueno	25	62.5	62.5	100.0
Total	40	100,0	100.0	

Figura 8. Niveles de Satisfacción laboral según los trabajadores de la empresa JV & J INVERSIONES S.A.C. 2016



Interpretación: En la tabla 5 y figura 8 se presentan los niveles de Satisfacción laboral según los trabajadores de la empresa JV & J INVERSIONES S.A.C. 2016, donde el 37.5% indico el nivel regular y el 62.50% el nivel bueno. Reafirmando así que las condiciones laborales, la motivación y comunicación están influyendo de manera positiva dentro de la organización haciendo que dichos trabajadores estén satisfechos en la empresa.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

En los resultados de esta investigación, según la figura N° 4 se dedujo que los trabajadores de la empresa de calzado industrial JV & J INVERSIONES S.A.C. con marca “BOOT KALLPA”; determinan el nivel de comportamiento organizacional; de acuerdo a lo que sustentan Vásquez, Valdivieso y Genesi, Romero & Tinedo; lo cual dicha investigación coincide con la apreciación general de todos los encuestados. Ya que el comportamiento organizacional influye mucho en los trabajadores; así mismo el autor considerado en la investigación es Robbins lo cual se coincide con el sustento de Genesi, Romero & Tinedo quienes también tomaron ese autor como referente; de acuerdo a la información obtenida por el autor Robbins se asignaron 4 dimensiones a la investigación, estas fueron: la productividad, el ausentismo, la rotación del personal y la satisfacción laboral.

En dicha investigación se tomó como población 40 trabajadores utilizando un tipo de investigación básica, un nivel descriptivo de método deductivo, con diseño no experimental de corte transversal descriptivo simple; de acuerdo a Valdivieso se refuta el método que empleo siendo inductivo y se coincide con el sustento de Vásquez a su vez con Genesi, Romero & Tinedo donde se coincide con la aplicación de una encuesta como técnica de investigación utilizando como instrumento un cuestionario con 25 ítems.;

Los resultados obtenidos en la presente investigación fueron:

Según la figura N° 4 se puede entender que los trabajadores determinan el nivel de **comportamiento organizacional** con un 60% “regular y un 40% “bueno”; lo que nos indica que el comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa JV & J INVERSIONES S.A.C es regularmente bueno.

A su vez en la dimensión **productividad**, en la figura N° 5 dio como resultado que el 27.50% indico que es pésima, el 35% indico que es regular y el 37.50% indico que es buena, lo que significa que la productividad en los trabajadores de la empresa JV & J INVERSIONES S.A.C es buena.

Dentro de la dimensión **Ausentismo**, en la figura N° 6 dio como resultado que el 12.50% indico que es pésimo, el 55% indico que es regular y el 32.50% indico que es bueno, lo que significa que el ausentismo en los trabajadores de la empresa JV & J INVERSIONES S.A.C es regularmente buena.

Según en dimensión **rotación del personal**, en la figura N° 7 dio como resultado que el 7.50% indico que es pésima, el 75% indico que es regular y el 17.50% indico que es buena, lo que significa que la rotación del personal en los trabajadores de la empresa JV & J INVERSIONES S.A.C es regularmente buena.

Con respecto a la última dimensión **satisfacción laboral**, en la figura N°8 dio como resultado que el 37.50% indico que es regular y el 62.5% indico que es buena, lo que significa que la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa JV & J INVERSIONES S.A.C es buena.

Por otro lado se llegó a la conclusión que el comportamiento organizacional es fundamental en la organización, ya que influye directamente con la productividad, el ausentismo, la rotación del personal y en la satisfacción laboral para realizar de modo eficaz y eficiente su trabajo, coincidiendo con los autores Vásquez, Valdivieso y Genesi, Romero & Tinedo, en sus respectivos sustentos.

CONCLUSIONES

1. Se determinó que el nivel de comportamiento organizacional en los trabajadores de la empresa JV & J INVERSIONES S.A.C. de San Juan de Lurigancho: 2016; es regularmente bueno. Esto se puede confirmar con los resultados obtenidos donde nos indica que el 60% considera que existe un comportamiento “regular” en el trabajo que realiza el cual ayuda a alcanzar los objetivos institucionales, mientras que el 40% respondió que existe un buen comportamiento. Esto reafirma los planteamientos de Robbins (2009), entre otros; quienes evidencian que los gerentes cumplen de forma eficiente su rol dentro de las organizaciones, con la intención de mejorar la eficacia de la organización, fortaleciendo las habilidades mediante el mandato de acciones.
2. Se identificó el nivel de productividad obteniendo como resultado que el 27.50% indico que el nivel es pésima, el 35% indico que el nivel es regular y el 37.50% indico que nivel es buena. Lo que significa que la productividad en los trabajadores de la empresa JV & J INVERSIONES S.A.C. es buena. Esto nos reafirma que la calidad de trabajo, la eficacia y eficiencia se encuentran adecuadamente aplicados.
3. Se describió el nivel de ausentismo obteniendo una frecuencia regularmente buena, el resultado mostro que el 12.50% indico que el nivel es pésimo, el 55% indico que el nivel es regular y el 32.50% indico que el nivel es bueno. Lo que significa que el ausentismo en los trabajadores de la empresa JV & J INVERSIONES S.A.C. es regularmente bueno. Esto nos reafirma que se debe mejorar la flexibilidad y los horarios de trabajo para que los trabajadores puedan desempeñarse correctamente.

4. Se estableció el nivel de rotación del personal obteniendo una frecuencia regularmente buena, donde dio como resultado que el 7.50% indico que el nivel es pésima, el 75% indico que el nivel es regular y el 17.50% indico que el nivel es buena. Lo que significa que la rotación del personal en los trabajadores de la empresa JV & J INVERSIONES S.A.C. es regularmente buena. Esto nos reafirma que las Capacitaciones, Salario y Relación entre jefe y trabajador deben mejorar dentro de la organización para que haya un mejor uso de sus habilidades, se sientan motivados y tengan un mejor trato laboral dentro de la empresa.

5. Se conoció el nivel de satisfacción laboral obteniendo una frecuencia buena, donde dio como resultado que el 37.50% indico que el nivel es regular y el 62.5% indico que el nivel es bueno. Lo que significa que la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa JV & J INVERSIONES S.A.C. es buena. Reafirmando así que las condiciones laborales, la motivación y comunicación están influyendo de manera positiva dentro de la organización haciendo que dichos trabajadores estén satisfechos en la empresa.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los directivos de la empresa implementar capacitaciones, para mejorar la comunicación para propiciar un adecuado comportamiento organizacional con el objetivo de que los trabajadores se sientan satisfechos, motivados, eficaces y que refuercen su compromiso con su trabajo y con la organización
2. La organización no otorga ningún tipo de estímulos a los trabajadores por su buen desempeño ocasionando que los empleados se sientan desmotivados. Una recomendación para eliminar esta debilidad de la institución es que otorgue a sus trabajadores algunos incentivos por su buen desempeño, los cuales pueden ser: eventos de reconocimientos, por años de antigüedad en la institución, puntualidad, asimismo, se podría otorgar algún bono por su alto rendimiento.
3. Informar a los trabajadores los logros que han alcanzado, ya que esto aumenta la seguridad en su trabajo. A su vez continuar evaluando el nivel del comportamiento organizacional semestralmente y apreciar cómo va mejorando, haciendo uso de la herramienta de medición de Likert.
4. Implementar un lector de huella digital para el control de horarios de trabajo e inasistencias, sistema para poder verificar el ingreso y salida del personal de la empresa.

REFERENCIAS

A, Sabino Carlos. (1986). *EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN*. Caracas: Panapo.

Chiavenato. (1999). *CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO*.

Chiavenato, Idalberto. (2006). *INTRODUCCION A LA TEORIA GENERAL DE LA ADMINISTRACION*. Mexico: McGrawHill.

Chiavenato, Idalberto. (2009). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL*. Mexico: McGrawHill.

Fuentes. (2012). *SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD*. Quetzaltenango.

García & Pérez. (2013). *LOS HORARIOS LABORALES Y SU INFLUENCIA EN LA PERCEPCIÓN DEL EQUILIBRO TRABAJO-FAMILIA*. Bogota.

Hernandez, Fernandez y Baotista. (1991). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN* México: McGraw-Hill.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2006). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTIFICA* (Cuarta Edicion ed.). México: McGraw-Hill.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTIFICA*. México: McGraw-Hill.

Hernandez, Fernandez, & Baptista. (2014). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION*. Mexico: McGrawHill.

- Ibañes. (2012). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL*. Peru: Universitario.
- Ivancevich; Konopaske & Matteson. (2006). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL*. Mexico: McGrawHill.
- León. (2016). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL: CASO DE ESTUDIO DE UNA DIRECCIÓN DE SISTEMAS*. Universidad para el Desarrollo Andino.
- Loya. (2006). *LIDERAZGO EN EL COMPORTAMIENTO*. Mexico: Trillas S.A. de C. V.
- Mora, Gómez & Orozco. (2015). *FACTORES PSICOSOCIALES QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO LABORAL DE ACUERDO CON LOS PROCESOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DEL TALENTO HUMANO QUE PRESENTAN LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA DISTRAVES SA DE CÚCUTA*. *REVISTA MUNDOFESC*, 1(9), 64-68.
- Nogareda; Nogareda & Solórzano. (2013). *JORNADAS Y HORARIOS DE TRABAJO*. Madrid.
- Osorio & Gonzales. (2014). *FLEXIBILIDAD LABORAL*. Colombia.
- Pintado. (2007). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL*. Panama.
- Polo. (2014). *EL ESTILO DE LIDERAZGO Y EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DE LA EMPRESA CONTRATISTA INMACULADA VIRGEN DE LA PUERTA S.R.L. DISTRITO DE TRUJILLO 2013*.
- Quispe. (2015). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA ASOCIACIÓN PARA EL DESARROLLO EMPRESARIAL EN APURÍMAC, ANDAHUAYLAS, 2015*. Peru.

- Ramirez.(2016). *CAPACITACION Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD LINDA VISTA DE LA UNION MEXICANA DE CHIAPAS 2014*. Mexico.
- Ramos Villatoro. (2013). “*COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LAS DELEGACIONES DEPARTAMENTALES DEL MINISTERIO DE AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES REGIÓN NOROCCIDENTE*. Quetzaltenango.
- Rios. (2016). *COMPROMIDO ORGANIZACIONAL SEGUN EL MODELO DE ALLEN Y MEYER, EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS FILIAL ABANCAY, 2016*. Peru.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2014). *ADMINISTRACION*. Mexico: Pearson.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL*. Mexico: PEARSON Decimotercera edicion.
- Rocco. (2009). *SATISFACCIÓN LABORAL Y SALARIO EMOCIONAL*. Santiago de Chile.
- Rodríguez. (1998). *ABSENTISMO, ROTACIÓN Y PRODUCTIVIDAD*. Madrid: Piramide.
- Rodríguez. (2016). *PROGRAMA DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA INGENIERÍA DE APOYO Y SERVICIOS SAC, PARA OPTIMIZAR LOS SERVICIOS DE TERCERIZACIÓN QUE PRESTA EN LA SEDE ADMINISTRATIVA DE BACKUS - LIMA*. Peru.
- Salas & Glickman. (1990). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL, TEORÍA DE SISTEMAS SOCIO-TÉCNICOS Y CALIDAD DE VIDA LABORAL: LA EXPERIENCIA PERUANA*. *REVISTA LATINOAMERICANA DE PSICOLOGÍA*, 22(1).

Sánchez & Tafur. (2016). *FACTORES MOTIVACIONALES PARA MEJORAR EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DEL BANCO DE LA NACIÓN – AGENCIA 1 DE LA CIUDAD DE TRUJILLO EN EL AÑO 2016. PERU.*

Sum. (2015). *MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL.* Guatemala.

Torres. (2015). *INFLUENCIA DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN EL CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN EL HOSPITAL PACASMAYO: 2015.*

Valdivieso. (2015). *INFLUENCIA DEL ESTILO DE LIDERAZGO EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DE LA EMPRESA GRUPO EDUCATIVO INTEGRAL S.R.L. EN EL DISTRITO DE TRUJILLO.* Universidad Nacional de Trujillo.

Vásquez. (2013). *FACTORES DE LA MOTIVACIÓN QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DEL EQUIPO DE SALUD, CENTRO QUIRÚRGICO HRDLM, CHICLAYO 2011.* Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

PAGINAS WEB

<http://www.definicion.org/salario>

ANEXOS

ANEXO N° 1: Matriz De Consistencia.....	86
ANEXO N° 2: Operacionalización De Variables.....	87
ANEXO N° 3: Instrumento De Evaluación	88
ANEXO N° 4: Validación de instrumento	90

ANEXO N° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

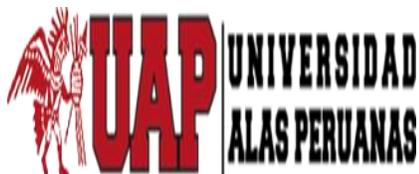
PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	POBLACION Y MUESTRA
¿Cuál es el nivel de comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa JV & J INVERSIONES S.A.C. de San Juan de Lurigancho: 2016?	Describir el nivel de comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa JV & J INVERSIONES S.A.C. de San Juan de Lurigancho: 2016.	VARIABLE 1 COMPORTAMIENT O ORGANIZACIONAL	PRODUCTIVIDAD	La población de estudio está conformada por todos los trabajadores de la empresa JV & J INVERSIONES S.A.C. de San Juan de Lurigancho que laboran en dicha empresa que son 40.
			AUSENTISMO	
			ROTACION DE PERSONAL	
PROBLEMAS ESPECIFICOS ¿Cuál es el nivel de productividad de los trabajadores de la empresa JV & J INVERSIONES S.A.C. de San Juan de Lurigancho: 2016?	OBJETIVOS ESPECÍFICOS Describir el nivel de productividad de los trabajadores de la empresa JV & J INVERSIONES S.A.C. de San Juan de Lurigancho: 2016.			SATISFACCION LABORAL
¿Cuál es el nivel de ausentismo de los trabajadores de la empresa JV & J INVERSIONES S.A.C. de San Juan de Lurigancho: 2016?	Describir el nivel de ausentismo de los trabajadores de la empresa JV & J INVERSIONES S.A.C. de San Juan de Lurigancho: 2016.			
¿Cuál es el nivel de rotación del personal de los trabajadores de la empresa JV & J INVERSIONES S.A.C. de San Juan de Lurigancho: 2016?	Describir el nivel de rotación del personal de los trabajadores de la empresa JV & J INVERSIONES S.A.C. de San Juan de Lurigancho: 2016.			
¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa JV & J INVERSIONES S.A.C. de San Juan de Lurigancho: 2016?	Describir el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa JV & J INVERSIONES S.A.C. de San Juan de Lurigancho: 2016.			

ANEXO N° 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA Y VALORES
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL (Robbins & Judge, 2009, pág. 10). Es un campo de estudio que investiga el efecto que los individuos, grupos y estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar dicho conocimiento adquirido en la mejora de la eficacia de una.	PRODUCTIVIDAD	• Calidad de trabajo.	1, 2	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca • Casi nunca • A veces • Casi Siempre • siempre
		• Eficacia.	3	
		• Eficiencia.	4, 5	
	AUSENTISMO	• N° de inasistencias.	6, 7	
		• Horarios de trabajo.	8, 9, 10	
	ROTACION DEL PERSONAL	• Capacitaciones.	11, 12, 13	
		• Condiciones Laborales.	14, 15	
		• Relación entre jefe y trabajador.	16, 17	
	SATISFACCION LABORAL	• Salario.	18, 19	
		• Motivación.	20, 21	
		• Comunicación.	22, 23, 24, 25	

ANEXO N° 3: INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

CUESTIONARIO COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL



Querido trabajador, con este cuestionario pretendemos obtener información acerca de Comportamiento Organizacional. Responde todas las preguntas con mucha sinceridad, marcando con una "X". Recuerda que las preguntas se responden una sola vez.

ESCALA VALORATIVA

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL						
Dimensión 1: PRODUCTIVIDAD		1	2	3	4	5
1	El trabajo que realiza por su persona agrega valor a la empresa.					
2	Cuenta con los recursos suficientes (materiales, equipos, etc.) para desarrollar su trabajo					
3	Usted se adapta eficazmente a todo tipo de cambios					
4	Los funcionarios a su cargo son eficientes en el cumplimiento de las tareas asignadas y en los tiempos estipulados					
5	La empresa es eficiente					
Dimensión 2: AUSENTISMO		1	2	3	4	5
6	Trabajaría tiempo extra para terminar lo que tiene que hacer, incluso aunque no le paguen por ello.					
7	Falta usted frecuentemente al trabajo.					
8	Quisiera usted que su horario de trabajo fuera modificado					
9	Cumple con el horario establecido.					

10	Ayuda al cubrir horas extras					
	Dimensión 3: ROTACION DEL PERSONAL	1	2	3	4	5
11	Se recibe capacitación y desarrollo para mejorar el desempeño de su trabajo					
12	Son suficientes los programas de capacitación, que brinda la empresa.					
13	Lo están capacitando constantemente en el área asignada					
14	En su trabajo le proporcionan buenas condiciones laborales.					
15	Las condiciones de trabajo en la empresa son seguras					
16	Existe una buena relación entre el jefe y el personal.					
17	La relación entre las áreas de la empresa son buenas					
	Dimensión 4: SATISFACCION LABORAL	1	2	3	4	5
18	El salario está de acuerdo al desempeño					
19	Se siente usted motivado con el salario que gana					
20	La motivación que le brinda la empresa favorece su trabajo					
21	La empresa lo motiva para poder alcanzar un puesto mejor al que usted tiene					
22	Existe una buena comunicación entre tus compañeros de trabajo					
23	Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo					
24	Existe grado de comunicación entre usted y su administrador dentro de la empresa.					
25	El jefe donde labora se reúne regularmente con el personal para comunicar aspectos del trabajo					

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres:

Cargo e Institución donde labora:

Nombre del Instrumento Motivo de evaluación: CUESTIONARIO

Investigador : DANIELA FERNANDEZ TEJADA

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		0 – 20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresada en conducta observada.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuada al avance de la ciencia y tecnología.			X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y claridad				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y el desarrollo de capacidades cognitivas.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos de la Tecnología Educativa.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres:

Díaz Echenique Melchor Angel.

Cargo e Institución donde labora:

Docente

Nombre del Instrumento Motivo de evaluación: CUESTIONARIO

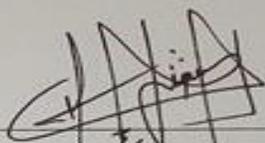
Investigador : DANIELA FERNANDEZ TEJADA

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		0 - 20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				✓	
2. OBJETIVIDAD	Está expresada en conducta observada.			✓		
3. ACTUALIDAD	Adecuada al avance de la ciencia y tecnología.				✓	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y claridad				✓	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y el desarrollo de capacidades cognoscitivas.				✓	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos de la Tecnología Educativa.					✓
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				✓	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				✓	

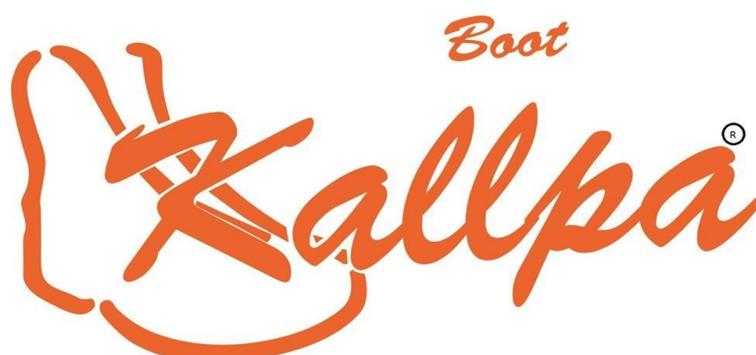
II. OPINION DE APLICABILIDAD: EL instrumento es aplicable
para la investigación; tomar en cuenta las observaciones
para la redacción de los preguntas.

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 75%

Lima, 24 Mayo del 2017.


Firma del experto

JV & J INVERSIONES S.A.C.



FUERTE Y SEGURO TU CAMINAR



JV & J INVERSIONES SAC.- Empresa joven con vision y retos dedicada a la Fabricación de Calzados Industriales y militares; que tiene el respaldo técnico de sus trabajadores con más de 18 años de experiencia en el rubro.

De manera conjunta fusionamos experiencia con tecnología, que asegura las condiciones indispensables para satisfacer un amplio y exigente mercado, orientándose a la producción ya que esta ofrece productos seguros y normados; con una calidad que busca obtener un prestigio único.

MISIÓN

Mediante la innovación, tecnología y la experiencia fabricamos el mejor calzado de seguridad cumpliendo con todas las normas técnicas nacionales e internacionales que exige el mercado teniendo presente la satisfacción y exigencia de nuestros clientes.

VISIÓN

Ser una empresa sólida y de reconocimiento en la producción de calzado industrial y militar a nivel nacional e internacional, organizando todos sus procesos con los estándares de calidad, logrando con esto ser líderes en la fabricación de un calzado ergonómico, fuerte y seguro

PAGINA WEB:<https://compuempresa.com/info/jv-j-inversiones-sac-20491993171>

