



EN LA UAP
TÚ ERES PARTE
DEL CAMBIO

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

TESIS

**“EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LA
EMPRESA GRIFO MARCELO´S S.R.L. - 2021”**

PRESENTADO POR:

BACH. SOFIA HUANCA CABALLERO

PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

ASESOR:

MG. ERIK ANTONIO ZOEGER CALLE

CUSCO – PERÚ

2022

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a Dios, mis padres Irma y Felix, hijos Izan y Stacy, mi querido esposo Yan Carlos, quienes me han dado la fuerza para seguir adelante y no perder el valor ante los problemas, enseñándome siempre a enfrentar y vencer las adversidades.

Sofia Huanca Caballero

AGRADECIMIENTO

A Dios Todopoderoso, a mi alma mater Universidad Alas Peruanas.

Expreso un agradecimiento especial y sincero a mis distinguidos docentes por sus valiosos aportes académicos y profesionales.

A mis padres, familiares, amigos y compañeros de la universidad por sus aportes directos e indirectos en el logro de este objetivo académico por ser parte de mi motivación y agradecimiento que pueden demostrar mi incansable esfuerzo.

Sofia Huanca Caballero

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN	viii
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	1
1.2 DELIMITACION DE LA INVESTIGACION	6
1.2.1 Delimitación espacial	6
1.2.2 Delimitación social	6
1.2.3 Delimitación temporal.....	7
1.2.4 Delimitación conceptual	7
1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACION	7
1.3.1. Problema principal	7
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
1.4.1. Objetivo general	7
1.4.2. Objetivos específicos	7
1.5. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	7
1.5.1. Variables (definición conceptual y operacional)	7
1.6 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	9
1.6.1 Tipo y nivel de la investigación.....	9
1.6.2 Método y diseño de la investigación	9
1.6.3 Población y muestra de la investigación	10
1.6.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	11

1.6.5 Validez y confiabilidad del instrumento	12
1.7 Justificación, Importancia y Limitaciones de la investigación	14
CAPITULO II	15
MARCO TEÓRICO	15
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
2.1.1 Antecedentes Internacionales	15
2.1.2 Antecedentes Nacionales.....	20
2.2. BASES TEÓRICAS.....	25
2.2.1 Definición de organización.....	25
2.2.2 El sistema organizacional y las políticas de gestión	25
2.2.3 El comportamiento organizacional.....	26
2.2.4 Objetivos del comportamiento organizacional	27
2.2.5 Comportamiento organizacional y desempeño laboral	28
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	28
CAPITULO III	31
PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	31
3.1 ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS	31
3.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	58
CONCLUSIONES	62
RECOMENDACIONES	63
BIBLIOGRAFÍA	64
ANEXOS	68
ANEXO N° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA	68
ANEXO N° 2 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	69
ANEXO N° 3 Fichas Técnica de Validez del Instrumento	72

PRESENTACIÓN

SEÑOR DIRECTOR DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES – UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS .

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UAP, Pongo a vuestra consideración la Tesis Titulado **“EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA GRIFO MARCELO’S S.R.L. - 2021”**

Para optar al Título: Licenciado en Administración y Negocios Internacionales.

El presente estudio y trabajo de investigación después de una observación y análisis se propuso como tema de investigación El comportamiento organizacional de la empresa grifo Marcelo’s S.R.L el cual ayudara a los promotores y administradores a observar la conducta de los colaboradores dentro de una organización, permitiendo entender la complejidad de las relaciones interpersonales de los colaboradores.

La variable “comportamiento organizacional en las organizaciones, los colaboradores tienen un comportamiento grupal o individual, por medio de un análisis este comportamiento de las relaciones interpersonales en las que las personas interactúan. resulta importante entender por qué las personas se comportan de un cierto modo, pero a la vez diagnosticar las causas de ese comportamiento y predecir lo que pueda suceder en el futuro respecto del comportamiento de los trabajadores.

RESUMEN

La presente investigación titulada Comportamiento organizacional en la empresa grifo Marcelo's S.R.L 2021, tiene como objetivo general diagnosticar el comportamiento organizacional en la empresa grifo Marcelo's S.R.L. en el año 2021. El presente trabajo de investigación se ejecutó teniendo en cuenta la población de 22 colaboradores entre administrativos y operativos, de la cual por ser muy pequeña la población se toma como muestra los 22 sujetos, seleccionados en forma no probabilística por conveniencia; a los que se realizó la encuesta aplicando el instrumento, el mismo que es de escala Likert, permitiendo recoger información de la variable comportamiento organizacional. En seguida del recojo de la información, se procedió a tabular los mismos y posteriormente se confeccionaron las tablas estadísticas de distribución de frecuencias, se realizó el análisis e interpretación y se realizó la discusión, para luego plantear las conclusiones y recomendaciones de la presente investigación.

Asimismo, de los resultados de la investigación se tiene que el comportamiento organizacional en cuanto a la dimensión comportamiento individual de los trabajadores de la empresa grifo Marcelo's S.R.L., en promedio son buenos el 69%, regulares el 15% y malos el 16%; la dimensión comportamiento grupal de los trabajadores, en promedio son buenos el 71%, regulares el 12% y malos el 17%; y la dimensión estructura organizacional de los trabajadores, en promedio son buenos el 67%, regulares el 17% y malos el 16%. Llegando a la conclusión final de que el comportamiento organizacional en general de los trabajadores de la empresa grifo Marcelo's S.R.L., en promedio son buenos el 69%, regulares el 15% y malos el 16%. Palabras Clave: comportamiento organizacional, personalidad, valores, actitudes, motivación, toma de decisiones, satisfacción laboral, trabajo en equipo, liderazgo, negociación, estructura organizacional, cambio y cultura organizacional, políticas de recursos humanos.

ABSTRACT

The present investigation entitled Organizational behavior in the tap company Marcelo's S.R.L 2021, has the general objective of diagnosing the organizational behavior in the tap company Marcelo's S.R.L. in the year 2021. The present research work was carried out taking into account the population of 22 collaborators between administrative and operational, of which, because the population is very small, the 22 subjects are taken as a sample, selected in a non-probabilistic way for convenience; to whom the survey was carried out applying the instrument, which is a Likert scale, allowing information to be collected on the organizational behavior variable. Following the collection of the information, they were tabulated and subsequently the statistical tables of frequency distribution were made, the analysis and interpretation were carried out and the discussion was carried out, to then present the conclusions and recommendations of the present investigation.

Likewise, from the results of the investigation, it is found that the organizational behavior in terms of the individual behavior dimension of the workers of the tap company Marcelo's S.R.L., on average 69% are good, 15% regular and 16% bad. ; the group behavior dimension of the workers, on average 71% are good, 12% regular and 17% bad; and the organizational structure dimension of the workers, on average 67% are good, 17% regular and 16% bad. Reaching the final conclusion that the organizational behavior in general of the workers of the Marcelo's S.R.L. tap company, on average 69% are good, 15% regular and 16% bad. Keywords: organizational behavior, personality, values, attitudes, motivation, decision making, job satisfaction, teamwork, leadership, negotiation, organizational structure, organizational culture and change, human resource policies.

INTRODUCCIÓN

En una organización, las personas adoptan comportamientos individuales y grupales, y los gerentes deben observar estos comportamientos y comprender la complejidad de las relaciones interpersonales con las que interactúan las personas.

En este sentido, es importante entender por qué las personas toman ciertas acciones, así como diagnosticar las causas de estas acciones y predecir lo que sucederá en el futuro en cuanto al comportamiento de los trabajadores. Newstrom (2011) sostiene que el comportamiento organizacional proporciona un conjunto útil de herramientas para muchos niveles de análisis. Por ejemplo, ayuda a los administradores a observar el comportamiento de las personas dentro de una organización. También se puede entender la complejidad de las relaciones interpersonales cuando dos personas (empleados o jefes y subordinados) interactúan.

En el siguiente nivel, el comportamiento organizacional es valioso porque puede estudiar la dinámica de las relaciones dentro de pequeños grupos, tanto formales como informales (Newstrom, 2011). Cuando dos o más grupos necesitan coordinar sus esfuerzos. Los Gerentes están interesados en nuevas relaciones entre grupos. Finalmente, la organización es vista y administrada como un sistema completo con las relaciones entre las organizaciones. En tal sentido, el presente trabajo de investigación fue realizado en la empresa grifo Marcelo's S.R.L en 2021 con el objetivo de diagnosticar el comportamiento organizacional de las empresas antes mencionadas; por lo tanto, se pueden manipular variables en tres dimensiones: comportamiento individual, comportamiento grupal y estructura organizacional.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

“El comportamiento organizacional es el estudio sistemático y aplicación cuidadosa del conocimiento sobre la forma como la gente, individuos y grupos actúan en las organizaciones. Se esfuerza por identificar formas en que la gente actúa con mayor eficacia” (Newstrom, 2011, p.3).

Según Newstrom (2011) “Aporta un conjunto útil de herramientas en muchos niveles de análisis. También les permite entender la complejidad de las relaciones interpersonales, cuando interactúan dos personas” (p.4). “En el siguiente nivel, el comportamiento organizacional es valioso porque permite examinar la dinámica de las relaciones dentro de pequeños grupos, tanto equipos formales como grupos informales” (p.4).

Para Newstrom (2011) “El comportamiento organizacional aporta un conjunto útil de herramientas en muchos niveles de análisis. Ayuda a los administradores a observar la conducta de los individuos dentro de una organización, permite entender la complejidad de las relaciones interpersonales” (p.4). “Permite examinar la dinámica de las relaciones dentro de pequeños grupos. Por último, las organizaciones también se visualizan y administran como sistemas integrales con relaciones interorganizacionales” (p.4).

Según afirma Dailey (2012) “El CO se basa en conceptos derivados del campo de la psicología individual (personalidad y cognición), psicología social (interacción entre personas), psicología industrial (personas en el trabajo), ciencias políticas (poder e influencia), antropología (sistemas culturales) y economía (incentivos y transacciones)” (p.2).

Asimismo, Dailey (2012) sostiene que: “Son muchos gerentes con el desafío de la fricción entre los valores de diversas fuerzas laborales y su propio estilo gerencial. Por ejemplo, la lealtad hacia la compañía es mucho más importante para el trabajador japonés que para el estadounidense” (p.13). “Asimismo, los trabajadores estadounidenses valoran más la lealtad a los amigos que la lealtad al empleador. Por lo tanto, es más probable que un grupo de trabajadores estadounidenses revele las prácticas empresariales inseguras de su empleador que sus homólogos extranjeros” (p.13).

Los directivos franceses ven la autoridad como un “derecho que emana del puesto o de la categoría. Por lo tanto, con frecuencia ejercen un poder absoluto basado en su elevada condición social o su posición en una organización. Por el contrario, los directivos escoceses, holandeses y escandinavos valoran la discusión en grupo de las decisiones y esperan que sus subordinados cuestionen sus decisiones”. (Dailey, 2012, p.13)

Los directivos estadounidenses comparten esta valoración, ya que creen que el “rango o la autoridad tienen menos importancia que la capacidad para resolver problemas, utilizando los conocimientos adquiridos. Los gerentes estadounidenses también apoyan el comportamiento de denunciar y revelar prácticas empresariales poco éticas o delictivas”. (Dailey, 2012, p.13)

La escritora argentina Alles (2007) indica que “El CO se refiere a todo lo relacionado con las personas en el ámbito de las organizaciones, desde su máxima conducción hasta el nivel de base, las personas actuando solas o grupalmente” (p.19). “El individuo desde su propia perspectiva hasta el individuo en su rol de jefe o directivo, los problemas y conflictos y los círculos virtuosos de crecimiento y desarrollo” (p.19).

Asimismo, Alles (2007) sostiene “Cuando en una organización se quiere comenzar a pensar, trabajar, implementar conceptos sobre capital humano se debe comenzar pensando en ellos como un valor estratégico dentro de la compañía, como un valor añadido para la actividad” (p.36). “Los primeros pasos parten de la definición de la visión y la misión de la entidad, y a partir de estos conceptos, sus valores” (p.36).

Para que los valores sean herramientas útiles dentro de una organización, es necesario que se transformen en competencias dentro del modelo de gestión. De esta manera, las personas son seleccionadas, valoradas y nutridas en relación con los valores de la organización. Como resultado, las organizaciones pueden lograr su misión y visión. Si este no es el caso, entonces el valor (integrando el valor en el modelo de competencia) debe convertirse en un indicador de comportamiento para que pueda ser medido de manera efectiva por diferentes subsistemas de talento. (Alles, 2007, p.37).

“Análisis del comportamiento organizacional en las pymes de Santiago de Cali - Colombia”, en el que sostienen que “En relación al tipo de estructura organizacional para las empresas pequeñas está definida por el esquema Propietario – Gerente y Directores de Área; y para las empresas medianas lo está por el esquema Junta Directiva, Gerente General y Directores de Área” (p.148). “Para las empresas medianas se evidencia un nivel más en la estructura y además la separación entre la gerencia y el propietario de la empresa” (p.148). Aguilera, Bedoya y Virgen (2013)

Aguilera et al. (2013) afirman que “Las pymes cuentan con misiones u objetivos por áreas de la empresa. El aspecto que en menor medida se encuentra indicado en la misión está relacionado con los procedimientos para alcanzar sus metas actuales” (p.148).

Otro aspecto analizado se relaciona con la concordancia entre la misión y la realidad de la empresa; este criterio tuvo la calificación más alta, en comparación con los otros criterios; en el caso de las empresas pequeñas el 47% están totalmente de acuerdo en que este criterio se cumple y 42% están de acuerdo. En el caso de las empresas medianas el 63% están totalmente de acuerdo y el 27% están de acuerdo. (Aguilera, Bedoya y Virgen, 2013, p.148)

Según Genesi, Romero y Tinedo (2011), en la investigación realizada en las instituciones educativas del Municipio Cabimas – Venezuela, sostienen que “Los gerentes y docentes deben fortalecer más las habilidades para que se dé un desarrollo positivo en la institución, con la finalidad de mejorar la planificación, el

trabajo en equipo y control, todo esto mediante la delegación de acciones” (p.127).

Según una publicación de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2000), “En Estados Unidos y Reino Unido, las nuevas tecnologías y métodos de organización del trabajo como respuesta a los crecientes requisitos existentes en materia de productividad da lugar a un aumento de casos de depresión y estrés en el trabajo” (p.4). Asimismo, la OIT (2000) indica que “Los empleados sufren desánimo, cansancio, ansiedad, estrés, pérdida de ingresos e incluso desempleo, con el agravante, en algunos casos, del inevitable estigma que lleva asociado la enfermedad mental” (p.5).

“Para los empleadores, los costes se traducen en términos de baja productividad, disminución de los beneficios, altas tasas de rotación de plantilla y mayores costes de selección y formación del personal sustituto. Para los gobiernos, los costes incluyen gastos de atención sanitaria, pagos por seguros y merma de renta a nivel nacional”. (OIT, 2000, p.5).

Por su parte León (2001) el autor sostiene que “Los resultados del estudio han apoyado la existencia de un modelo de liderazgo cultural donde el líder se convierte en impulsor y transmisor de la cultura de la organización” (p.168). Asimismo, que “El liderazgo tiene una influencia media-alta sobre la cultura organizacional, mientras que ésta tiene un poder predictivo sobre el liderazgo medio bajo. Es decir, el líder influye más en la cultura organizacional que lo que ésta influye en él” (p.168).

En Lima se realizó la investigación “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, en la cual el autor Rodríguez (2016) sostiene que “A nivel individual, solo 2/3 de los empleados están satisfechos con el trabajo que tienen, debido a que las recompensas y los reconocimientos son bajos; y solo la mitad de empleados ha sido ascendido o a ha hecho reemplazos temporales” (p.200). “Por otro lado las decisiones que se toman no son objetivas, ya que se utiliza mucho la intuición a la hora de decidir” (p.200).

Asimismo, Rodríguez (2016) menciona que “A nivel grupal, los equipos de trabajo no terminan de consolidarse, debido que falta incrementar la confianza de los empleados, las asignaciones de los puestos no permiten aprovechar bien las aptitudes individuales y existen muchas diferencias individuales entre los miembros” (p.200).

Cortazar & Chamorro (2014), en su tesis “Incidencia del clima laboral en la calidad de atención en servicios de salud” Elige el título de Especialista en Atención de la Salud de la Universidad Católica de Manizales en Colombia. El propósito fue explicar el impacto del ambiente de trabajo en la calidad de atención en el sistema de salud. También es claro que el clima laboral afecta a todas las áreas de la organización. Esto se debe a que resultó ser parcialmente estable, pero más bien dinámico que estático. Siempre está elaboradamente elaborado con un mecanismo único, sin mostrar ningún signo de cambio de componente.

Figueroa (2015), en su tesis “Relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una institución gubernamental” Elige estudiar Psicología Empresarial en la Universidad Rafael Landbar. Objetivo: Determinar la relación entre la cultura organizacional del gobierno investigado y la capacidad de los empleados para desempeñar sus funciones. Descubrieron que la cultura organizacional no tenía nada que ver con el desempeño laboral de los empleados del gobierno bajo investigación.

Chiñas (2015), en su investigación “Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal operativo federal del programa caravanas de la salud en Tabasco, México”. Objetivo: Conoce el clima organizacional y las percepciones de satisfacción laboral del personal operativo federal del Programa Caravanas de la Salud en Tabasco, México. Y resulta que la percepción del clima organizacional por parte del personal operativo es positiva, sin embargo, la mayoría del personal operativo refleja satisfacción laboral parcial y regular y compite en el desarrollo de programas futuros.

Por otro lado, Rodríguez (2016) señala que “La estructura organizacional es débil, ya que se manejan áreas con muchos subordinados, los empleados obedecen a más de un jefe, existen pocas reglas y procedimientos, las decisiones están centralizadas, hay poca innovación, y un alto nivel de estrés” (p.201). “Las prácticas de Recursos Humanos están mal aplicadas, hay una férrea resistencia del operario al cambio, los valores no se comparten con firmeza, no se fomenta la cultura con ningún tipo de símbolo, tampoco se selecciona adecuadamente al personal ingresante” (p.201).

Actualmente la empresa no cuenta con una estructura orgánica, por lo que no define una visión, misión o valores. La empresa grifo Marcelo’s S.R.L se ha enfocado únicamente en brindar calidad de producto y generar utilidades. Aparte de centrarse en los resultados, no estaba interesado en mejorar el ambiente de trabajo, por lo que sus empleados trabajaban individualmente sin trabajar en equipo, y como resultado, los trabajadores ya no podían identificarse con la empresa. Los dueños de la empresa grifo Marcelo’s S.R.L no alientan a los trabajadores y los jefes no saben cómo contactarlos, simplemente les exigen que brinden resultados de ventas, para que los empleados trabajen individualmente, no se ayudan entre sí. Parece que existe la llamada actividad ilegal entre colegas debido a la baja cultura, ética y valores de los trabajadores y el ambiente de trabajo negativo percibido.

1.2 DELIMITACION DE LA INVESTIGACION

1.2.1 Delimitación espacial

La presente investigación se llevará a cabo en la Ciudad del Cusco en las instalaciones de la empresa grifo Marcelo’s S.R.L Cusco; ubicado en Av. Huayruropata N°1700 wanchaq- Cusco-Cusco.

1.2.2 Delimitación social

Para esta investigación se tuvo como población a los trabajadores de la empresa grifo Marcelo’s S.R.L – Cusco, en donde el mismo constó de 22 colaboradores.

1.2.3 Delimitación temporal

La presente investigación se llevó a cabo en el año 2021.

1.2.4 Delimitación conceptual

Alles (2007) define como “Lo relacionado con las personas en las organizaciones, éstas actuando solas o grupalmente. El individuo desde su propia perspectiva hasta el individuo en su rol de jefe, los problemas y conflictos y los círculos virtuosos de crecimiento y desarrollo” (p.19).

1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.3.1. Problema principal

¿Cuál es el comportamiento organizacional de la empresa grifo Marcelo´s S.R.L, en el año 2021?

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo general

Diagnosticar el comportamiento organizacional en la empresa grifo Marcelo´s S.R.L, en el año 2021.

1.4.2. Objetivos específicos

OE1 Determinar el comportamiento individual en la empresa grifo Marcelo´s S.R.L, en el año 2021.

OE2 Determinar el comportamiento grupal en la empresa grifo Marcelo´s S.R.L, en el año 2021.

OE3 Describir la estructura organizativa en la empresa grifo Marcelo´s S.R.L, en el año 2021.

1.5. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Variables (definición conceptual y operacional)

La variable en la presente investigación es el Comportamiento Organizacional

en la empresa grifo Marcelo´s S.R.L.

Definición conceptual de la variable: Alles (2007) define como “Lo relacionado con las personas en las organizaciones, éstas actuando solas o grupalmente. El individuo desde su propia perspectiva hasta el individuo en su rol de jefe, los problemas y conflictos y los círculos virtuosos de crecimiento y desarrollo” (p.19).

Definición Operacional de Variables: El comportamiento organizacional es una disciplina que estudia e investiga el impacto de los individuos, grupos y estructuras organizacionales en el comportamiento de la empresa grifo Marcelos S.R.L. con el objetivo de aplicar este conocimiento para mejorar la eficiencia. Incluye el comportamiento personal, que es el estudio de las personas en diversas formas, como la personalidad, los valores, las actitudes, la motivación, el estrés, la toma de decisiones y la satisfacción laboral; comportamiento grupal, a través de dinámicas organizacionales, trabajo en equipo, liderazgo, negociación, conflicto y poder; y finalmente estructura organizacional, que incluye estructura y diseño, cambio organizacional, cultura organizacional y políticas y prácticas de recursos humanos.

Operacionalización de la variable

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ITEMS
Comportamiento Organizacional	Comportamiento individual	Personalidad	Cuestionario	1, 2, 3 y 4
		Valores		5, 6, 7 y 8
		Actitudes		9, 10 y 11
		Motivación		12, 13 y 14
		Estrés		16, 16 y 17
		Toma de decisiones		18, 19 y 20
		Satisfacción en el trabajo		21 y 22
	Comportamiento Grupal	Motivación organizacional	Cuestionario	23, 24 y 25
		Trabajo en equipo		26, 27 y 28
		Liderazgo		29, 30, 31 y 32
		Conflictos		33, 34 y 35
		Negociación		36 y 37
		Poder		38 y 39
		Estructura Organizacional		Cuestionario
Cambio organizacional	45, 46 y 47			
Cultura organizacional	48, 49, 50 y 51			
Políticas y prácticas de Recursos Humanos	52, 53, 54, 55, 56 y 57			

1.6 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1 Tipo y nivel de la investigación

A) Tipo de investigación

El tipo de investigación que se utilizó en la presente investigación. Según Carrasco (2006) sostiene que: “Es aquella que se orienta a resolver problemas fácticos, su propósito es dar respuesta objetiva a interrogantes que se plantean, en un determinado fragmento de la realidad y del conocimiento, con el objeto de contribuir en la estructuración de las teorías científicas, disponibles para los fines de la investigación tecnológica y aplicada. El ámbito donde se desarrolla la investigación sustantiva es la realidad social y natural”. (p.45).

Por otro lado, Carrasco (2006) indica que “La investigación sustantiva en marca dos niveles investigativos: la Investigación Sustantiva Descriptiva y la Investigación Sustantiva Explicativa” (p.45). “La primera describe o presenta sistemáticamente las características o rasgos distintivos del hecho; y fenómenos que se estudia (variables) y la segunda, explica por qué los hechos y fenómenos (variables) que se investiga tienen tales y cuales características” (p.45).

B) Nivel de investigación

Para la presente investigación, se utilizó el nivel descriptivo. Según Arias (2012), “El nivel de investigación se refiere al grado de profundidad con que se aborda un fenómeno u objeto de estudio” (p.23). Asimismo, el autor sostiene que “La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento” (p.24).

1.6.2 Método y diseño de la investigación

A) Método de investigación

Arias (2012) indica que comprende los estudios de medición de variables

independientes, el cual “Su misión es observar y cuantificar la modificación de una o más características en un grupo, sin establecer relaciones entre éstas” (p.25). “Es decir, cada característica o variable se analiza de forma autónoma o independiente”.

B) Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue descriptiva simple. Arias (2012) En este tipo de estudio no se formulan hipótesis, sin embargo, es obvia la presencia de variables” (p.25).

1.6.3 Población y muestra de la investigación

A) Población

Para esta investigación se tuvo como población a los trabajadores contratados de la empresa grifo Marcelo´s S.R.L. – Cusco en donde el mismo constó de 22 colaboradores.

**CUADRO DE PERSONAL EMPRESA GRIFO SUPER SERVICENTRO
E.I.R.L.**

PUESTOS	Nº
ADMINISTRADOR	1
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	2
CONTADOR	1
GRIFEROS	10
PERSONAL DE SEGURIDAD	4
PERSONAL DE LIMPIEZA	2
PERSONAL PARA LAVADO DE VEHÍCULOS	2
TOTAL	22

Fuente: Información proporcionada por la empresa grifo Marcelo´s S.R.L.

B) Muestra

Por ser la población objeto de estudio pequeña, la muestra se consideró censal. Es decir, se tomó al 100% de la población, los cuales son los 22 trabajadores de la empresa grifo Marcelo´s S.R.L.

1.6.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

A) Técnicas

La encuesta: En la presente investigación se utilizó como técnica la encuesta, para lo cual se elaboró y aplicó un cuestionario con preguntas tipo Likert.

Nos permitió recoger información sobre hechos, sucesos o acontecimientos naturales de los trabajadores de la empresa grifo Marcelo´s S.R.L.

B) Instrumentos

Cuestionario: Para la presente investigación se aplicó el cuestionario, utilizando la escala tipo Likert.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican que este “Método fue desarrollado por Rensis Likert en 1932; se trata de un enfoque vigente y muy popular. Según los autores este método consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes” (p.238).

Esta herramienta, cuyo propósito es recolectar información sobre el comportamiento cambiante de la organización, consta de 57 ítems, cada uno de los cuales cubre los siguientes aspectos: comportamiento individual, comportamiento grupal y estructura organizacional. Y los indicadores: personalidad, valores, actitudes, motivación, estrés, toma de decisiones, satisfacción laboral, motivación organizacional, trabajo en equipo, liderazgo, conflicto, negociación, poder, estructura y diseño, cambio organizacional, cultura organizacional y políticas y prácticas de recursos humanos. El tipo de reactivo se estudia en una escala tipo Likert, donde las alternativas de respuesta indican

el grado de acuerdo o desacuerdo con una afirmación, respectivamente. La escala incluye las siguientes alternativas: nunca, a veces, a veces, a menudo y siempre. Para responder de acuerdo a estas alternativas, se seleccionó la más cercana a lo que pensaban, con la calificación (1) Nunca, (2) Muy pocas veces, (3) A veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre.

1.6.5 Validez y confiabilidad del instrumento

A) Validez

Para Hurtado de Barrera (2000), “Se refiere al grado en que el instrumento abarca realmente todos o una gran parte de los contenidos o los contextos donde se manifiesta el evento que se pretende medir, en lugar de explorar sólo una parte de éstos” (p.433).

Carrasco (2006) indica que “este atributo de los instrumentos de investigación consiste en que éstos miden con objetividad, precisión, veracidad y autenticidad aquello que se desea medir de la variable o variables en estudio” (p.336). Asimismo, manifiesta que “en términos más concretos podemos decir que un instrumento es válido cuando mide lo que debe medir. Es decir, cuando nos permite extraer datos que preconcebidamente necesitamos conocer” (p.336).

Para llevar a cabo la valoración pericial se elaboró una carta en la que se invitaba a cada juez a participar en el estudio, se adjuntaba copia del instrumento y definiciones de los aspectos a medir, indicando además saber que se debía evaluar, los factores y si son consistentes con lo que se está midiendo, así como si tienen alguna recomendación o recomendaciones para realizar. Los expertos tuvieron la oportunidad de realizar las modificaciones necesarias en el contenido, la relevancia, la ambigüedad, la redacción y otros aspectos que consideraron necesarios para mejorar. Una vez finalizado este proceso, las observaciones y recomendaciones de los expertos nos permitieron rediseñar el calibre para futuras navegaciones con confianza.

B) Confiabilidad

Carrasco (2005) indica “la confiabilidad es la cualidad o propiedad de un instrumento de medición, que le permite obtener los mismos resultados. al aplicarse una o más veces a la misma persona o grupos de personas en diferentes períodos de tiempo” (p.339).

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), indican “la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales” (p.200).

Para la recuerdo pesquisa se utilizó el factótum Alpha de Cronbach, el mismo que describe las estimaciones de confiabilidad basadas en la correlación media entre reactivos interiormente de una prueba. La confiabilidad será más alegórica entre tanto más se acerque el factótum a uno (1), lo cual significará una última equivocación de perforación. La perforación va de 0 a 1, tal como se ribete a continuación: De 0,00 a 0,19 representa una altura de confiabilidad muy débil; de 0,20 a 0,39 débil; de 0,40 a 0,59 tiene una altura moderado; por su parte, de 0,60 a 0,79 es fuerte; y, finalmente, de 0,80 a 1,00 significa un escalón de confiabilidad muy fuerte.

C) Plan de recolección y procesamiento de datos

La realización del cuestionario y recojo de los datos se hizo previa autorización de la empresa grifo Marcelo´s S.R.L y estuvo sujeta a las políticas de la empresa para cumplir con el cronograma establecido en la presente investigación.

El procesamiento e ingreso de los datos recogidos, se utilizó el paquete estadístico SPSS y el Microsoft Excel. Los cuales arrojaron resultados que posteriormente fueron analizados e interpretados, para posteriormente llegar a plantear las conclusiones y recomendaciones.

1.7 Justificación, Importancia y Limitaciones de la investigación

A) Justificación

Hoy en día, hay organizaciones que no toman en serio el comportamiento organizacional. Esta teoría de la gobernanza incluye una serie de herramientas importantes que permiten el crecimiento y la sostenibilidad de cualquier negocio, ya sea pequeño, mediano o grande, independientemente de su industria y ubicación. Este estudio pretende convertirse en una herramienta para la toma de decisiones gerenciales en la empresa de grifo Marcelo's S.R.L., empresa comercializadora de combustibles de la ciudad del Cusco. A partir de la aplicación de la herramienta se recogerá información y se marcará todo el comportamiento de la organización, es decir, tanto del colaborador como de dicha empresa. La información valiosa que debe identificarse cubre temas como la personalidad, los valores, las actitudes, la motivación, el estrés, la toma de decisiones, la satisfacción, la motivación organizacional, el trabajo en equipo, el liderazgo, el conflicto, la negociación, el poder, la estructura organizacional, el cambio organizacional, la cultura organizacional y los recursos humanos. políticas y prácticas.

B) Importancia

Esta información permitirá a los accionistas y gerentes de la empresa de grifo Marcelo's S.R.L tomar decisiones importantes para realizar el alineamiento estratégico de mediano plazo, encaminado a mejorar el comportamiento de la organización en tres aspectos: comportamiento individual, comportamiento grupal y estructura organizacional.

C) Limitaciones

Una limitación importante de la presente investigación es la escasez de material bibliográfico en las diversas bibliotecas de la ciudad del Cusco. Asimismo, no existen investigaciones en Internet sobre el tema de comportamiento organizacional, tanto a nivel regional como local. A pesar de las limitaciones que surgieron en el proceso de diseño del estudio, la investigadora tenía toda la voluntad y optimismo para hacerlo en este momento.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Hernández (2007) realizó la tesis para optar el grado de Maestría en Administración de Negocios mención en Gerencia Estratégica en la Universidad Estatal a Distancia, la misma que se titula “Análisis escrito de caso diagnóstico comportamiento organizacional el caso de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos”; cuyo tipo de investigación fue descriptivo, con una población de 167 trabajadores y una muestra de 30 funcionarios.” El objetivo fue identificar los procesos que determinan el comportamiento organizacional de la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos, determinando las dimensiones conductuales, motivacionales y administrativas que constituyen el entorno laboral, integración y coordinación de las dependencias de la Autoridad Reguladora; para lo cual llegó a las siguientes conclusiones: La falta de personal o que éste no se encuentre correctamente distribuido hace que se sobre cargue el trabajo individual de algunos funcionarios. Un personal desmotivado no puede brindar un servicio de calidad, el personal de la ARESEP viene con una desmotivación creciente lo que ha fomentado la carencia de unidad institucional. Una mejora en el sistema de incentivos puede contribuir en forma significativa a la mejora del ambiente institucional”. (Hernández, 2007, pp.51-52)

“Existen deficiencias en los procesos de comunicación institucional lo que da como resultado y se evidencia en la falta de coordinación entre las áreas. Aunque la Institución cuenta con personal altamente capacitado hace falta la implementación de un Plan de Capacitación Institucional que detecte las

necesidades y las áreas que deben ser reforzadas, para fortalecer las habilidades y competencias de los funcionarios en forma equitativa y según las necesidades de la ARESEP”. (Hernández, 2007, pp.51-52)

La Institución debe realizar esfuerzo para verse a sí misma como un todo parte de un mismo engranaje, y no cada dirección como una Institución separada, la distribución de las funciones por competencias y por procesos, por medio de la creación de equipos interdisciplinarios de trabajo puede mejorar significativamente la calidad y el resultado del trabajo de la ARESEP. Una redefinición de la estructura y puestos de trabajo podría mejorar significativamente el desarrollo del personal de la Institución. (Hernández, 2007, pp.51-52)

Pastén (2010) realizó la tesis para optar el título de Ingeniero Civil Industrial de la Universidad Austral de Chile, la misma que se titula “Análisis de las variables de comportamiento organizacional actuales y deseadas de la empresa Entrelagos Ltda.”; en cuyo objetivo, corresponde al análisis de las variables de comportamiento organizacional actuales dentro de la empresa “Chocolatería Entrelagos Ltda” y al análisis del estado deseado de estas variables por parte de la gerencia. Las variables de comportamiento a estudiar corresponden a Liderazgo, Fuerzas Motivacionales, Comunicación, Interacción, Capacidad de decisión, Determinación de objetivos y Control; para lo cual llegó a las conclusiones: “Actualmente, la empresa Entrelagos Ltda. se desenvuelve bajo un sistema organizacional consultivo a manera global, siendo este método vigente entre los años 1940 y 1960 en los Estados Unidos. Esto manifiesta un atraso en los métodos de administración frente a los métodos más participativos y eficientes que imperan en la actualidad. Aun estando bajo un sistema de administración consultivo se ha garantizado o permitido (desde la perspectiva Likeriana) el éxito de la empresa”. (Pastén, 2010, pp.82-83)

Ramos (2013) realizó la tesis para optar el título de licenciada en Administración de Empresas en la Universidad Rafael Landívar, la misma que se titula “Comportamiento organizacional en las delegaciones departamentales del

Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales Región Nor Occidente”; cuyo tipo de investigación fue descriptivo - correlacional, con una población y muestra de 61 trabajadores. El objetivo fue determinar el comportamiento organizacional en las delegaciones departamentales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales región Noroccidente del país; para lo cual llegó a las siguientes conclusiones:”De acuerdo con el estudio realizado se pudo determinar que el comportamiento organizacional en las delegaciones departamentales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales región Noroccidente no es satisfactorio, por lo cual no se logran en su totalidad los objetivos propuestos. El presente estudio reveló que los colaboradores de las delegaciones departamentales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales desconocen qué es el comportamiento organizacional. Asimismo, el comportamiento individual y grupal no es el adecuado, debido a diferentes factores tales como: actitudes, valores, costumbres, falta de trabajo en equipo y compañerismo”. (Ramos, 2013, p.66).

Campillo (2016) realizó la tesis para optar el grado de magister en Administración Estratégica de la Universidad Autónoma de Baja California Sur, la misma que se titula “Diagnóstico del Comportamiento Organizacional en el Sector Restaurantero de Especialidad Italiana en La Paz B.C.S”; cuyo tipo de investigación fue descriptivo - correlacional, con una población y muestra de 54 trabajadores. El objetivo fue Identificar y analizar cuales los principales componentes del clima organizacional que están incidiendo en la satisfacción laboral del capital humano; para lo cual llegó a las siguientes conclusiones:“El Clima organizacional juega un papel importante para el logro de una mayor eficiencia en las organizaciones y el nivel de satisfacción laboral, pues este determina la forma en que un individuo (trabajador) percibe su ambiente laboral, su rendimiento, su productividad, su satisfacción, etc. La satisfacción laboral es uno de los factores más importantes dentro del clima organizacional, pues en la medida que un trabajador se sienta satisfecho en su puesto de trabajo, así será su entrega a este, contribuyendo al mejoramiento continuo de los servicios o tareas que se desarrollan en ese lugar”. (Campillo, 2016, p.102)

Betancourt y Valera (2004), realizaron la tesis para optar el Título de Licenciados en Gerencia de Recursos Humanos de la Universidad de Oriente, la misma que se titula “Diagnostico del comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa Materiales Eléctricos Monagas, C.A. (MEMCA), Maturín – Monagas”; cuyo tipo de investigación fue descriptivo - documental, con una población y muestra de 25 trabajadores. El objetivo fue Diagnosticar el comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa “Materiales Eléctricos Monagas, C.A.” (M.E.M.C.A.), Maturín - Monagas 2,004; para lo cual llegó a las siguientes conclusiones:”Un elevado porcentaje de los trabajadores manifestó que no se sienten motivados a cumplir sus actividades con entusiasmo y determinación; según su opinión esto se debe a que la asignación de beneficios no es equitativa para todos, originando descontento y frustración. Según la percepción de los mismos el clima laboral de la empresa se ubica entre excelente y bueno, lo que constituye un punto a favor para el logro de los objetivos organizacionales, también manifestaron que solo un pequeño grupo participa en el proceso de toma de decisiones, por lo que se debe fomentar la participación de todos para asegurar las decisiones más acertadas”. (Betancourt y Valera, 2004, p.73)

“Una de las causas que provoca conflicto en la empresa es la comunicación inadecuada, limitándose ésta a emitir órdenes, seguido del poco compañerismo, procedimientos o políticas de la empresa que no son bien conocidas por los trabajadores y por último la presencia de culturas diferentes. El flujo de comunicación presente es el descendente, es decir de los niveles superiores a los inferiores en un estilo formal, y la misma se da para proporcionar información a través de oficios, comunicados entre otros, dejando a un lado la opinión de los trabajadores que es importante para mejorar las actividades y tareas de la organización”. (Betancourt y Valera, 2004, p.73)

“Las relaciones interpersonales se caracterizan por ser relajadas, calmadas lo que permite la creación de un clima de trabajo cómodo para el buen desempeño de las funciones, aun cuando no desarrollan con frecuencia actividades sociales o deportivas entre ellos, que puedan enriquecer el trabajo en equipo y que fomenten la integración de los miembros de la organización. Como se nombró anteriormente el tiempo de servicio de los empleados es corto por ser esta una

empresa familiar (o de tipo techo), donde los mismos no tienen oportunidad de ascenso, lo que conlleva a que se retiren y busquen otras fuentes de trabajo donde se les brinde la oportunidad de desarrollarse profesionalmente". (Betancourt y Valera, 2004, p.73).

Escobar, Gomila, Opazo & Vergara (2012), en su tesis "clima organizacional y calidad de la atención en el CES Jorge Jordan Domic De Ovalle" Elige un Diplomado en Salud Pública y Salud Familiar de la Universidad de Chile. El objetivo fue identificar los condicionantes claves del clima organizacional y su impacto en la percepción de calidad de atención por parte de los usuarios del CES. JJD en Ciudad Ovalle en 2007. Se encontró que el clima organizacional se correlacionó positivamente con la percepción del usuario sobre la calidad de la atención.

Noguera & Meza (2017) desarrollaron la tesis "Factores que inciden en la disciplina laboral del personal docente y administrativo que atienden la educación primaria del Colegio Público Las Américas", Durante el segundo semestre de 2016, Barrio Américas 2 está ubicado en el distrito 6 de la ciudad de Managua, provincia de Managua. Obtener el título de ingeniero superior en pedagogía mencionado en la administración educativa. El propósito principal de este estudio fue confirmar la disciplina laboral del personal educativo y administrativo que brinda educación primaria en la Escuela Pública Las Américas de VI. El segundo semestre del 2016 contó con la participación de la provincia de Managua de Managua. El tamaño de la muestra se determinó mediante MAS (Muestreo Aleatorio Simple), y se obtuvo un tamaño de muestra de $n = 17$ para la adquisición de datos y técnicas de investigación. Utilizado, el cuestionario se utilizó como medio de 27 preguntas. Conclusión: 1) En cuanto a los factores que inciden en la disciplina laboral del personal docente y directivo, se mencionan los siguientes: 1.1 Factores internos que inciden en la disciplina laboral del personal docente: Es la sobrecarga de trabajo, la disciplina estudiantil y la falta de motivación. Número de alumnos por clase como y relaciones interpersonales para su trabajo. 1.2 Entre los factores externos que influyen se mencionan afectaciones por salud, abuso de citas médicas y problemas económicos. 2) En

cuanto a los mecanismos de control disciplinario aplicados en el Colegio Público Las Américas se mencionan: 2.1 Los mecanismos de control utilizados por la directora y subdirectora son la observación directa e indirecta y acompañamiento pedagógico, la evaluación del desempeño semestral y a través del cuaderno de registro los cuales facilitan ejercer un control sobre las actividades que afectan los docentes en el aula de clases. 3) En relación a las fortalezas y debilidades sobre la disciplina laboral del personal docente y administrativo se mencionan: 3.1. La fortaleza del personal docente es que su asistencia es muy buena, es organizada, creativa, atienden a los padres de familia con calidad, cumplen con los compromisos constitucionales y el modelo de políticas del gobierno. La disciplina laboral en el Colegio Público las Américas 3.2. Entre las debilidades del personal docente y del administrativo es la impuntualidad, debido a las constantes citas médicas por enfermedad y los problemas de salud de sus hijos(as); la poca integración a las actividades extracurriculares. 3.3 Las estrategias que utiliza para superar las debilidades del personal docente es coordinarse con los docentes para superar las debilidades, realizar sensibilización sobre la importancia de su trabajo, comunicarse con ellos, mostrarle confianza y apoyo en sus problemas. 4) El impacto de la disciplina laboral en el cuerpo docente y administrativo se establece a continuación. 4.1 La disciplina afecta el desempeño de la facultad y el personal y el aprendizaje importante de los estudiantes. 4.2 El incumplimiento del comportamiento de trabajo genera conflictos entre los profesores. 4.3 Es necesario fortalecer las relaciones interpersonales en el centro.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Reátegui (2016) realizó la tesis para optar el grado de magister en Administración de Negocios de la Universidad César Vallejo, la misma que se titula "Comportamiento Organizacional y Estrés Laboral en la Empresa Nova Vida S.A.C., 2016"; cuyo tipo de investigación fue descriptivo - correlacional, con una población y muestra de 52 trabajadores. El objetivo fue determinar la relación entre comportamiento organizacional y estrés laboral en la empresa Nova Vida S.A.C., 2016; para lo cual llegó a las siguientes conclusiones: "Existe relación

significativa entre comportamiento organizacional y estrés laboral en la empresa Nova Vida S.A.C., que existe relación significativa entre dirección y estrés laboral en la empresa, que existe relación significativa entre trabajo en equipo y estrés laboral en la empresa, y que existe relación significativa entre responsabilidad y estrés laboral en la empresa”. (p.81)

Yrribarren (2016) realizó la tesis para optar el grado de Maestro en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, la misma que se titula “Comportamiento organizacional y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel primaria - Red 9- UGEL 01, 2016”; cuyo tipo de investigación fue descriptivo - correlacional, con una población 168 docentes y una muestra de 117 docentes. El objetivo fue determinar cuál es la relación entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel primaria-Red 9- UGEL 01, 2016; para lo cual llegó a las siguientes conclusiones: “Sí existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de nivel primaria- Red 9-UGEL 01, sí existe relación directa entre el comportamiento individual y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas, sí existe relación directa entre el comportamiento grupal y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas, y sí existe relación directa entre la estructura organizacional y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas”. (p.72).

Anderson (2018) realizó la tesis para optar el título de Licenciado en Administración de Negocios en la Universidad Faustino Sánchez Carrión, la misma que se titula “El comportamiento organizacional y su influencia en la disciplina laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Supe Pueblo en el año 2016”; cuyo tipo de investigación fue no experimental-transaccional-correlacional, con una población 181 trabajadores y una muestra de 123 trabajadores. El objetivo fue en qué medida el comportamiento organizacional influye en la disciplina laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Supe Pueblo, en el año 2016; para lo cual llegó a las conclusiones que: “Afirmar que los niveles de comportamiento organizacional, en sus tres dimensiones, el

comportamiento grupal, el comportamiento individual y la cultura organizacional se hallan correlacionados con el nivel de disciplina laboral que presentan los trabajadores. Asimismo, se ha confirmado la primera hipótesis específica donde el comportamiento grupal influye con el nivel de disciplina laboral, se confirma la segunda hipótesis específica donde el comportamiento individual influye con la disciplina laboral, y por último se confirma la tercera hipótesis específica donde la cultura organizacional influye con la disciplina laboral”. (Anderson, 2018, pp.70-71).

Torres (2015) realizó la tesis para optar el título de Licenciada en Trabajo Social de la Universidad Nacional de Trujillo, la misma que se titula “Influencia del comportamiento organizacional en el clima laboral de los trabajadores en el Hospital de Pacasmayo, 2015”, cuyo tipo de investigación fue aplicada de diseño explicativo, con una población 30 trabajadores y una muestra de 28 trabajadores. El objetivo fue analizar la influencia del comportamiento organizacional en el clima laboral de los trabajadores en el Hospital de Pacasmayo; para lo cual llegó a las conclusiones que: “En el Hospital Pacasmayo predomina un bajo nivel de liderazgo (39%), generando un deficiente clima laboral que afecta a brindar un servicio de calidad a los usuarios; el 47% no están de acuerdo con el nivel de remuneraciones, demostrando desmotivación y por consiguiente afecta el clima laboral en desmedro de la calidad de atención al público; el 53% de los trabajadores consideran que existe bajo nivel de aceptación del grupo laboral, situación que afecta el clima laboral; el 50% de los trabajadores manifiestan que existe deficiente trabajo en equipo, predominando el individualismo que afecta negativamente el clima laboral; el 47% tienen deficiente nivel de comunicación en el contexto laboral, lo que determina deficiente clima laboral; el 57% manifestaron la existencia de deficientes relaciones interpersonales que vulnera el clima laboral y afecta la calidad de prestación de servicios a los usuarios; y por último el 61% consideran que tienen alto nivel de desconfianza laboral, restando apoyo y solidaridad en el cumplimiento de sus funciones”. (Torres, 2015, p.105).

Giovanna Karla Vinazza (2016) realizó un trabajo de investigación titulado “Influencia Del Clima Organizacional En La Satisfacción Laboral De Los

Colaboradores Del Centro De Esparcimiento Jockey Club – Chiclayo 2015” Tesis Para Optar El Título De: Licenciado En Administración De Empresas. Su objetivo general fue determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los Colaboradores del Jockey Club de Chiclayo. Se determinó el tamaño de muestra utilizando para esto el MAS (Muestreo Aleatorio Simple), El primer cuestionario titulado: “Cuestionario para identificar el Clima Organizacional, está conformado por 50 ítems., el objetivo es determinar el Tipo Clima Organizacional que caracteriza a la organización considerando como intervalos el siempre, casi siempre, pocas veces, a veces, nunca. El segundo cuestionario titulado: Nivel de Satisfacción laboral, fue elaborado y validado por Carrillo, S; quien lo aplicó a empleados dependientes en entidades de Lima Metropolitana. Consta de 27 ítems, los que se han sistematizado de acuerdo a los factores que determinan la satisfacción laboral. Los ítems se ubican en desorden con relación a los factores a los que pertenecen con el fin de disminuir el sesgo. Concluyó en lo siguiente: a.- NO EXISTE relación entre el Clima Laboral y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Jockey Club de Chiclayo. b.- NO EXISTE relación entre los factores: Condiciones Laborales, la Comunicación y Supervisión con la Satisfacción Laboral de los trabajadores investigados. Al no haber relación entre estas variables, no fue necesario determinar la influencia de estos factores en la satisfacción laboral. c.- SI EXISTE relación entre La Realización Personal y el Involucramiento Laboral con la Satisfacción Laboral de los trabajadores encuestados. Al determinar la influencia se estableció que si son Factores Influyentes en la Satisfacción Laboral”.

Calcina (2015), en su trabajo de investigación “Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del hospital nacional dos de mayo 2012” Para seleccionar la inscripción de doble en botiquín intensivista por la potencial doméstico máximo de San Marcos. Tuvo como ecuaníme ubicar hallazgos que estuvieron orientados a solucionar informe existente a los jefes de la sociedad incluyendo al territorio de botiquín con la ártico que reflexionen sobre el enclave que permita esbozar estrategias para recuperarse las condiciones laborales que se vea reflejada mano en la aerofagia de la orden como de la bendición profesional de todo el personal. Y en el que se llegó a la relación de

que para la universalidad de los profesionales de botiquín de inmortalidad sitio la aerofagia organizacional es acompasado ya que se basan en que es de halago por informativo de gloria o staff no acontecer que confirmar el croché confiando de que apotegma misión se lleva a alambre de manera eficaz.

Oviedo (2015), en su tesis “Clima organizacional y calidad de atención en un centro de salud de Talara, abril – diciembre 2015” Tiene una maestría en gestión de servicios médicos de la Universidad Cesar Vallejo. El propósito fue determinar si existía relación entre las variables de clima organizacional y las variables de calidad de atención. Se concluyó que existe un vínculo muy importante entre el clima organizacional y la calidad de atención que se brinda en el Establecimiento Médico de Talará.

Rodríguez (2016), en su tesis “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” para optar por el grado de magíster en administración y gerencia por la Universidad Ricardo Palma. Objetivo: “analizar el comportamiento organizacional de la empresa IAYS; y proponer una mejora, que permita optimizar los servicios de tercerización que presta a la empresa Backus – Sede Ate. Asimismo, se realizó entre los años 2015 y 2016, con una duración total de quince meses. Y en el que se llegó a la conclusión de que el servicio de tercerización que IAYS presta a la empresa Backus, se ve afectado por los resultados negativos relacionados con la productividad, la satisfacción laboral, el ausentismo evitable y la rotación voluntaria. Estas cuatro variables inciden directamente en la eficiencia y la eficacia, que espera obtener la empresa usuaria Backus”.

Angulo (2013), en su tesis “Conocimiento de la filosofía organizacional y calidad del proceso en enfermería, del servicio de hospitalización. Hospital Belén de Trujillo. Marzo – setiembre 2012” Selecciona una Maestría en Salud Pública de la Universidad Nacional de Trujillo. El propósito fue determinar las relaciones que existen en la filosofía institucional y cómo inciden en la calidad de los procesos que realizan las enfermeras en los servicios hospitalarios. Y resulta que conocer

la filosofía organizacional del Hospital Belén de Trujillo incide en la calidad del proceso de atención.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1 Definición de organización

Según Cano (2017), “Las instituciones vienen a ser entidades de carácter social creadas de forma aleatoria con la finalidad de lograr objetivos puntuales, para lo cual se cuenta con tres clases de recursos: los materiales que comprenden al dinero y la materia prima, así como equipos, entre otros; los recursos técnicos que comprenden a los procesos instructivos, y los recursos humanos que comprenden a habilidades, conocimientos, experiencias de los miembros de la institución. En dicha entidad, los recursos humanos son esencial, puesto que prescindiendo de ellos no habría razón de ser de la organización, ya que no se podría comunicar los objetivos a alguien por ende no habría quien los lleve a cabo, por medio del esfuerzo de cada uno de sus miembros, este esfuerzo tiene intangibilidad, por lo cual no se puede establecer una medición”.

2.2.2 El sistema organizacional y las políticas de gestión

Según Sierra (2015), “El sistema de la organización y de forma particular, los estándares y procesos de los recursos humanos, promovió un contexto que llegan a animar o ser de desánimo para ciertas maneras de comportamiento dignos de confianza asimismo señaló que cuando el área de recursos humanos tiene una noticia que ha escuchado esta transmite lo justo basándose en su criterio, los jefes son más propensos a mostrar un comportamiento abierto y a que demuestren su interés, dos maneras de comportamiento digno de atención. Esto es, que los esquemas que manejan los recursos humanos son de forma justa una explicación posible del comportamiento moderado de un jefe. De esta forma las políticas de los recursos llegarían a complicar las señales de los intereses de un jefe”.

2.2.3 El comportamiento organizacional

Maristany (2007) sostiene “El comportamiento organizacional se considera una ciencia sin definición que abarca los elementos concernientes a la relación de las personas y los grupos en la organización” (p.17).

Al respecto, el mencionado autor indica que se puede decir que: “Es una ciencia aplicada, es normativa y centrada en valores, es humanística y optimista, está preocupada por el medio en su totalidad, cree en el uso de los grupos, está a favor de la participación, está preocupada por el desarrollo de habilidades para la acción interpersonal, considera a la organización como un sistema total, es un proceso permanente hacia el cambio gerencial”. (p.17).

Robbins y Judge (2009) señalan “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 para mejorar la efectividad de las organizaciones” (p.10). Asimismo, los mencionados autores indican que “El comportamiento organizacional es un campo de estudio, lo que significa que es un área distinta de experiencia con un cuerpo común de conocimiento” (p.10). Además, “El CO aplica el conocimiento que se obtiene sobre los individuos, grupos y el efecto de la estructura sobre el comportamiento, para hacer que las organizaciones trabajen con más eficacia” (p.10).

Para Amorós (2007) “Constituye un campo de estudio que se encarga de estudiar el impacto que los individuos, los grupos y la estructura, poseen en el comportamiento dentro de la organización, además aplica todo su conocimiento para hacer que las organizaciones trabajen eficientemente” (p.20). “De manera específica el CO centra su estudio en la búsqueda de una mejora para la productividad, así como para reducir las tasas de ausentismo y de rotación, además busca los medios para incrementar la satisfacción del empleado en su trabajo” (p.20).

Según Dailey (2012) “Es el estudio del desempeño y de las actitudes de las personas en el seno de las organizaciones. Este campo centra su análisis en cómo el trabajo de los empleados contribuye o disminuye la eficacia y

productividad de la organización” (p.2). “El campo comprende tres unidades de análisis: el individuo, el grupo y la organización” (p.2).

Chiavenato (2009) sostiene que “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 en ellos” (p.6). “El CO retrata la continua interacción y la influencia recíproca entre las personas y las organizaciones” (p.6). “Es un importante campo de conocimiento para toda persona que deba 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” (p.6).

ROBBINS, Stephen P (1999) “El comportamiento organizacional refiere al comportamiento de los individuos dentro de una organización de la que forman parte. Pero además es la ciencia interdisciplinaria que estudia la forma en que el comportamiento de los individuos es afectado por otras personas, por el grupo y por el ambiente dentro de las organizaciones principalmente empresas”.

2.2.4 Objetivos del comportamiento organizacional

Para Paredes (2014), “Los más importantes objetivos del comportamiento organizacional constan de: describir, predecir, entender y controlar ciertos hechos, dentro del contexto de la organización. Describir a fondo la forma en que se comportan los miembros en condiciones diversas. Lograrlo permite que los administradores se expresen con un lenguaje común respecto del comportamiento humano en sus funciones laborales. Entender por qué los trabajadores se comportan como lo hacen. Los administradores se frustran bastante si sólo se limitan hablar acerca del conducir de sus trabajadores sin comprender los motivos subyacentes. Por lo tanto, los administradores interesados, pueden andar en busca de explicaciones. Predecir las conductas futuras de los trabajadores, es otra finalidad del comportamiento de la organización”.

Salvador (2014), “De forma teórica, quienes administran podrían ser capaces de predecir qué empleados son dedicados y producen, y quiénes se caracterizarán

por estar ausentes, son tardones o tienen conducta perturbadora en algún momento (de modo que sea posible tomar medidas. Controlar, al menos en cierta forma, y desarrollar alguna actividad humana en el trabajo. Los jefes son responsables de los resultados de rendimiento, por lo cual les interesa de forma vital tener efectos en el comportamiento, el desarrollo de habilidades, el trabajo de grupo y la productividad de los trabajadores. Necesitan mejorar los resultados por medio de sus acciones y las de sus empleados, y el comportamiento organizacional puede ayudarles a lograr dicha meta”. (p.20) 22

2.2.5 Comportamiento organizacional y desempeño laboral

Según Saldaña (2015), “El comportamiento organizacional es un estudio aplicado puesto que su estudio se fundamenta en disciplinas bien explicadas y preestablecidas como la ciencia política, psicología, la sociología. Estudia los sucesos que devienen de los comportamientos de los entes, ya sea de forma individual, grupal o a nivel organizacional. En tal sentido, el comportamiento de la organización es un área de estudio que aborda el impacto que las personas, los grupos y la estructura tienen sobre el comportamiento al interior de las organizaciones, con la finalidad de aplicar tal conocimiento al mejoramiento de la eficiencia de la institución”.

Para Figueroa (2015), “Es un esquema importante para analizar de forma sistemática los diversos comportamientos que puedan explicarse y anticiparse al comportamiento: condiciones que obstaculicen el desempeño eficaz, caracteres de personalidad, motivadores, satisfacción laboral, toma de decisiones, diseño del trabajo, estrés en el trabajo, el cambio, la potestad, el ambiente político, y otros diversos aspectos en los que los principales actores son los individuos que pertenecen a la organización”.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- Comportamiento organizacional: Ñaña (2017) indica “El comportamiento organizacional se define como la comprensión, predicción y administración del comportamiento humano en las organizaciones” (p.14).

- Personalidad: Dailey (2012) indica “Se define como una serie relativamente permanente de características psicológicas que crean, guían y controlan el comportamiento de la persona. Usualmente, la personalidad se estabiliza y alcanza su madurez a los 30 años de edad” (p.15).
- Valores: Ñaña (2017) sostiene “Los valores tienen atributos tanto de contenido como de intensidad. El atributo de contenido establece que un modo de conducta o estado de la existencia es importante” (p.45).
- Actitudes: Amorós (2007) sostiene “Las actitudes son un tipo de diferencias individuales que afectan el comportamiento de los individuos. Se puede definir como las tendencias relativamente durables de emociones, creencias y comportamientos orientados hacia las personas, agrupaciones, ideas, temas o elementos determinados” (p.72).
- Estrés: Robbins y Judge (2009) sostienen “El estrés es una condición dinámica en la que un individuo se ve confrontado con una oportunidad, demanda o recurso relacionado con lo que el individuo desea y cuyo resultado se percibe como incierto e importante” (p.637).
- Satisfacción en el trabajo: Amorós (2007) sostiene “La satisfacción en el trabajo, se puede definir de manera muy genérica, como la actitud general de la persona hacia su trabajo” (p.74).
- Trabajo en equipo: Robbins y Coulter (2010) definen “Los equipos de trabajo son grupos cuyos miembros trabajan intensamente en un objetivo común y específico, y utilizan su sinergia positiva, responsabilidad, individual y mutua, junto con sus habilidades complementarias” (p.244).

- Conflictos: Chiavenato (2009), define “El conflicto se presenta cuando existen objetivos comunes y una de las partes, sea un individuo o un grupo, trata de alcanzar metas propias y para ello interfiere con la otra parte” (p.390).
- Negociación: Robbins y Judge (2009) definen negociación “Como un proceso en el que dos o más partes intercambian bienes o servicios y tratan de ponerse de acuerdo en la tasa de cambio para cada quien” (p.495).
- Poder: Chiavenato (2009) indica “Es el potencial de una persona para influir en otras. En una organización, el poder es la capacidad de controlar las decisiones y las acciones de otras personas, aun cuando éstas se resistan” (p.336).

CAPITULO III

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

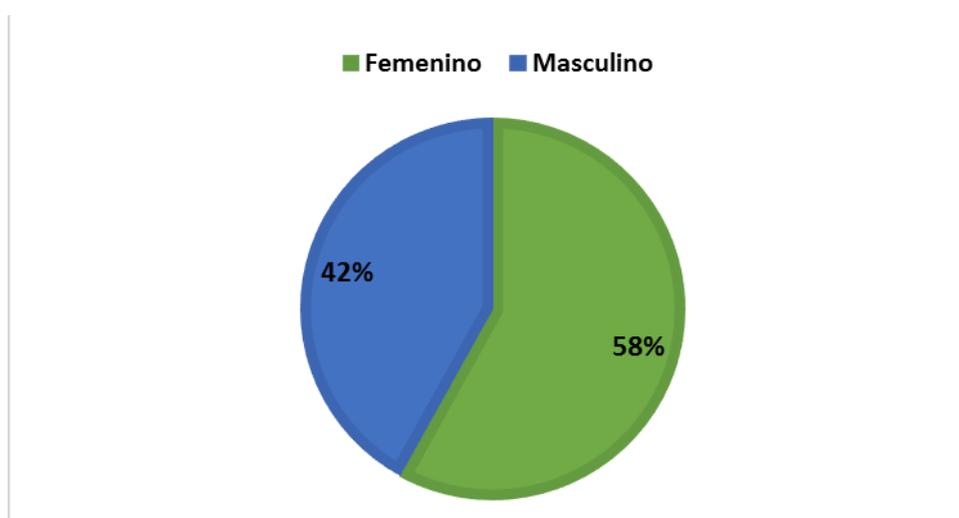
3.1 ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS

Tabla 1: Resultados encuestados por sexo

Escala	f	%
Femenino	12	58%
Masculino	10	42%
Total	22	100%

Fuente: Elaboración propia Sofia Huanca Caballero

Figura 5: Resultados encuestados por sexo



Fuente: Elaboración propia Sofia Huanca Caballero

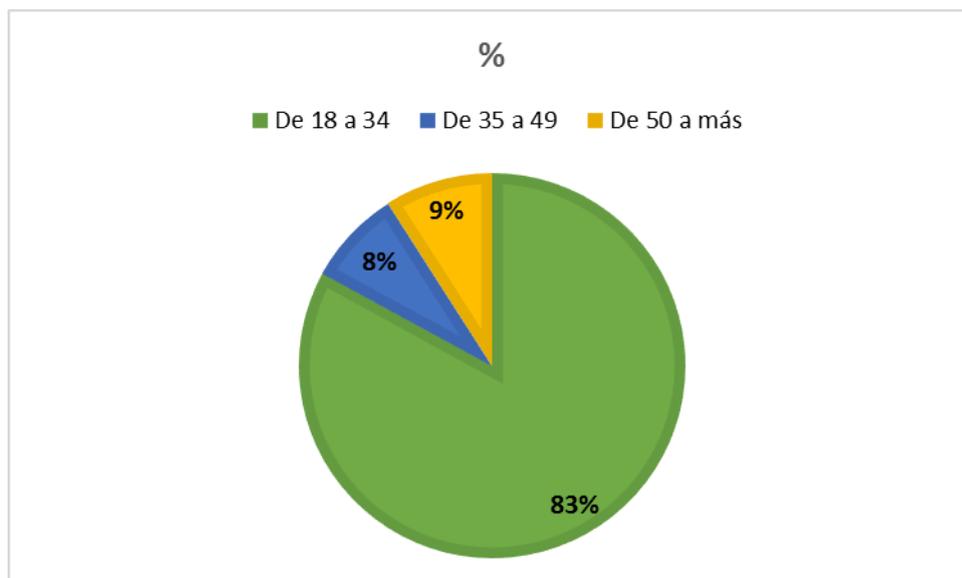
Según los resultados obtenidos en la investigación en la empresa grifo Marcelo´s S.R.L, se aprecia que el 58% de los trabajadores son de sexo masculino, mientras que el 42% son de sexo femenino.

Tabla 2: Resultados encuestados por edad

Escaia	f	%
De 18 a 34	15	83%
De 35 a 49	4	8%
De 50 a más	3	9%
Total	22	100%

Fuente: Elaboración propia Sofia Huanca Caballero

Figura 6: Resultados encuestados por edad



Fuente: Elaboración propia Sofia Huanca Caballero

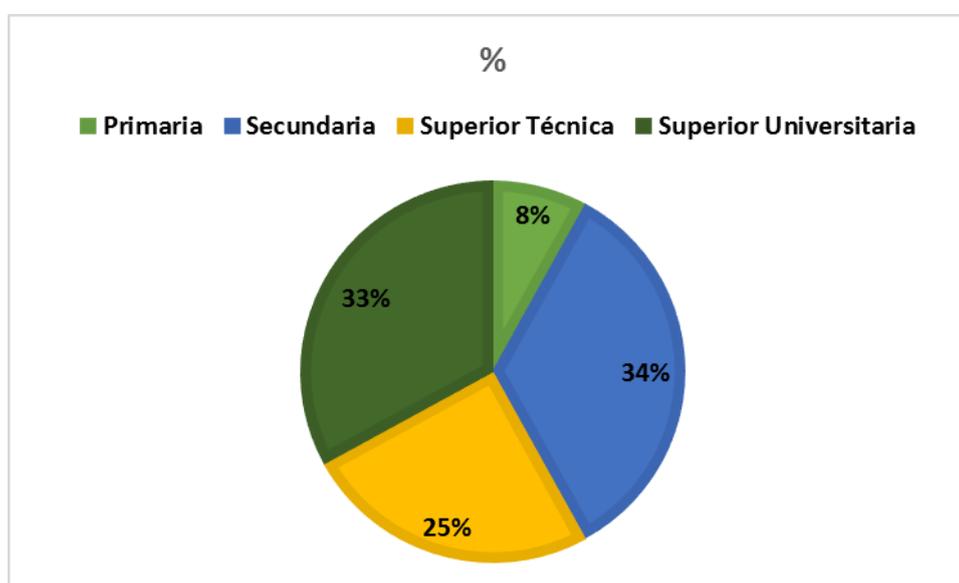
Según los resultados obtenidos en la investigación en la empresa grifo Marcelo´s S.R.L, se aprecia que el 83% de los trabajadores tienen de edad entre 18 a 34 años, el 9% están entre 35 a 49 años, y el 8% está de 50 años a más.

Tabla 3: Resultados encuestados por estudios

Escala	f	%
Primaria	3	8%
Secundaria	7	34%
Superior Técnica	5	25%
Superior Universitaria	7	33%
Total	22	100%

Fuente: Elaboración propia Sofia Huanca Caballero

Figura 7: Resultados encuestados por estudios



Fuente: Elaboración propia Sofia Huanca Caballero

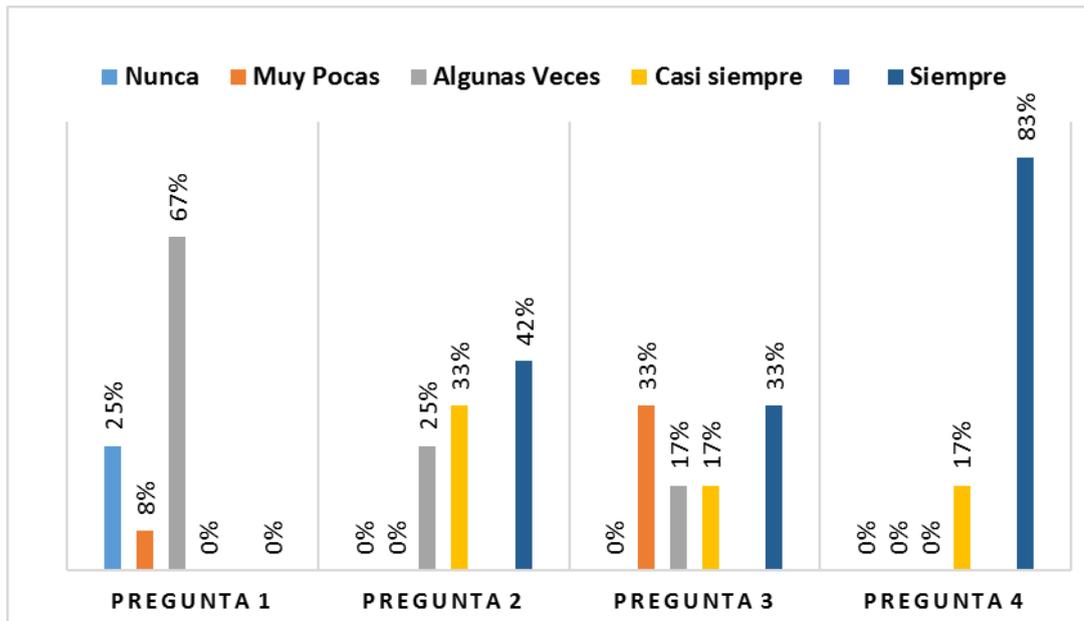
Según los resultados obtenidos en la investigación en la empresa grifo Marcelo´s S.R.L, se aprecia que el 34% de los trabajadores tienen estudios secundarios, el 25% superior técnica, el 33% superior universitaria y el 8% tienen primaria.

Tabla 4: Resultados indicador personalidad

Escala	Pregunta 1		Pregunta 2		Pregunta 3		Pregunta 4	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Nunca	6	25%	0	0%	0	0%	0	0%
Muy Pocas Veces	3	8%	0	0%	7	33%	0	0%
Algunas Veces	13	67%	6	25%	4	17%	0	0%
Casi siempre	0	0%	4	33%	4	17%	4	17%
Siempre	0	0%	12	42%	7	33%	18	83%
Total	22	100%	22	100%	22	100%	22	100%

Fuente: Elaboración propia Sofia Huanca Caballero

Figura 8: Resultados indicador personalidad



	Nunca	Muy Pocas	Algunas Veces	Casi siempre	Siempre
Pregunta 1	25%	8%	67%	0%	0%
Pregunta 2	0%	0%	25%	33%	42%
Pregunta 3	0%	33%	17%	17%	33%
Pregunta 4	0%	0%	0%	17%	83%

Fuente: Elaboración propia Sofia Huanca Caballero

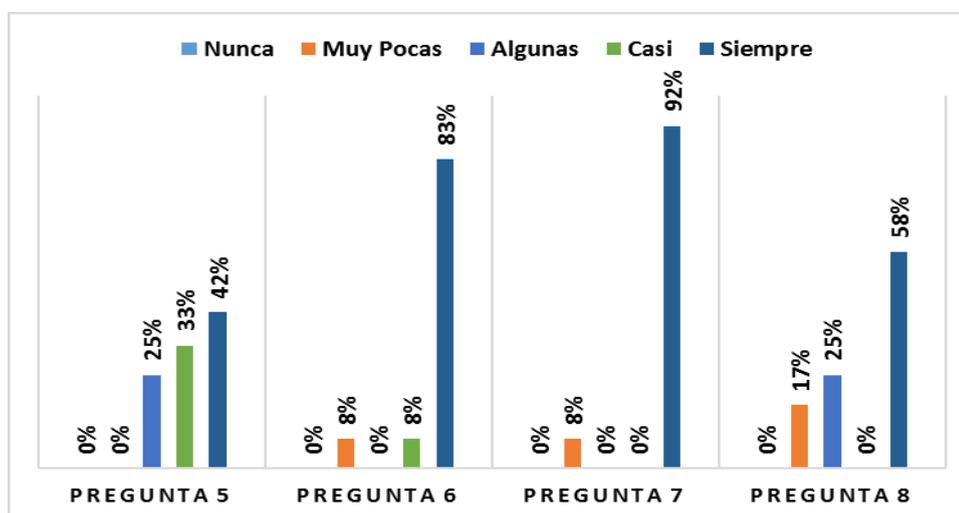
Con los resultados obtenidos en la Tabla N° 4 – Indicador personalidad, el 67% prefieren pasar por desapercibido cuando están en una reunión de trabajo, que un 25% responden que nunca. si les gusta participar en la empresa grifo Marcelo´s S.R.L y expresar su opinión, cuando están en una reunión de trabajo, el 42% respondió que siempre, un alto porcentaje respondió que algunas veces con 25% y casi siempre con 33%. Y para las intervenciones solo cuando es necesario en una reunión de trabajo, el 33% respondió que siempre lo hacen, pero también un alto 33% muy pocas veces lo hacen, si cuando entabla nuevas amistades en el trabajo, les gusta y lo hacen fácilmente, el 83% siempre lo hacen y el 17% casi siempre.

Tabla 5: Resultados indicador valores

Escala	Pregunta 5		Pregunta 6		Pregunta 7		Pregunta 8	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Muy Pocas Veces	0	0%	3	8%	3	8%	4	17%
Algunas Veces	4	25%	0	0%	0	0%	6	25%
Casi siempre	7	33%	3	8%	0	0%	0	0%
Siempre	11	42%	16	83%	19	92%	12	58%
Total	22	100%	22	100%	22	100%	22	100%

Fuente: Elaboración propia Sofia Huanca Caballero

Figura 9: Resultados indicador valores



	Nunca	Muy Pocas	Algunas	Casi	Siempre
Pregunta 5	0%	0%	25%	33%	42%
Pregunta 6	0%	8%	0%	8%	83%
Pregunta 7	0%	8%	0%	0%	92%
Pregunta 8	0%	17%	25%	0%	58%

Fuente: Elaboración propia Sofia Huanca Caballero

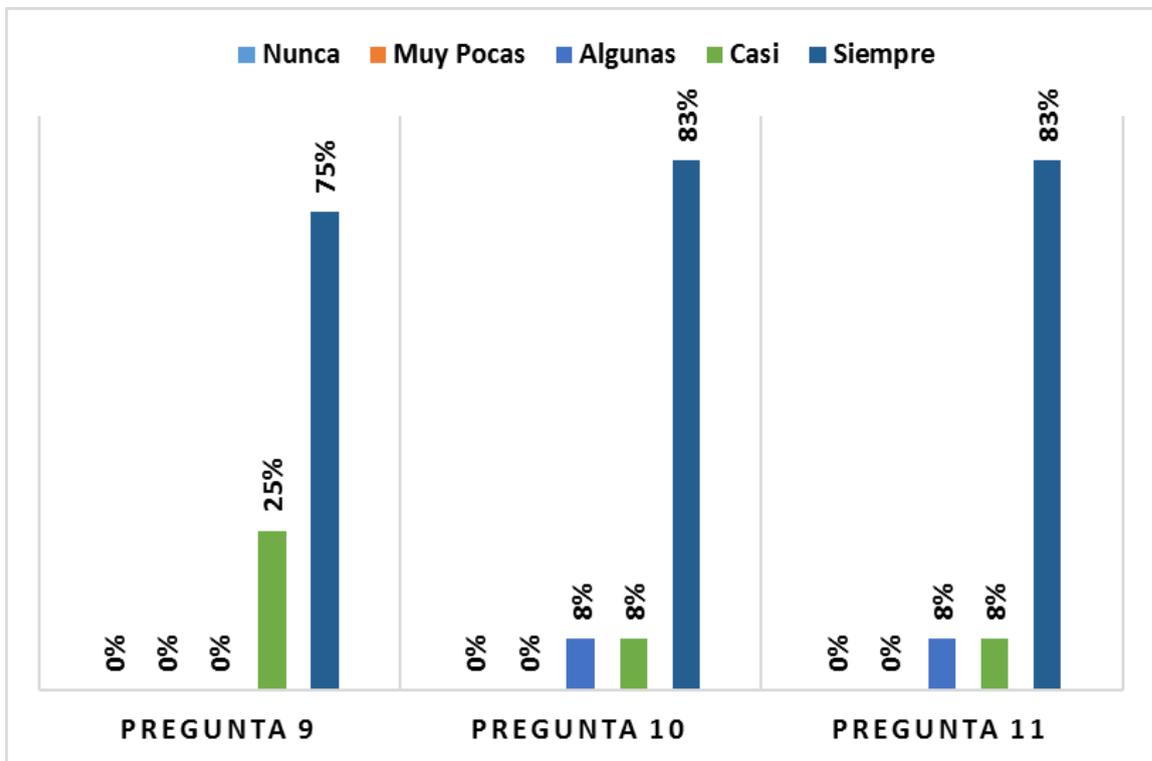
Con los resultados obtenidos en la Tabla N° 5 – Indicador valores, el 42% de los trabajadores en empresa grifo Marcelo´s S.R.L siempre se identifican con el trabajo arduo e intenso, el 33% casi siempre y el 25% algunas veces. En cuanto a si llega con puntualidad a su centro laboral, el 83% respondió que siempre; si saluda a sus compañeros de trabajo, el 92% respondió que siempre, y si fomenta las normas de convivencia en el trabajo, el 58% siempre lo hace, pero un 25% algunas veces y 17% muy pocas veces.

Tabla 6: Resultados indicador actitud

	f	%	f	%	f	%
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%
Muy Pocas Veces	0	0%	0	0%	0	0%
Algunas Veces	0	0%	2	8%	2	8%
Casi siempre	7	25%	2	8%	2	8%
Siempre	15	75%	18	83%	18	83%
Total	22	100%	22	100%	22	100%

Fuente: Elaboración propia Sofia Huanca Caballero

Figura 10: Resultados indicador actitudes



	Nunca	Muy Pocas	Algunas	Casi	Siempre
Pregunta 9	0%	0%	0%	25%	75%
Pregunta 10	0%	0%	8%	8%	83%
Pregunta 11	0%	0%	8%	8%	83%

Fuente: Elaboración propia Sofia Huanca Caballero

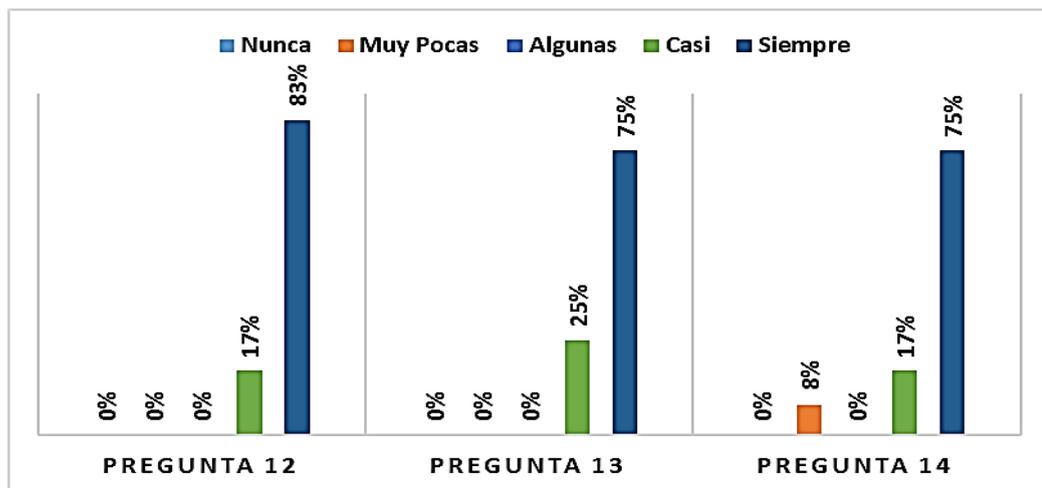
Con los resultados obtenidos en la Tabla N° 6 – Indicador actitudes, el 75% de los trabajadores en la empresa grifo Marcelo’s S.R.L siempre ejecutan inmediatamente una tarea cuando su jefe le ordena, y un 25% casi siempre lo hace. En las funciones o tareas que realiza en su centro laboral, el 83% siempre y el 8% casi siempre. Si colabora con sus compañeros para la realización de tareas, el 83% respondió que siempre, el 8% casi siempre y el 8% algunas veces.

Tabla 7: Resultados indicador motivación

	f	%	f	%	f	%
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%
Muy Pocas Veces	0	0%	0	0%	1	8%
Algunas Veces	0	0%	0	0%	0	0%
Casi siempre	4	17%	6	25%	4	17%
Siempre	18	83%	16	75%	18	75%
Total	22	100%	22	100%	22	100%

Fuente: Elaboración propia Sofia Huanca Caballero

Figura 11: Resultados indicador motivación



	Nunca	Muy Pocas	Algunas	Casi	Siempre
Pregunta 12	0%	0%	0%	17%	83%
Pregunta 13	0%	0%	0%	25%	75%
Pregunta 14	0%	8%	0%	17%	75%

Fuente: Elaboración propia Sofia Huanca Caballero

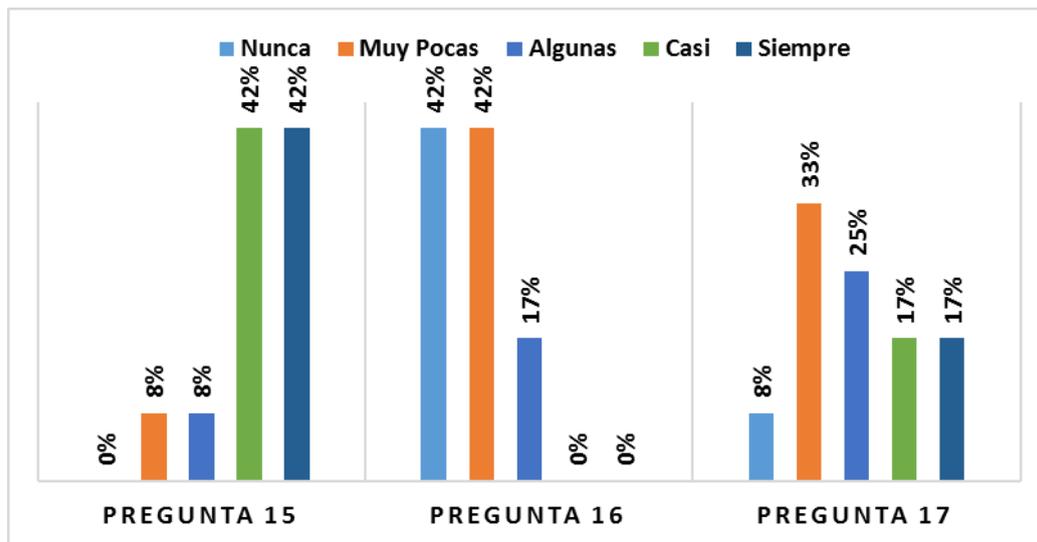
Con los resultados obtenidos en la Tabla N° 7 – Indicador motivación, el 83% se siente con ánimo y energía para realizar adecuadamente su trabajo en la empresa grifo Marcelo´s S.R.L y el 17% casi siempre. Respecto a si las funciones o tareas que realizan le motivan y permiten desarrollarse, el 75% respondió que siempre y el 25% casi siempre. se considera que el ambiente de trabajo es favorable para desarrollar sus funciones, el 75% respondió que siempre, el 17%

casi siempre y el 8% muy pocas veces.

Tabla 8: Resultados indicador estrés	f	%	f	%	f	%
Nunca	0	0%	9	42%	2	8%
Muy Pocas Veces	2	8%	9	42%	7	33%
Algunas Veces	2	8%	4	17%	5	25%
Casi siempre	9	42%	0	0%	4	17%
Siempre	9	42%	0	0%	4	17%
Total	22	100%	22	100%	22	100%

Fuente: Elaboración propia Sofia Huanca Caballero

Figura 12: Resultados indicador estrés



	Nunca	Muy Pocas	Algunas	Casi	Siempre
Pregunta 15	0%	8%	8%	42%	42%
Pregunta 16	42%	42%	17%	0%	0%
Pregunta 17	8%	33%	25%	17%	17%

Fuente: Elaboración propia Sofia Huanca Caballero

Con los resultados obtenidos en la Tabla N° 8 – Indicador estrés, si el trabajo que realiza consiste en hacer siempre lo mismo en la empresa grifo Marcelo´s S.R.L, el 42% respondió que siempre, el 42% casi siempre, el 8% algunas veces y el 8% muy pocas veces. Así mismo con el ambiente donde trabaja le produce

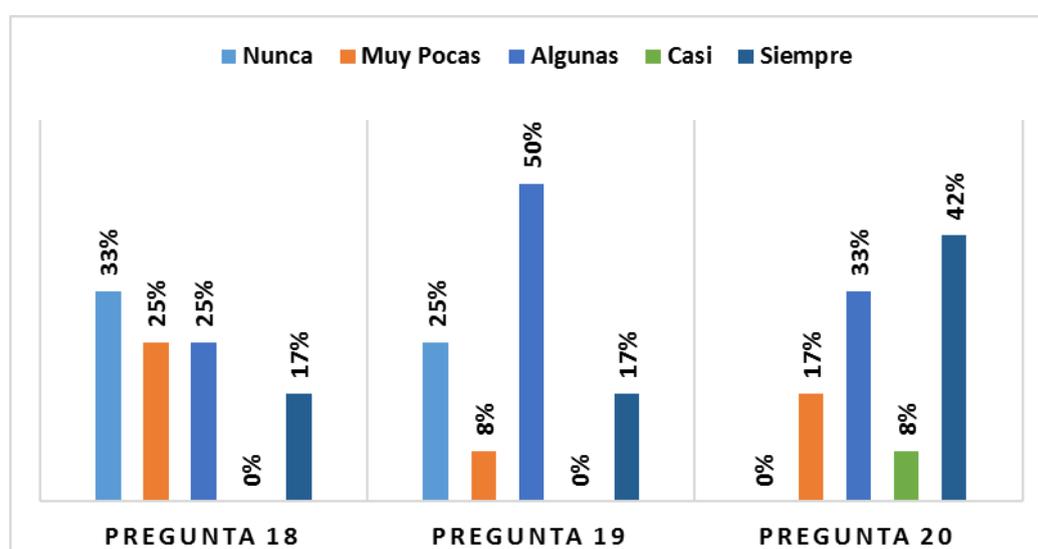
stress, el 42% respondió que nunca, el 42% muy pocas veces y el 17% algunas veces. Y el 33% de los trabajadores respondió que para la realización de su trabajo lo supervisan muy a menudo, el 25% algunas veces, el 17% casi siempre y siempre; y el 8% nunca.

Tabla 9: Resultados indicador toma de decisiones

	Pregunta 18		Pregunta 19		Pregunta 20	
	f	%	f	%	f	%
Nunca	9	33%	6	25%	0	0%
Muy Pocas Veces	5	25%	2	8%	3	17%
Algunas Veces	5	25%	11	50%	8	33%
Casi siempre	0	0%	0	0%	2	8%
Siempre	3	17%	3	17%	9	42%
Total	22	100%	22	100%	22	100%

Fuente: Elaboración propia Sofia Huanca Caballero

Figura 13: Resultados indicador toma de decisiones



	Nunca	Muy Pocas	Algunas	Casi	Siempre
Pregunta 18	33%	25%	25%	0%	17%
Pregunta 19	25%	8%	50%	0%	17%
Pregunta 20	0%	17%	33%	8%	42%

Fuente: Elaboración propia Sofia Huanca Caballero

Con los resultados obtenidos en la Tabla N° 9 – Indicador Toma de decisiones, el 33% indica que nunca participa en la toma de decisiones de la empresa, el

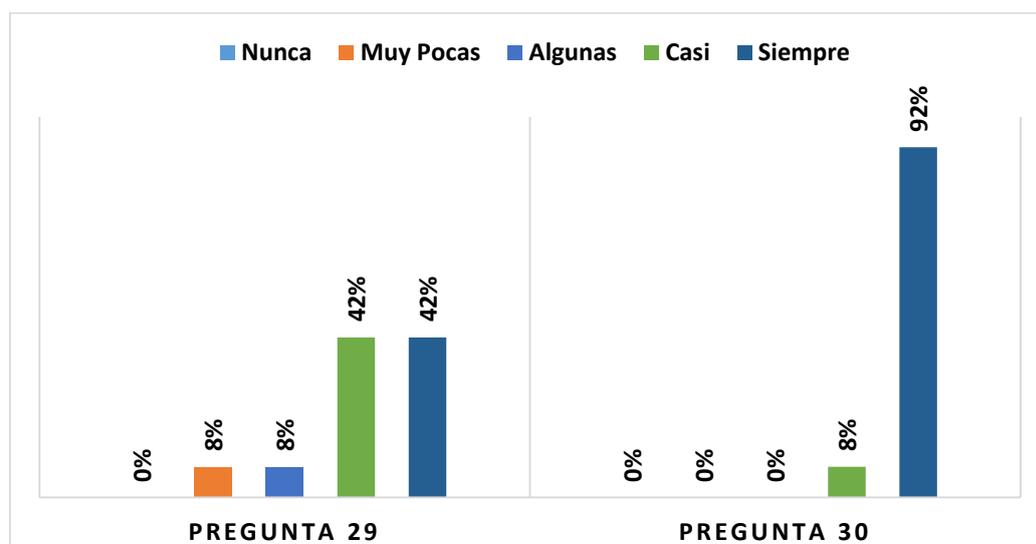
25% muy pocas veces y algunas veces, y el 17% siempre. Respecto si considera que sus opiniones o sugerencias se toman en cuenta para la toma de decisiones en la empresa grifo Marcelo's S.R.L, el 50% señala que algunas veces, el 25% nunca, 17% siempre y el 8% muy pocas veces. Por último, en la empresa grifo Marcelo's S.R.L el 42% de los trabajadores respondieron que siempre cuándo se les presenta un problema en el trabajo, lo resuelven en forma apresurada, 33% algunas veces, 17% muy pocas veces y 8% casi siempre.

Tabla 10: Resultados indicador satisfacción en el trabajo

Escala	Pregunta 21		Pregunta 22	
	f	%	f	%
Nunca	0	0%	0	0%
Muy Pocas Veces	0	0%	0	0%
Algunas Veces	0	0%	3	8%
Casi siempre	4	17%	0	0%
Siempre	18	83%	19	92%
Total	22	100%	22	100%

Fuente: Elaboración propia Sofia Huanca Caballero

Figura 14: Resultados indicador satisfacción en el trabajo



	Nunca	Muy Pocas	Algunas	Casi	Siempre
Pregunta 21	0%	0%	0%	17%	83%
Pregunta 22	0%	0%	8%	0%	92%

Fuente: Elaboración propia Sofia Huanca Caballero

Con los resultados obtenidos en la Tabla N° 10 – Indicador Satisfacción en la empresa grifo Marcelo´s S.R.L, el 83% respondió que siempre la empresa le proporciona los materiales y el equipo necesario para realizar su trabajo, y un 17% casi siempre. Para sentirse identificado y trabajar a gusto en la empresa, el 92% respondió que siempre, y un 8% algunas veces.

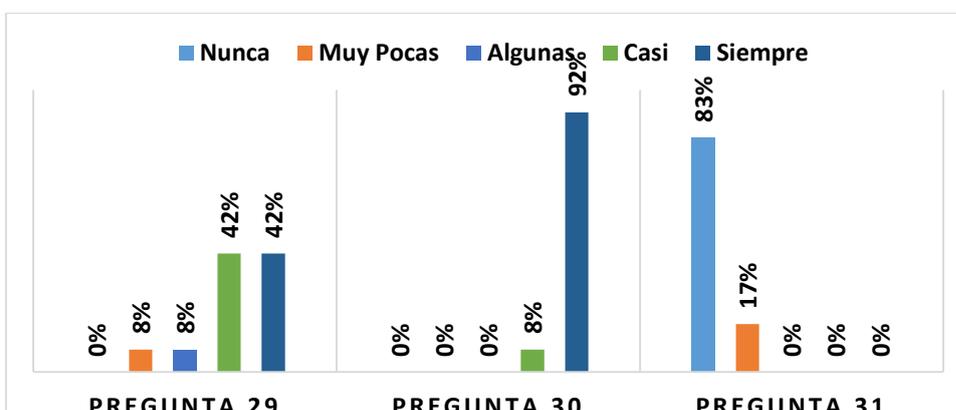
Dimensión comportamiento grupal

Tabla 11: Resultado indicador motivación organizacional

Escala	Pregunta 23		Pregunta 24		Pregunta 25	
	f	%	f	%	f	%
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%
Muy Pocas Veces	0	0%	0	0%	0	0%
Algunas Veces	0	0%	2	8%	6	25%
Casi siempre	8	33%	7	33%	3	17%
Siempre	16	67%	13	58%	13	58%
Total	22	100%	22	100%	22	100%

Fuente: Elaboración propia Sofia Huanca Caballero

Figura 15: Resultados indicador motivación organizacional



	Nunca	Muy Pocas	Algunas	Casi	Siempre
Pregunta 23	0%	0%	0%	33%	67%
Pregunta 24	0%	0%	8%	33%	58%
Pregunta 25	0%	0%	25%	17%	58%

Fuente: Elaboración propia Sofia Huanca Caballero

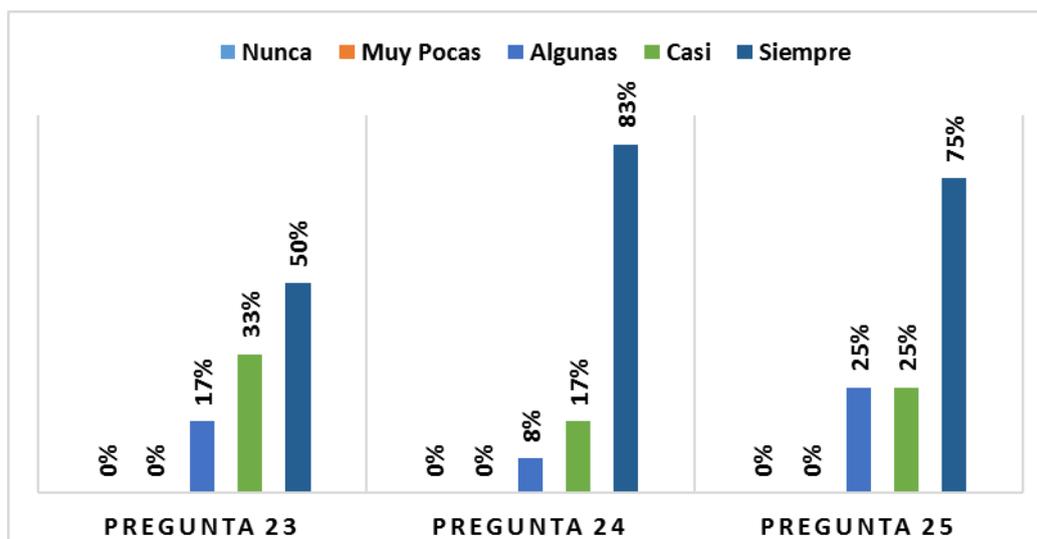
Con los resultados obtenidos en la Tabla N° 11 – Indicador Motivación organizacional, el 67% de los trabajadores en la empresa grifo Marcelo´s S.R.L respondieron que siempre la empresa reconoce o elogia cuando hace un buen trabajo, y un 33% casi siempre y si la empresa grifo Marcelo´s S.R.L otorga premios o incentivos económicos cuando se cumplen las metas, el 58% indica que siempre, el 33% casi siempre y el 8% algunas veces. Si se fomentan espacios entre los trabajadores y directivos para mejorar las relaciones humanas, respondieron el 58% siempre, el 25% algunas veces y el 17% casi siempre.

Tabla 12: Resultados indicador trabajo en equipo

Escala	Pregunta 26		Pregunta 27		Pregunta 28	
	f	%	f	%	f	%
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%
Muy Pocas Veces	0	0%	0	0%	0	0%
Algunas Veces	5	17%	0	0%	0	0%
Casi siempre	7	33%	5	17%	6	25%
Siempre	10	50%	17	83%	16	75%
Total	22	100%	22	100%	22	100%

Fuente: Elaboración propia Sofia Huanca Caballero

Figura 16: Resultados indicador trabajo en equipo



	Nunca	Muy Pocas	Algunas	Casi	Siempre
Pregunta 26	0%	0%	17%	33%	50%
Pregunta 27	0%	0%	8%	17%	83%
Pregunta 28	0%	0%	25%	25%	75%

Fuente: Elaboración propia Sofia Huanca Caballero

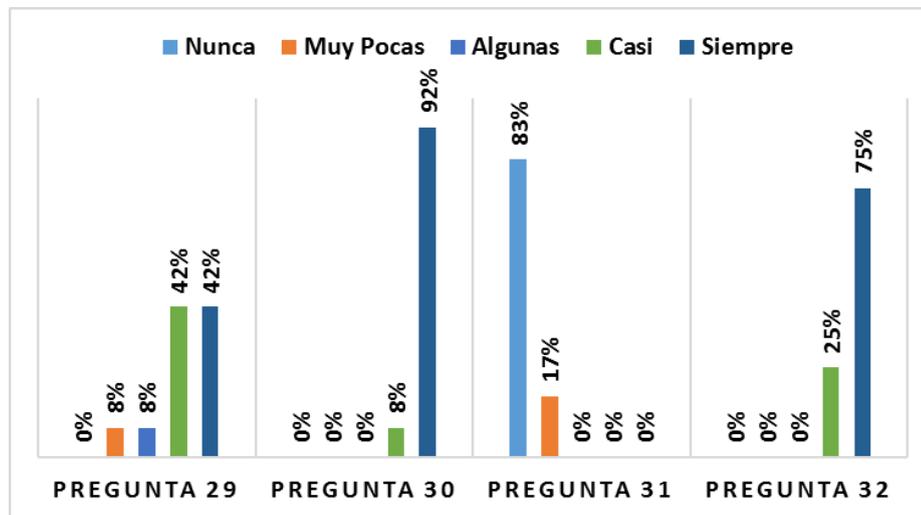
Con los resultados obtenidos en la Tabla N° 12 – Indicador Trabajo en equipo, el 50% respondió que siempre en la empresa grifo Marcelo’s S.R.L se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores, el 33% casi siempre y el 17% algunas veces. Con respecto a si se siente parte del equipo de trabajo, el 83% respondió que siempre y el 17% casi siempre. Por último, si las tareas de los trabajadores reciben el apoyo permanente de los jefes, el 75% siempre y el 25% casi siempre.

Tabla 13: Resultados indicador liderazgo

Escala	Pregunta 29		Pregunta 30		Pregunta 31		Pregunta 32	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Nunca	0	0%	0	0%	18	83%	0	0%
Muy Pocas Veces	3	8%	0	0%	4	17%	0	0%
Algunas Veces	3	8%	0	0%	0	0%	0	0%
Casi siempre	8	42%	4	8%	0	0%	6	25%
Siempre	8	42%	18	92%	0	0%	16	75%
Total	22	100%	22	100%	22	100%	22	100%

Fuente: Elaboración propia Sofia Huanca Caballero

Figura 17: Resultados indicador liderazgo



	Nunca	Muy Pocas	Algunas	Casi	Siempre
Pregunta 29	0%	8%	8%	42%	42%
Pregunta 30	0%	0%	0%	8%	92%
Pregunta 31	83%	17%	0%	0%	0%
Pregunta 32	0%	0%	0%	25%	75%

Fuente: Elaboración propia Sofia Huanca Caballero

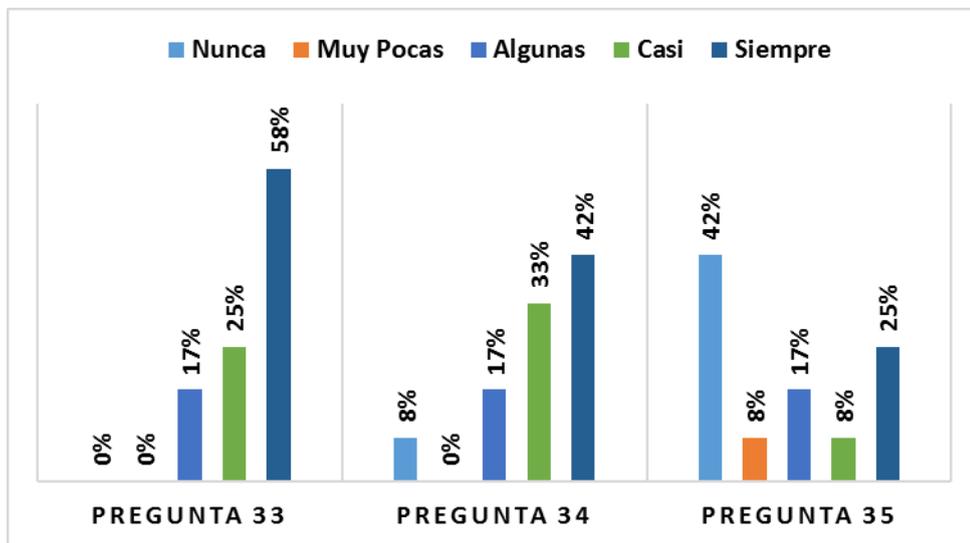
Con los resultados obtenidos en la Tabla N° 13 – Indicador Liderazgo, el 42% de los trabajadores en la empresa grifo Marcelo’s S.R.L respondieron que casi siempre y siempre los jefes o directivos de la empresa se reúnen con sus trabajadores para evaluar cómo se está haciendo el trabajo, el 8% muy pocas veces y algunas veces. Y si existen dificultades en el trabajo, el jefe lo atiende para escucharlo y apoyarlo en resolver los problemas, el 92% india que siempre y 8% casi siempre. Si el jefe grita a sus trabajadores para conseguir que cumplan las instrucciones y hagan lo él quiere, el 83% indicó que nunca y el 17% muy pocas veces. En cuanto si su jefe inspira confianza y motiva a los trabajadores hacia el logro de las tareas, el 75% respondió que siempre, y el 25% casi siempre.

Tabla 14: Resultados indicador conflictos

Escala	Pregunta 33		Pregunta 34		Pregunta 35	
	f	%	f	%	f	%
Nunca	0	0%	3	8%	7	42%
Muy Pocas Veces	0	0%	0	0%	3	8%
Algunas Veces	4	17%	4	17%	4	17%
Casi siempre	5	25%	7	33%	3	8%
Siempre	13	58%	8	42%	5	25%
Total	22	100%	22	100%	22	100%

Fuente: Elaboración propia Sofia Huanca Caballero

Figura 18: Resultados indicador conflictos



	Nunca	Muy Pocas	Algunas	Casi	Siempre
Pregunta 33	0%	0%	17%	25%	58%
Pregunta 34	8%	0%	17%	33%	42%
Pregunta 35	42%	8%	17%	8%	25%

Fuente: Elaboración propia Sofia Huanca Caballero

Con resultados obtenidos en la Tabla N° 14 – Indicador Conflictos, el 58% respondió que la empresa grifo Marcelo´s S.R.L le establece con exactitud sus responsabilidades y funciones, el 25% casi siempre y el 17% algunas veces. Por otro lado, si existen discusiones entre los trabajadores, los directivos de la empresa grifo Marcelo´s S.R.L intervienen para solucionarlos, el 42% indicó que siempre, el 33% casi siempre y el 17% algunas veces. Por último, si se sanciona

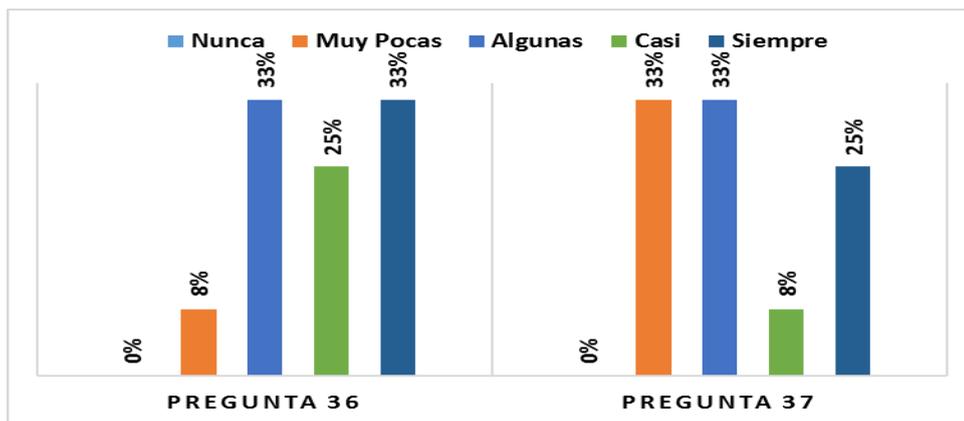
el mal comportamiento del trabajador en la empresa, el 42% nunca, el 25% siempre, el 17% algunas veces y el 8% muy pocas veces y casi siempre.

Tabla 15: Resultados indicador negociación

Escala	Pregunta 36		Pregunta 37	
	f	%	f	%
Nunca	0	0%	0	0%
Muy Pocas Veces	2	8%	7	33%
Algunas Veces	8	33%	7	33%
Casi siempre	4	25%	3	8%
Siempre	8	33%	5	25%
Total	22	100%	22	100%

Fuente: Elaboración propia Sofia Huanca Caballero

Figura 19: Resultados indicador negociación



	Nunca	Muy Pocas	Algunas	Casi	Siempre
Pregunta 36	0%	8%	33%	25%	33%
Pregunta 37	0%	33%	33%	8%	25%

Fuente: Elaboración propia Sofia Huanca Caballero

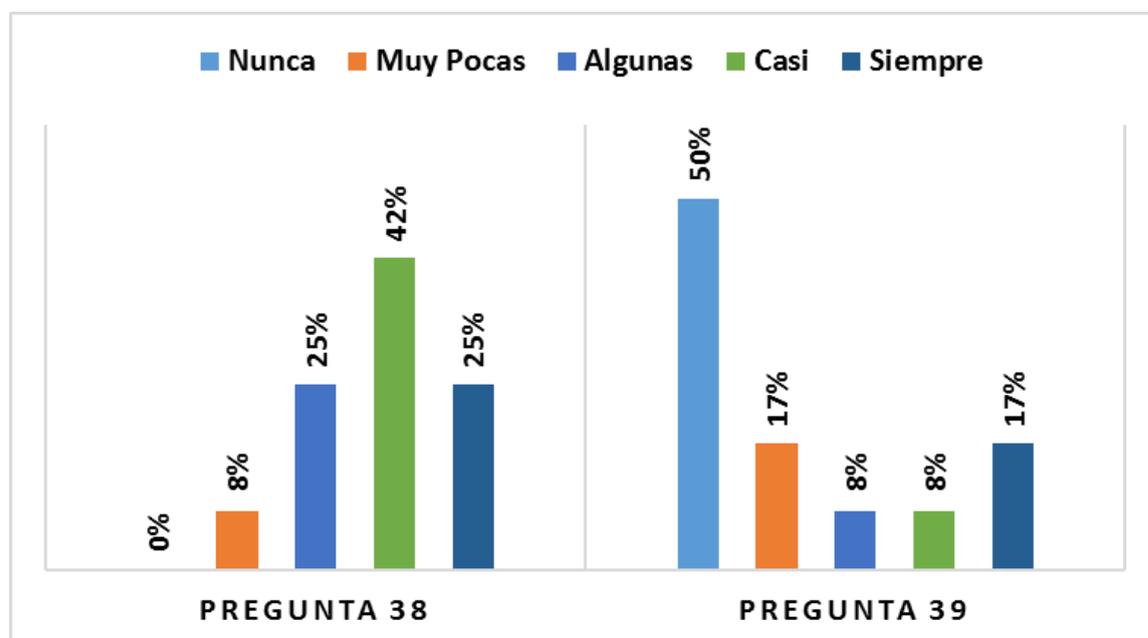
Con resultados obtenidos en la Tabla N° 15 – Indicador Negociación, el 33% respondió que siempre y algunas veces participa en las negociaciones entre la empresa y sus clientes para obtener mejores resultados, el 25% casi siempre y el 8% muy pocas veces. Respecto a si la empresa grifo Marcelo’s S.R.L lo prepara para llevar a cabo una negociación con los clientes, el 33% respondió que muy pocas veces y algunas veces, el 25% siempre y el 8% casi siempre.

Tabla 16: Resultados indicador poder

Escala	Pregunta 38		Pregunta 39	
	f	%	f	%
Nunca	0	0%	8	50%
Muy Pocas Veces	2	8%	4	17%
Algunas Veces	6	25%	3	8%
Casi siempre	8	42%	3	8%
Siempre	6	25%	4	17%
Total	22	100%	22	100%

Fuente: Elaboración propia Sofia Huanca Caballero

Figura 20: Resultados indicador poder



	Nunca	Muy Pocas	Algunas	Casi	Siempre
Pregunta 38	0%	8%	25%	42%	25%
Pregunta 39	50%	17%	8%	8%	17%

Fuente: Elaboración propia Sofia Huanca Caballero

Con resultados obtenidos en la Tabla N° 16 – Indicador Poder, el 42% de los trabajadores en la empresa grifo Marcelo´s S.R.L casi siempre considera que los

jefes en la empresa ejercen autoridad cuando dan una orden, el 25% algunas veces y siempre, y el 8% muy pocas veces. Así mismo si los directivos y jefes en la empresa, castigan o sancionan al trabajador ante una falta administrativa o disciplinaria, el 50% respondió que nunca, el 17% muy pocas veces y siempre, y el 8% algunas veces y casi siempre.

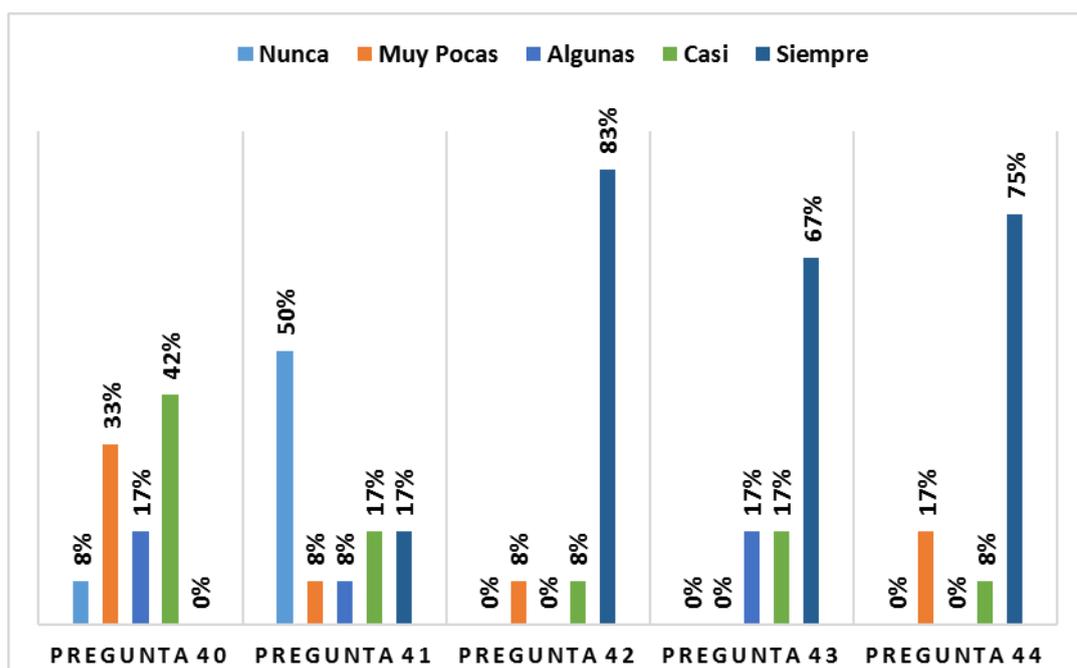
Dimensión estructura organizacional

Tabla 17: Resultados indicador estructura y diseño

Escala	Pregunta 40		Pregunta 41		Pregunta 42		Pregunta 43		Pregunta 44	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Nunca	2	8%	8	50%	0	0%	0	0%	0	0%
Muy Pocas Veces	7	33%	3	8%	3	8%	0	0%	5	17%
Algunas Veces	4	17%	3	8%	0	0%	5	17%	0	0%
Casi siempre	9	42%	4	17%	3	8%	5	17%	3	8%
Siempre	0	0%	4	17%	16	83%	12	67%	14	75%
Total	22	100%	22	100%	22	100%	22	100%	22	100%

Fuente: Elaboración propia Sofia Huanca Caballero

Figura 21: Resultados indicador estructura y diseño



	Nunca	Muy Pocas	Algunas	Casi	Siempre
Pregunta 40	8%	33%	17%	42%	0%
Pregunta 41	50%	8%	8%	17%	17%
Pregunta 42	0%	8%	0%	8%	83%
Pregunta 43	0%	0%	17%	17%	67%
Pregunta 44	0%	17%	0%	8%	75%

Fuente: Elaboración propia Sofia Huanca Caballero

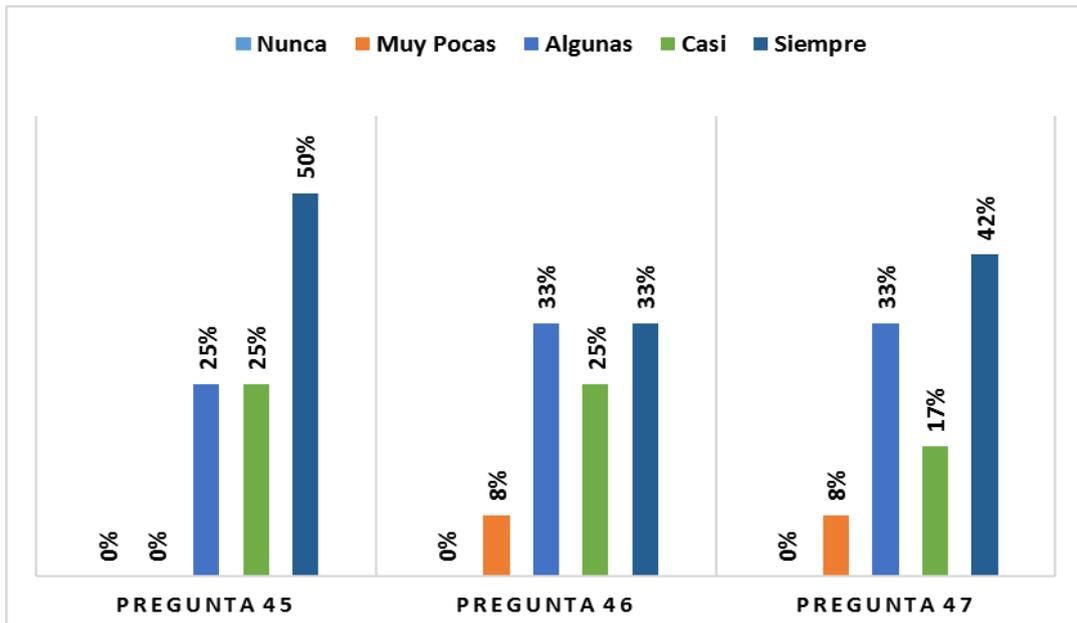
Con resultados obtenidos en la Tabla N° 17 – Indicador estructura y diseño, el 42% de los encuestados respondieron que casi siempre le han dado a conocer la estructura orgánica en la empresa grifo Marcelo´s S.R.L, es decir cómo está organizada, mientras que el 33% muy pocas veces, el 17% algunas veces, y el 8% nunca. Así mismo al conocer la misión y visión de la empresa, un alto 50% respondió que nunca, el 17% casi siempre y siempre, y el 8% muy pocas veces y algunas veces. Por otro lado, el 83% respondió que siempre le han dado a conocer las normas o reglas internas de la empresa grifo Marcelo´s S.R.L, mientras que un 8% casi siempre y muy pocas veces, por otro lado si las órdenes en la empresa se dan respetando los niveles jerárquicos, el 67% respondió que siempre, el 17% algunas veces y casi siempre. Por último, si han recibido información de cómo desempeñar las funciones en su puesto de trabajo, el 75% manifestó que siempre, el 17% muy pocas veces y el 8% casi siempre.

Tabla 18: Resultados indicador cambio organizacional

Escala	Pregunta 45		Pregunta 46		Pregunta 47	
	f	%	f	%	f	%
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%
Muy Pocas Veces	0	0%	3	8%	2	8%
Algunas Veces	6	25%	7	33%	7	33%
Casi siempre	6	25%	5	25%	4	17%
Siempre	10	50%	7	33%	9	42%
Total	22	100%	22	100%	12	100%

Fuente: Elaboración propia Sofia Huanca Caballero

Figura 22: Resultados indicador cambio organizacional



	Nunca	Muy Pocas	Algunas	Casi	Siempre
Pregunta 45	0%	0%	25%	25%	50%
Pregunta 46	0%	8%	33%	25%	33%
Pregunta 47	0%	8%	33%	17%	42%

Fuente: Elaboración propia Sofia Huanca Caballero

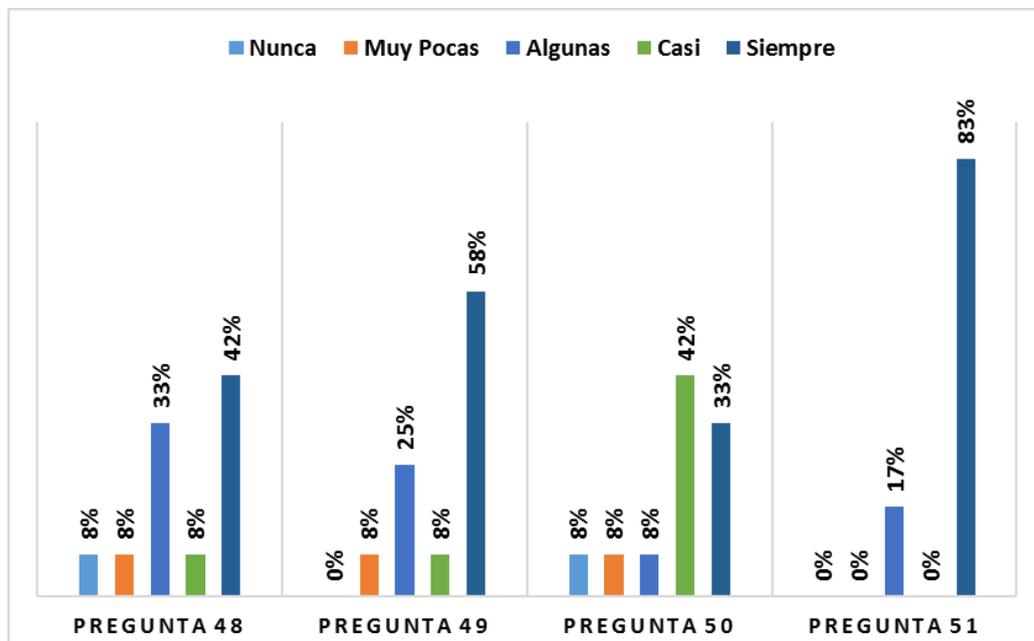
Con resultados obtenidos en la Tabla N° 18 – Indicador Cambio organizacional, el 50% de los trabajadores respondió que siempre se realizan cambios dentro de la empresa grifo Marcelo´s S.R.L para mejorar las diversas actividades, como la atención, las compras, la recaudación, etc., el 25% algunas veces y casi siempre. En cuanto si se realizan innovaciones en la tecnología, maquinaria, equipos y herramientas, el 33% algunas veces y siempre, el 25% casi siempre. Respecto si se promueve en la empresa grifo Marcelo´s S.R.L el aprendizaje y la mejora continua, respondieron el 42% siempre, el 33% algunas veces, el 17% casi siempre y el 8% muy pocas veces.

Tabla 19: Resultados indicador cultura organizacional

Escala	Pregunta 48		Pregunta 49		Pregunta 50		Pregunta 51	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Nunca	3	8%	0	0%	3	8%	0	0%
Muy Pocas Veces	3	8%	4	8%	3	8%	0	0%
Algunas Veces	5	33%	3	25%	3	8%	5	17%
Casi siempre	3	8%	4	8%	7	42%	0	0%
Siempre	8	42%	11	58%	6	33%	17	83%
Total	22	100%	22	100%	22	100%	22	100%

Fuente: Elaboración propia Sofia Huanca Caballero

Figura 23: Resultados indicador cultura organizacional



	Nunca	Muy Pocas	Algunas	Casi	Siempre
Pregunta 48	8%	8%	33%	8%	42%
Pregunta 49	0%	8%	25%	8%	58%
Pregunta 50	8%	8%	8%	42%	33%
Pregunta 51	0%	0%	17%	0%	83%

Fuente: Elaboración propia Sofia Huanca Caballero

Con resultados obtenidos en la Tabla N° 19 – Indicador Cultura organizacional, el 42% de los encuestados respondió que siempre se estimula el cambio y mejora continua dentro de la empresa grifo Marcelo´s S.R.L, el 33% algunas veces y el 8% nunca, muy pocas veces y casi siempre. Si crees que los valores

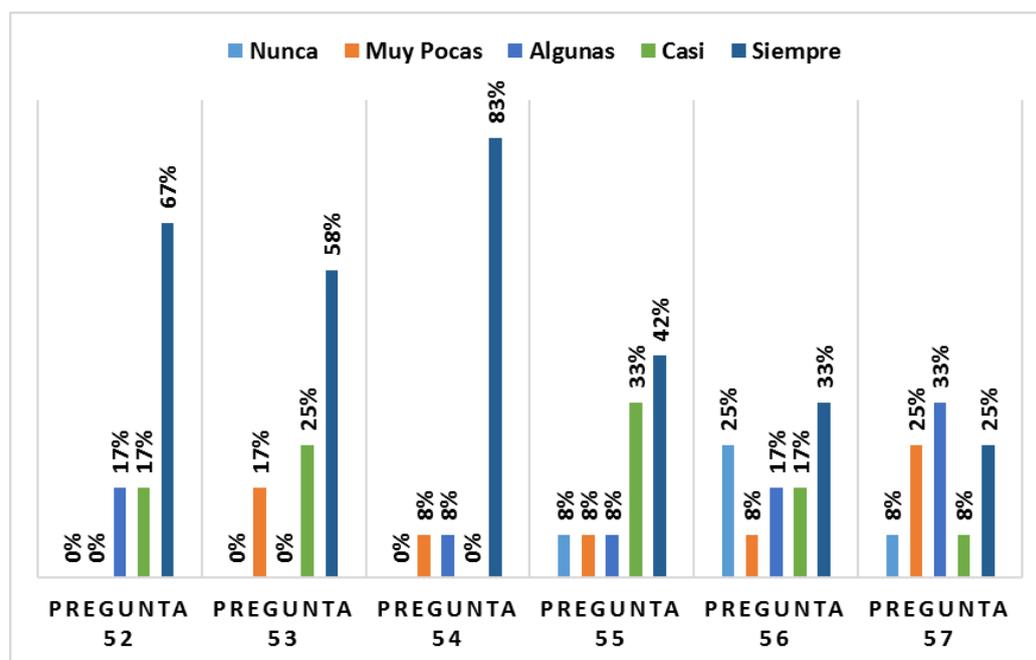
en la empresa grifo Marcelo´s S.R.L son comprendidos y compartidos por todo el personal, el 58% india que siempre, el 25% algunas veces, y el 8% muy pocas veces y casi siempre. Respecto a si sienten que en la empresa grifo Marcelo´s S.R.L se alienta al trabajador para opinar y aportar ideas, el 42% casi siempre, el 33% siempre, y el 8% casi nunca, muy pocas veces y algunas veces. Asimismo, si consideran que en la empresa se respeta la equidad de género, el 83% indica que siempre, y el 17% que algunas veces.

Tabla 20: Resultados indicador políticas y prácticas de recursos humanos

	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%	3	8%	5	25%	3	8%
Muy Pocas Veces	0	0%	4	17%	3	8%	3	8%	3	8%	5	25%
Algunas Veces	4	17%	0	0%	3	8%	3	8%	4	17%	6	33%
Casi siempre	4	17%	5	25%	0	0%	6	33%	4	17%	3	8%
Siempre	14	67%	13	58%	16	83%	7	42%	6	33%	5	25%
Total	22	100%	22	100%	22	100%	22	100%	22	100%	12	100%

Fuente: Elaboración propia Sofia Huanca Caballero

Figura 24: Resultados indicador políticas y prácticas de recursos humanos



	Nunca	Muy Pocas	Algunas	Casi	Siempre
Pregunta 52	0%	0%	17%	17%	67%
Pregunta 53	0%	17%	0%	25%	58%
Pregunta 54	0%	8%	8%	0%	83%
Pregunta 55	8%	8%	8%	33%	42%
Pregunta 56	25%	8%	17%	17%	33%
Pregunta 57	8%	25%	33%	8%	25%

Fuente: Elaboración propia Sofia Huanca Caballero

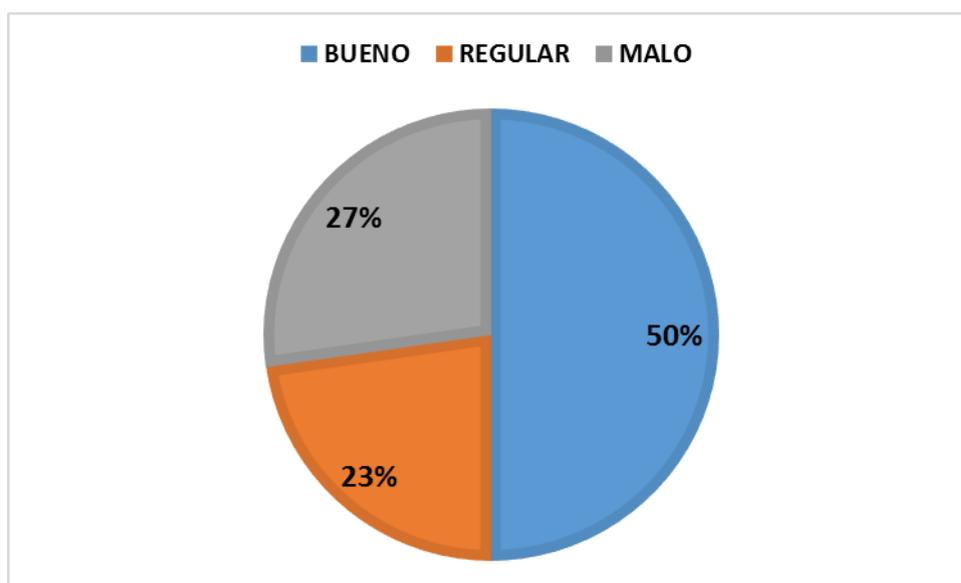
De acuerdo a los resultados obtenidos en la Tabla N° 19 – Indicador Políticas y prácticas de Recursos Humanos, 67% de los trabajadores de la empresa grifo Marcelo´s S.R.L respondió que siempre considera que en la empresa se tiene en cuenta el trabajo y esfuerzo para el pago de la remuneración, el 17% algunas veces y casi siempre. En cuanto a si la empresa grifo Marcelo´s S.R.L evalúa el desempeño laboral de los trabajadores, el 58% indicó que siempre, el 25% casi siempre, y el 17% muy pocas veces. Se considera que la empresa grifo Marcelo´s S.R.L le brinda un plan de salud para él y para su familia, el 83% respondió que siempre, un escaso 8% muy pocas veces y algunas veces. Pero cuando se preguntó si la empresa brinda oportunidades de ascenso al trabajador, el 42% respondió que siempre, el 33% casi siempre, el 8% muy pocas veces y algunas veces. Asimismo, si cree que la empresa recluta y selecciona personal fuera de la misma, el 33% indica que siempre, el 25% nunca, el 17% algunas veces y casi siempre, y el 8% muy pocas veces. Por último, si cree que la empresa capacita al trabajador, el 33% algunas veces, el 25% muy pocas veces y siempre, y el 8% nunca y casi siempre.

Tabla 21: Promedio de la dimensión comportamiento individual

CRITERIO	f	%
BUENO	11	69%
REGULAR	5	15%
MALO	6	16%
TOTAL	22	100%

Fuente: Elaboración propia Sofia Huanca Caballero

Figura 25: Promedio de la dimensión comportamiento individual



Fuente: Elaboración propia Sofia Huanca Caballero

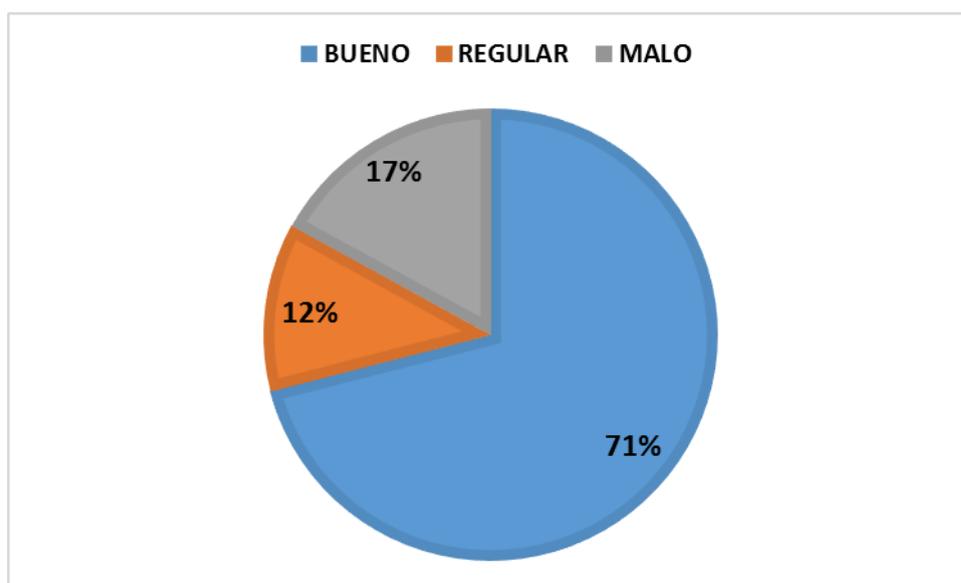
Con la información obtenida en los resultados de la investigación, el comportamiento organizacional en la dimensión comportamiento individual de los trabajadores de la empresa grifo Marcelo´s S.R.L L., en promedio son buenos el 69%, regulares el 15% y malos el 16%.

Tabla 22: Promedio de la dimensión comportamiento grupal

CRITERIO	f	%
BUENO	15	71%
REGULAR	3	12%
MALO	4	17%
TOTAL	22	100%

Fuente: Elaboración propia Sofia Huanca Caballero

Figura 26: Promedio de la dimensión comportamiento grupal



Fuente: Elaboración propia Sofia Huanca Caballero

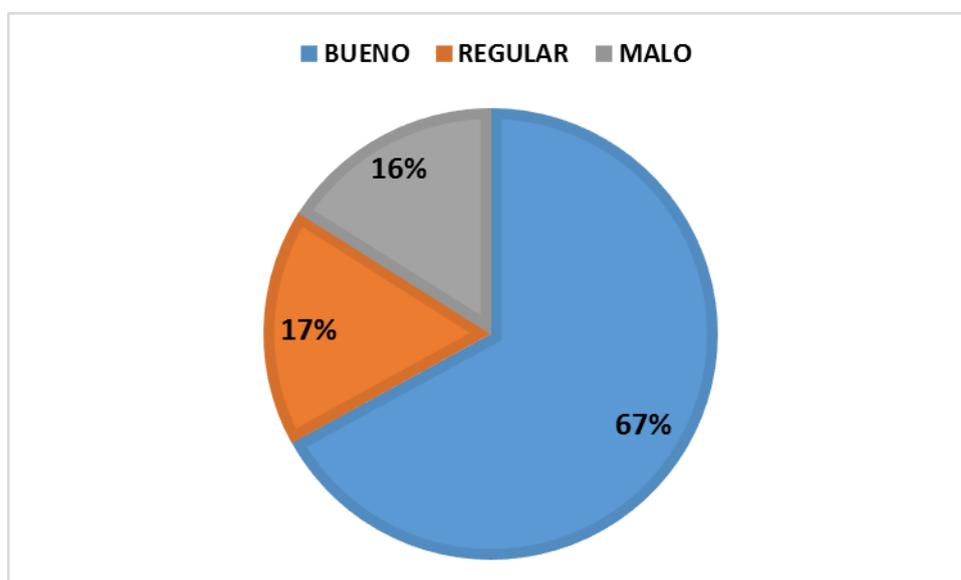
Con la información obtenida en los resultados de la investigación, el comportamiento organizacional en la dimensión comportamiento grupal de los trabajadores de la empresa grifo Marcelo's S.R.L en promedio son buenos el 71%, regulares el 12% y malos el 17%.

Tabla 23: Promedio de la dimensión estructura organizacional

CRITERIO	f	%
BUENO	13	67%
REGULAR	5	17%
MALO	4	16%
TOTAL	22	100%

Fuente: Elaboración propia Sofia Huanca Caballero

Figura 27: Promedio de la dimensión estructura organizacional



Fuente: Elaboración propia Sofia Huanca Caballero

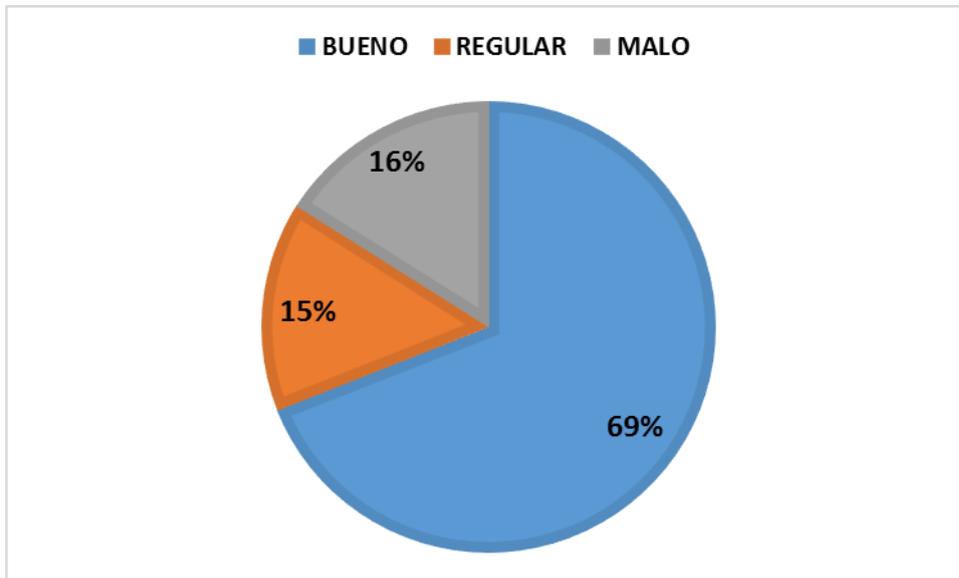
Con la información obtenida en los resultados de la investigación, el comportamiento organizacional en la dimensión estructura organizacional de los trabajadores de la empresa grifo Marcelo's S.R.L., en promedio son buenos el 67%, regulares el 17% y malos el 16%.

Tabla 24: Promedio del comportamiento organizacional en general

CRITERIO	f	%
BUENO	13	69%
REGULAR	4	15%
MALO	5	16%
TOTAL	22	100%

Fuente: Elaboración propia Sofia Huanca Caballero

Figura 27: Promedio del comportamiento organizacional en general



Fuente: Elaboración propia Sofia Huanca Caballero

Con la información obtenida en los resultados de la investigación, el comportamiento organizacional en general de los trabajadores de la empresa grifo Marcelo's S.R.L., en promedio son buenos el 69%, regulares el 15% y malos el 16%.

3.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La presente encuesta, titulada "Comportamiento Organizacional en la la empresa grifo Marcelo's S.R.L 2021", me ha permitido recabar información muy importante y determinar cuál es el verdadero diagnóstico de los colaboradores de la empresa antes mencionado, sobre el comportamiento organizacional. En el cual, se aplicó un cuestionario de escala tipo Likert a una muestra de 22 empleados; considerar la población total ya que es muy pequeña.

De acuerdo al objetivo general de diagnosticar el comportamiento organizacional en la empresa grifo Marcelo's S.R.L para el 2021", y haciendo referencia a la tabla 2 , se determina que el comportamiento organizacional promedio en

general es bueno en un 69%, alcanzable en un 15% y malo en un 16%; se compara el dato con Ramos (2013) en su tesis sobre el comportamiento organizacional en las delegaciones a nivel ministerial del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales de la región Noroeste”, cuyo objetivo es determinar el comportamiento organizacional en las organizaciones Delegación departamental del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, región Noroeste de la país; concluyó que de acuerdo a la investigación realizada, se puede determinar que los comportamientos organizacionales en las delegaciones a nivel departamental del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, región Noroeste, no son satisfactorios frente a la meta establecida es no se logran en su totalidad La investigación demuestra Que el personal de las Delegaciones Departamentales del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales desconozca el comportamiento organizacional.

Asimismo, el comportamiento individual y grupal no es el adecuado, debido a diferentes factores tales como: actitudes, valores, costumbres, falta de trabajo en equipo y compañerismo. En ese sentido, Alles (2007) sostiene que “cuando en una organización se quiere comenzar a pensar, trabajar, implementar conceptos sobre Capital Humano o Recursos Humanos se debe comenzar pensando en ellos como un valor estratégico dentro de la compañía, como un valor añadido para la actividad” (p.36).

Por otro lado, Betancourt y Valera (200), realizaron la tesis titulada “Diagnostico del comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa Materiales Eléctricos Monagas, C.A. (MEMCA), Maturín – Monagas”; cuyo objetivo fue diagnosticar el comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa mencionada empresa; para lo cual llegó a las siguientes conclusiones: un elevado porcentaje de los trabajadores manifestó que no se sienten motivados a cumplir sus actividades con entusiasmo y determinación; esto se debe a que la asignación de beneficios no es equitativa para todos, originando descontento y frustración. Según la percepción de los mismos el clima laboral de la empresa se ubica entre excelente y bueno, lo que constituye un punto a favor para el logro de los objetivos organizacionales, también manifestaron que solo un pequeño grupo participa en el proceso de toma de decisiones, por lo que se debe fomentar

la participación de todos para asegurar las decisiones más acertadas. En ese sentido Chiavenato (2009), sostiene que “Uno de los mayores desafíos de las organizaciones radica en motivar a las personas, o sea, en hacer que se sientan íntimamente decididas, confiadas y comprometidas a lograr los objetivos propuestos, en infundirles suficiente energía y estímulo para que alcancen el éxito por medio de su trabajo” (p.236). “Es indispensable que el administrador conozca la motivación humana para poder contar con la colaboración irrestricta del pueblo” (Ídem). Por otro lado, Chiavenato (2009) afirma que “Las organizaciones más competitivas otorgan a las personas el poder de influir en los procesos de trabajo y procesos de la organización a través de círculos de calidad y grupos de trabajo auto gestionados.” (p.291). “Los equipos planifican su trabajo y son libres de modificar el proceso de fabricación o el diseño del producto y determinar la mejor manera de servir al cliente” (Ídem). De acuerdo a los resultados obtenidos para el índice de estrés, tenemos: los trabajos que realizan incluyen hacer siempre las mismas cosas, el 2% responde siempre, el 2% siempre, el 8% a veces y el 8% muy pocas veces. Si el entorno en el que trabaja genera estrés, el 2% dice nunca, el 2% muy pocas veces y el 17% a veces. Finalmente, si por su desempeño laboral son monitoreados muy a menudo, el 33% responde muy pocas veces, el 25% a veces, el 17% si siempre y siempre; y 8% nunca; comparar con los datos de Reátegui (2016) en la tesis “Comportamiento organizacional y estrés en el trabajo en Nova Vida S.A.C., 2016”; Su objetivo era determinar dentro de la empresa la relación entre el comportamiento organizacional y el estrés laboral. De ahí llegó a la conclusión: existe una relación significativa entre el comportamiento organizacional y el estrés laboral en Nova Vida S.A.C., que existe una relación significativa entre la gestión y el estrés laboral dentro de la empresa, que 'existe una relación significativa entre el trabajo en equipo y estrés laboral en la empresa, y existe una relación significativa entre la responsabilidad y el estrés laboral en la empresa. En este sentido, Chiavenato (2009) muestra que las organizaciones utilizan una variedad de medios para reducir la insatisfacción y el estrés. Los principales contenidos son: enriquecimiento laboral, rotación laboral, análisis de puestos, formación profesional, capacidad de hablar sobre el trabajo y participar en la toma de decisiones.

De acuerdo con los resultados obtenidos para el índice de estructura y diseño, si conocen la estructura orgánica de la empresa, es decir, su organización, el 2% de los encuestados respondió que casi siempre, mientras que solo el 33% son muy raros, el 17% a veces y el 8% nunca. Respecto a si conocen la misión y visión de la empresa, el 50% dice nunca, el 17% siempre y siempre y el 8% muy pocas veces ya veces. Datos comparativos con Hernández (2007) en la tesis "Análisis escrito del caso diagnóstico comportamiento organizativo de la Administración del Servicio Público"; cuyo objetivo fue definir los procedimientos para determinar el comportamiento organizacional de la Administración del Servicio Público, de lo cual se llegó a la siguiente conclusión: "Redefinir la estructura y el trabajo

CONCLUSIONES

En esta tesis se diagnostica el comportamiento organizacional de la empresa grifo Marcelo's S.R.L - 2021 según tres aspectos: comportamiento individual, comportamiento grupal y estructura organizacional. A pesar de ser una empresa relativamente joven en el mercado de combustibles, el comportamiento organizacional de la empresa promedio es 69% bueno, 15% regular y 16% malo. Esta es una situación bastante alentadora y aún necesita mejoras para lograr un alto nivel y eficiencia. dimensión conductual individual promedio, bueno 69%, normal 15% y malo 16%; el comportamiento del grupo es bueno 71%, frecuente 12% y malo 17%; buena regulación 67%, regular 17% y mala 16%.

En cuanto a la estructura de edad y género de los trabajadores, el 83% de ellos tiene entre 18 y 34 años, que es un grupo poblacional relativamente pequeño. En cuanto al género, son 58% mujeres y 48% hombres. Entre los indicadores donde los resultados medios son favorables, los siguientes: en estrés 44 % malo, 17 % regular y 39 % bueno.

En resolución: pérdida de 36 % mal, 36 % regularmente y 28 % bueno, en disputas en la pregunta, el mal comportamiento de los empleados en S.R.L de Grifo Marcelo, 50 % malo, 17 % regular y 33 % bueno, en la estructura y el diseño en la pregunta de que anunciaron la misión y la visión de la compañía, 54 % mal, 8 % y 34 % regularmente; Finalmente, en recursos humanos en la pregunta, crees que Grifo Marcelo, S.R.L permite a los trabajadores, un 34 % malos, 33 % y 33 % regulares.

RECOMENDACIONES

Respecto del estrés laboral, dentro de la empresa grifo Marcelo's S.R.L se recomienda lo siguiente: las funciones o tareas deben ir de acuerdo a los conocimientos, habilidades y recursos de los trabajadores; permitir que el trabajador participe en la solución de problemas; instituir correctamente las funciones, tareas y responsabilidades de los trabajadores para evitar la ambigüedad; y apoyar la interacción social entre los trabajadores fuera del trabajo: celebraciones, juegos, etc.

Respecto de la toma de decisiones en la empresa grifo Marcelo's S.R.L, se recomienda involucrar a los trabajadores para que participen en la toma de decisiones, en los diferentes niveles organizacionales. Es muy importante que los gerentes utilicen el liderazgo participativo.

Respecto a los conflictos y/o comportamientos de los trabajadores dentro de la empresa grifo Marcelo's S.R.L, se recomienda hacer cumplir el reglamento interno de la empresa, a fin de que se perciba un clima de respeto entre ellos mismos.

Respecto a la estructura y diseño, se recomienda la elaboración de la estructura orgánica de la empresa grifo Marcelo's S.R.L, así como el plan estratégico y operativo. Es de suma importancia la socialización de la visión y misión.

Respecto a las políticas y prácticas de recursos humanos, se recomienda elaborar un plan de desarrollo de las personas, e implementarlo en el mediano plazo. El mismo que debe ser evaluado semestralmente a fin de medir sus logros.

BIBLIOGRAFÍA

- Aamodt, M. (2010). *Psicología industrial/organizacional* (sexta ed.). México D.F., México: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
- Aguilera, A., Bedoya, C., & Virgen, V. (2013). Análisis del comportamiento organizacional en las pymes de Santiago de Cali-Colombia. *Libre Empresa*, 139-153.
- Alfaro, M. D. (2012). *Administración de personal* (Primera ed.). México D.F., México: Red del tercer milenio S.C.
- Alles, M. (2007). *Comportamiento organizacional: Cómo lograr un cambio cultural a través de la gestión por competencias*. Buenos Aires, Argentina: Granica.
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional: en busca del desarrollo de ventajas competitivas*. (U. -E. Economía, Ed.) Chiclayo, Perú.
- Anderson, F. (2016). *El comportamiento organizacional y su influencia en la disciplina laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Supe Pueblo en el año 2016*. Tesis de pre grado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Supe Pueblo - Lima.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: introducción a la metodología científica* (Sexta ed.). Caracas , Venezuela: Editorial Episteme C.A.
- Betancourt, J., & Valera, Y. (2004). *Diagnostico del comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa Materiales Eléctricos Monagas, C.A. (MEMCA), Maturín – Monagas*. Tesis de pre grado, Universidad de Oriente, Maturin- Venezuela.
- Calderón, G., Murillo, S., & Torres, K. (Enero-junio de 2003). *Cultura organizacional y bienestar laboral*. *Cuadernos de Administración*, 16(25), 109-137.
- Campillo, O. (2016). *Diagnóstico del Comportamiento Organizacional en el Sector Restauranero de Especialidad Italiana en La Paz B.C.S*. Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Baja California Sur, La Paz - Bolivia.
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación científica: Pautas*

metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación (Primera ed.). Lima, Perú: San Marcos.

Chiavenato, I. (2001). Administración: teoría, proceso y práctica (Séptima ed.). Bogotá D.C., México: Mc Graw Hill Interamericana S.A.

Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración (Sétima ed.). México D.F., México: McGraw Hill/Ínteramericana Editores.

Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones (Octava ed.). México D.F., México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Chiavenato, I. (2009). Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones. México D.F., México: McGraw Hill/Interamericana Editores.

Dailey, R. (2012). Comportamiento organizacional. Edimburgo , 53, Reino Unido: Escuela de Negocios de Edimburgo - Heriot-Watt University.

Genesi, M., Romero, N., & Tinedo, Y. (2011). Comportamiento Organizacional del Talento Humano en las Instituciones Educativas. *Negotium: Revista Científica Electrónica Ciencias Gerenciales*, 102-128.

Hernández. (2007). Análisis escrito de caso diagnóstico comportamiento organizacional el caso de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos. Tesis de maestría, Universidad Estatal a Distancia.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación (Sexta ed.). México D.F., México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Hurtado de Barrera, J. (2000). Metodología de la investigación holística (Tercera ed.). Caracas, Venezuela: Fundación Sypal.

Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). Administración: una perspectiva global y empresarial (Decimo cuarta ed.). México D.F., México: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V.

León, R. (2001). Cultura organizacional y liderazgo: Reflexiones sobre algunos resultados de entidades bancarias. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 17(2), 155-172.

Maristany, J. (2007). Tratado de recursos humanos. Buenos Aires, Argentina: Editorial digital Ave Fenix.

Martínez, M., & Reyes, M. (2005). Salud y seguridad en el trabajo. La Habana, Cuba: Editorial Ciencias Médicas.

Monddy, W. (2010). Administración de recursos humanos (Decimo primera ed.). México D.F., México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

Newstrom, J. (2011). Comportamiento humano en el trabajo. México D.F., México: McGraw Hill / Interamericana Editores, S.A.

Ñaña, C. (2017). Comportamiento organizacional (Primera edición digital ed.). Huancayo, Perú.

Organización Internacional del Trabajo. (Diciembre de 2000). Salud mental en el trabajo. Trabajo, 36.

Pastén, S. (2010). Análisis de las variables de comportamiento organizacional actuales y deseadas de la empresa Entrelagos Ltda. Tesis de pre grado, Universidad Austral de Chile, Puerto Mont - Chile.

Pertuz, R. (2013). Estudio de los tipos de estructura organizacional de los institutos universitarios venezolanos. REDIE. Revista Electrónica de Investigación, 15(3), 53-67.

Ramos, C. (2013). Comportamiento organizacional en las delegaciones departamentales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales Región Nor Occidente. Tesis de pre grado, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango - Guatemala.

Reátegui, I. (2017). Comportamiento Organizacional y Estrés Laboral en la Empresa Nova Vida S.A.C., 2016. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Lima - Perú.

Robbins, S., & Coulter, M. (2010). Administración (Décima ed.). México D.F., México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

Robbins, S., & Judge, T. (2009). Comportamiento organizacional (Decimo tercera ed.). México: Pearson Educación.

Rodríguez, H. (2016). Programa de Comportamiento Organizacional de La Empresa Ingeniería de Apoyo y Servicios SAC, Para Optimizar los Servicios de Tercerización que Presta en La Sede Administrativa de Backus - Lima. Tesis de pre grado, Universidad Ricardo Palma, Lima, Lima.

Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (1996). Administración (Sexta ed.). México D.F., México: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.

Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (1999). *Administración* (Sexta ed.). México D.F., México: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.

Torres, L. (2015). *Influencia del comportamiento organizacional en el clima laboral de los trabajadores en el Hospital de Pacasmayo, 2015*. Tesis de pre grado, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo- Perú.

Yrribarren, M. (2016). *Comportamiento organizacional y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel primaria - Red 9- UGEL 01, 2016*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima - Perú.

ANEXOS

ANEXO N° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA- “EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA GRIFO MARCELO’S S.R.L. - 2021”

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es el comportamiento organizacional de la empresa grifo Marcelo´s S.R.L en el año 2021.?</p>	<p>Objetivo General:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar el comportamiento organizacional en la empresa grifo Marcelo´s S.R.L en el año 2021. 	<p>Variable: :</p> <p>COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL</p>	<p>COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL</p>	<p>Personalidad</p>	<p>1. DISEÑO: Descriptiva simple</p> <p>2. TIPO DE INVESTIGACIÓN: Sustantiva</p> <p>Encuesta, Trabajo de campo.</p> <p>4. NIVEL DE INVESTIGACION Nivel descriptivo</p> <p>5. INSTRUMENTO: Cuestionario</p> <p>6. POBLACIÓN: Para esta investigación se tuvo como población a los 22 trabajadores contratados de la empresa grifo Marcelo´s S.R.L en el año 2021. – Cusco.</p> <p>7. MUESTRA Por ser la población objeto de estudio pequeña, la muestra se consideró censal. Es decir se tomó al 100% de la población, los cuales son los 22 trabajadores de la empresa grifo Marcelo´s S.R.L en el año 2021.</p> <p>8. ESTADÍSTICO DE PRUEBA: Estadística descriptiva.</p>
<p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el comportamiento individual en la empresa grifo Marcelo´s S.R.L en el año 2021. • Determinar el comportamiento grupal en la empresa grifo Marcelo´s S.R.L en el año 2021. • Describir la estructura organizativa en la empresa grifo Marcelo´s S.R.L en el año 2021. 	<p>Valores</p> <p>Actitudes</p> <p>Motivación</p> <p>Estrés</p> <p>Toma de Decisiones</p> <p>Satisfacción en el Trabajo</p>				
			<p>Liderazgo</p> <p>Conflictos</p> <p>Negociación</p> <p>Poder</p>	<p>Estructura y Diseño</p> <p>Cambio Organizacional</p> <p>Cultura Organizacional</p> <p>Políticas y prácticas de Recursos Humanos</p>	
			<p>ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</p>		

ANEXO Nº 2 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO PARA DIAGNOSTICAR EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Apreciado colaborador, este cuestionario tiene como objetivo recoger información acerca del Comportamiento Organizacional en la empresa grifo Marcelo´s S.R.L. Dicha información es completamente anónima, por lo que le agradeceré responda todas las preguntas con sinceridad, objetividad y de acuerdo a sus propias experiencias.

DATOS GENERALES: Marque con una X su respuesta

Sexo	Masculino ()	Femenino ()			
Edad	De 18 a 34 ()	De 35 a 49 ()	De 50 a más ()		
Grado o nivel de estudios:	Primaria ()	Secundaria ()	Superior Técnica ()	Superior Universitaria ()	Magister/Doctor ()

INDICADORES: A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá usted responder, marcando con una (X) la respuesta que considere correcta.

- Nunca
- Muy pocas veces
- Algunas veces
- Casi siempre
- Siempre

ITEMS	1	2	3	4	5
Comportamiento individual					
Personalidad					
1. Cuando está en una reunión de trabajo, ¿Prefiere pasar desapercibido?					
2. Cuando está en una reunión de trabajo, ¿Le gusta participar y expresar su opinión?					
3. Cuando está en una reunión de trabajo, ¿Interviene solo cuando es necesario?					
4. Cuando entabla nuevas amistades en el trabajo, ¿Le gusta y lo hace fácilmente?					
Valores					
5. ¿Se identifica Usted con el trabajo arduo e intenso?					
6. ¿Llega Usted con puntualidad a su centro laboral?					
7. ¿Saluda Usted a sus compañeros de trabajo?					

8. ¿Fomenta Usted normas de convivencia en el trabajo?					
Actitudes					
9. Cuando se su jefe le ordena realizar una tarea, ¿La ejecuta inmediatamente?					
10. ¿Le agrada las funciones o tareas que realiza en su centro laboral?					
11. ¿Colabora con sus compañeros para la realización de tareas?					
Motivación					
12. ¿Se siente Usted con ánimo y energía para realizar adecuadamente su trabajo?					
13. ¿Las funciones o tareas que realizas te motivan y permiten desarrollarte?					
14. ¿Consideras que el ambiente de trabajo es favorable para desarrollar tus funciones?					
Estrés					
15. ¿El trabajo que realizas consiste en hacer siempre lo mismo?					
16. ¿El ambiente donde trabajas le produce stress?					
17. ¿Para la realización de su trabajo lo supervisan muy a menudo?					
Toma de decisiones					
18. ¿Participa Usted en la toma de decisiones de la empresa?					
19. ¿Considera que sus opiniones o sugerencias se toman en cuenta para la toma de decisiones en la empresa?					
20. ¿Cuándo se le presenta un problema en el trabajo, lo resuelve en forma apresurada?					
Satisfacción en el trabajo					
21. ¿La empresa le proporciona los materiales y el equipo necesario para realizar su trabajo?					
22. ¿Te sientes identificado y trabajas a gusto en la empresa?					
Comportamiento grupal					
Motivación organizacional					
23. ¿La empresa reconoce o elogia cuando Usted hace un buen trabajo?					
24. ¿La empresa otorga premios o incentivos económicos cuando se cumplen las metas?					
25. ¿Se fomentan espacios entre los trabajadores y directivos para mejorar las relaciones humanas?					
Trabajo en equipo					
26. ¿En la empresa se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores?					
27. ¿Se siente Usted parte del equipo de trabajo.					
28. ¿Las tareas de los trabajadores reciben el apoyo permanente de los jefes?					
Liderazgo					
29. ¿Los jefes o directivos de la empresa se reúnen con sus trabajadores para evaluar cómo se está haciendo el trabajo?					
30. ¿Cuándo existen dificultades en el trabajo, el jefe lo atiende para escucharlo y apoyarlo en resolver los problemas?					
31. ¿El jefe grita a sus trabajadores para conseguir que cumplan las instrucciones y hagan lo él quiere.					
32. ¿Su jefe inspira confianza y motiva a los trabajadores hacia el logro de las tareas?					
Conflictos					
33. ¿La empresa le establece con exactitud sus responsabilidades y funciones?					

34. ¿Cuándo existen discusiones entre los trabajadores, los directivos de la empresa intervienen para solucionarlos?					
35. ¿Se sanciona el mal comportamiento del trabajador en la empresa?					
Negociación					
36. ¿Participa Usted en las negociaciones entre la empresa y sus clientes para obtener mejores resultados?					
37. ¿La empresa lo prepara a Usted para llevar a cabo una negociación con los clientes?					
Poder					
38. ¿Consideras que los jefes en la empresa ejercen autoridad cuando dan una orden?					
39. ¿Crees que los directivos y jefes en la empresa, castigan o sancionan al trabajador ante una falta administrativa o disciplinaria?					
Estructura organizacional					
Estructura y diseño					
40. ¿Le han dado a conocer la estructura orgánica de la empresa, es decir cómo está organizada?					
41. ¿Le han dado a conocer la misión y visión de la empresa?					
42. ¿Le han dado a conocer las normas o reglas internas de la empresa?					
43. ¿Las órdenes en la empresa se dan respetando los niveles jerárquicos?					
44. ¿Ha recibido información de cómo desempeñar las funciones en su puesto de trabajo?					
Cambio organizacional					
45. ¿Se realizan cambios dentro de la empresa para mejorar las diversas actividades, como la atención, las compras, la recaudación, etc.?					
46. ¿Se realizan innovaciones en la tecnología, maquinaria, equipos y herramientas?					
47. ¿Se promueve en la empresa el aprendizaje y la mejora continua?					
Cultura organizacional					
48. ¿Se estimula el cambio y mejora continua dentro de la empresa?					
49. ¿Crees que los valores de la empresa son comprendidos y compartidos por todo el personal?					
50. ¿Sientes que en la empresa se alienta al trabajador para opinar y aportar ideas?					
51. ¿Consideras que en la empresa se respeta la equidad de género?					
Políticas y prácticas de Recursos Humanos					
52. ¿Consideras que en la empresa se tiene en cuenta el trabajo y esfuerzo para el pago de la remuneración?					
53. ¿La empresa evalúa el desempeño laboral de los trabajadores?					
54. ¿Considera que la empresa le brinda un plan de salud para usted y para su familia?					
55. ¿La empresa brinda oportunidades de ascenso al trabajador?					
56. ¿Cree que la empresa recluta y selecciona personal fuera de la misma?					
57. ¿Cree Usted que la empresa capacita al trabajador?					

ANEXO N° 3 Fichas Técnica de Validez del Instrumento

JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL CUESTIONARIO QUE SERÁ APLICADO A LOS ELEMENTOS DE LA MUESTRA

INSTRUCCIONES: Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo de cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan. Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia con los indicadores, dimensiones y variables de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o mejora de cada pregunta.

ITEMS	CLARIDAD EN LA REDACCIÓN		COHERENCIA INTERNA		INDUCCION A LA RESPUESTA (SESGO)		LENGUAJE ADECUADO CON EL NIVEL DEL INFORMANTE		MIDE LO QUE PRETENDE		ESENCIAL ÚTIL PER NO ESENCIAL	NO IMPORTANTE	OBSERVACIONES (Por favor indique si debe eliminarse o modificarse algún ítem)
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
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													
26													
27													
28													
29													
30													