



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

El comportamiento organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área de producción de la empresa Serprovisa SAC Ate 2018

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

Sanchez Ore, Ruth Sandy

**ASESOR:**

Mag. Alonso López, Alfredo

**LINEAS DE INVESTIGACION:**

Gestión de organizaciones

LIMA – PERÚ

2018



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS N° 234 (D) - 2018-II-UCV Lima Ate /EP- ADM

El presidente y los miembros del Jurado Evaluador designado con RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 682 -2018-II-UCV Lima Ate/EP-ADM de la Escuela Profesional de Administración acuerdan:

#### PRIMERO.-

Aprobar pase a publicación ( )  
 Aprobar por unanimidad ( X )  
 Aprobar por mayoría ( )  
 Desaprobar ( )

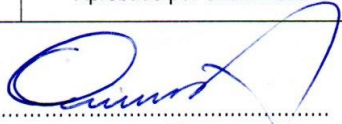
La tesis presentada por el (la) estudiante **SANCHEZ ORE, RUTH SANDY**, denominado:

**“EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA SERPROVISA SAC ATE 2018”**

SEGUNDO. - Al culminar la sustentación, el (la) estudiante **SANCHEZ ORE, RUTH SANDY**, obtuvo el siguiente calificativo:

NÚMERO	LETRAS	CONDICIÓN
16	Dieciséis	Aprobado por Unanimidad


Presidente (a): Mg. EDGARD CERVANTES RAMÓN

  
Firma


Secretario: Mg. JORGE VARGAS MERINO

  
Firma

Vocal: Mg. ALFREDO ALONSO LÓPEZ

  
Firma



  
Mg. Iris Katherine Gonzales Figueroa  
Coordinadora de Escuela  
UCV – Lima Ate



CC.: Archivo

Escuela Profesional, Interesados, Archivo

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

### Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios, por darme la sabiduría y la fortaleza en mí día a día y vencer todo obstáculo que se me presenta.

Asimismo a mis padres Augusto Sanchez, Claudia Ore y hermanos por sus consejos y apoyo incondicional para culminar esta etapa de mi vida.

### Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme la salud y permitirme haber logrado mis metas.

A mis padres por el apoyo incondicional y sus consejos por que hicieron que culminé esta etapa de mi vida.

Por tener excelentes profesores que me orientaron y me enseñaron con excelencia demostrado profesionalismo, y encaminarnos para lograr nuestros objetivos de avanzar con éxito.

A mis amigos por las palabras de motivación.

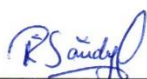
### Declaración de autenticidad

Yo Ruth Sandy Sanchez Ore con DNI N° 73539218, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de grados y títulos de la universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 13 diciembre del 2018



---

Ruth Sandy Sanchez Ore  
73539218

## Presentación

Señores miembros del jurado

Presento la tesis titulada: El Comportamiento Organizacional y el Desempeño Laboral de los colaboradores del área de producción de la empresa Serprovisa Ate 2018. Dado cumpliendo a las normas del reglamento de grados y Títulos de la Escuela académico Profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo sede Ate para optar el grado académico de Licenciamiento en Administración.

El talento debe ser considerado como uno de los principales objetivos de las políticas empresariales y educativas del estado, el cómo crear y descubrir talentos debe ser prioridad.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universalidad.

En el presente capítulo se expone la introducción, la misma que contiene realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación del estudio, las hipótesis y los objetivos de investigación. De esa misma manera, en el segundo capítulo se presenta el método, en donde abordan aspectos como: el diseño de investigación, las variables y su operalización, población, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos. Los capítulos III, IV, V, VI, VII contiene respectivamente: Los resultados, discusión, conclusión, recomendación y referencias.

## INDICE

<b>PAGINA DE JURADO</b>	1
Dedicatoria	3
Agradecimiento	4
Declaración de autenticidad	5
Presentación	6
RESUMEN	10
<b>I. INTRODUCCION</b>	12
<b>1.1. Realidad Problemática</b>	12
<b>1.2. Trabajos Previos</b>	14
<b>1.3. Teorías relacionadas al tema</b>	19
<b>1.4 Formulación al problema</b>	26
<b>1.5 Justificación del estudio</b>	27
<b>1.6 Hipótesis</b>	28
<b>Hipótesis General.</b>	28
<b>1.7 Objetivos</b>	29
<b>II. MÉTODO</b>	30
<b>2.1. Diseño de investigación</b>	30
<b>2.2. Variables, operacionalizacion</b>	31
<b>2.3. Población.</b>	33
<b>2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.</b>	34
<b>2.5. Métodos de análisis de datos</b>	37
<b>2.6. Aspectos éticos</b>	37
<b>III.Resultados</b>	39
<b>IV.DISCUSION</b>	45
<b>V.CONCLUSION</b>	49

<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	50
<b>VII. REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS</b>	51
<b>ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA</b>	54
<b>ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL</b>	57
<b>ANEXO 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE DESEMPEÑO</b>	55
<b>ANEXO 4: COMPÓRTAMIENTO ORGANIIZACIONAL</b>	61
<b>ANEXO 5: CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL</b>	62
<b>ANEXO 6: VALIDACION – JUICIO DE EXPERTOS</b>	63
<b>ANEXO 7: MATRIZ DE DATOS COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL</b>	75
<b>ANEXO 8: MATRIZ DE DATOS DESEMPEÑO LABORAL</b>	79
<b>ANEXO 9: ANALISIS DE LOS ITEMS</b>	83

## **INDICE DE TABLAS**

<b>Tabla 1: composición de la muestra por edad</b>	32
<b>Tabla 2: composición de la muestra por género</b>	32
<b>Tabla 3: validez del área de comportamiento organizacional</b>	33
<b>Tabla 4: validez del área de desempeño laboral</b>	34
<b>Tabla5: análisis de confiabilidad de comportamiento organizacional</b>	35
<b>Tabla 6: prueba de kolmogorov - smirnov para una muestra del comportamiento organizacional</b>	38
<b>Tabla 7: prueba de kolmogorov-smirnov para una muestra de desempeño laboral</b>	38
<b>Tabla 8: correlación en el comportamiento organizacional y desempeño laboral</b>	39
<b>Tabla 9: prueba de hipótesis general comportamiento organizacional y desempeño laboral</b>	40
<b>Tabla 10: correlación de hipótesis motivación y el desempeño laboral</b>	41



<b>Tabla 11: correlaciones liderazgo y desempeño laboral</b>	<b>41</b>
<b>Tabla 12: correlación aspecto individual y total desempeño laboral</b>	<b>42</b>
<b>Tabla 13: correlaciones satisfacción laboral y desempeño laboral</b>	<b>42</b>

## RESUMEN

En el presente trabajo de investigación titulada: El Comportamiento Organizacional y Desempeño Laboral de los colaboradores del área de producción de la empresa Serprovisa SAC Ate 2018, el objetivo principal de la investigación fue determinar la relación que existe del comportamiento organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores del área de producción de la empresa Serprovisa SAC Ate 2018. La variable independiente corresponde al Comportamiento Organizacional (dimensiones: motivación, liderazgo, aspecto individual y satisfacción laboral); la variable dependiente es desempeño laboral (dimensiones: definir puesto, evaluar el desempeño y satisfacción laboral). La población de estudio fue conformada por 80 trabajadores que laboran en la empresa Serprovisa SAC. En el área de producción. La muestra es no probabilístico de tipo intencionado la misma que se constituyó por la totalidad de los colaboradores del área de producción. El instrumento utilizado en la investigación fue la encuesta con 39 items (tipo escala de Likert). Par medir la confiabilidad y validez se sometio al estadístico Alfa de Cronbach, pruebas de normalidad y pruebas de sperman.

El estudio demostró que, el clima organizacional se relaciona significativamente con las habilidades directivas de la empresa Serprovisa SAC

Palabras Claves: Comportamiento organización, desempeño laboral, evaluar el desempeño y satisfacción laboral.

## ABSTRACT

In this research work entitled: The Organizational Behavior and Work Performance of the employees of the production area of the Serprovisa SAC Ate 2018 company, the main objective of the research was to determine the relationship that exists between organizational behavior and the work performance of the employees. Collaborators of the production area of the company Serprovisa SAC Ate 2018. The independent variable corresponds to the Organizational Behavior (dimensions: motivation, leadership, individual aspect and job satisfaction); the dependent variable is job performance (dimensions: define position, evaluate performance and job satisfaction). The study population was made up of 80 workers who work in the company Serprovisa SAC. In the production area. The sample is not probabilistic of the intentional type, the same that was constituted by the totality of the collaborators of the production area. The instrument used in the investigation was the survey with 39 items (Likert scale type). To measure the reliability and validity, the Cronbach's Alpha statistic, normality tests and sperman tests were submitted.

The study showed that the organizational climate is significantly related to the managerial skills of Serprovisa SAC

Keywords: Behavior organization, job performance, motivation, leadership, individual aspect, job satisfaction, define position, evaluate performance and job satisfaction.

## **I. INTRODUCCION**

### **1.1. Realidad Problemática**

En este tiempo el comportamiento organizacional es de mucha importancia e impacto, debido a que las empresas tienen que adaptarse a sus colaboradores, hoy en día es un reto para el gerente; donde el factor humano es de gran importancia para conseguir lo que la organización ha propuesto, si la variable, comportamiento organizacional se establece de manera correcta las organizaciones van a tener éxito en rentabilidad y conocer como los colaboradores desempeñan su labor. Asimismo los gerentes juegan un papel importante dentro de la organización porque ellos deben desarrollar habilidades técnicas para que de esta manera puedan gestionar bien la capacidad de trabajar con los colaboradores y mantener la habilidad para poder sobrellevar situaciones complejas del día a día dentro de la organización. En cuanto a este tema del comportamiento organizacional se ha convertido de gran impacto en todas las organizaciones porque de ello depende si la organización se adapta a los colaboradores y de esta manera los colaboradores alcanzan el alto nivel de rendimiento.

A nivel mundial el comportamiento organizacional influye en el desempeño laboral, dado que los personales deben contribuir con mejora continua de la empresa, manteniendo un perfil adecuado para el tipo de puesto que ejercerá en el área asignada. El comportamiento organizacional es de mucha importancia en la empresa debido a que se va a evaluar la eficiencia y eficacia del colaborador para que la empresa pueda seguir el ritmo de rentabilidad y la clave es el éxito de todos los que participan dentro de la organización, el resultado que debe haber dentro de la organización es la motivación, productividad, buen clima laboral y un mejor uso del capital humano y por consiguiente mejora el beneficio de toda la empresa.

Terán, Montenegro, Garcia, Realpe, Villarreal y Fernandez, (2017) aseguran que se ha podido evidenciar en su estudio el modelo de Robbin, donde menciona que el principal problema de la farmacia estudiada radica en el problemas de las variables de la organización como la falta de comunicación, el estilo de liderazgo y la toma de decisiones que se conlleva en el grupo de trabajo. Todos ello ocurre en muchas organizaciones es por ello que en la investigación menciona que cada empresa debe saber cuáles son las funciones de los empleados y como puede este influenciar en el comportamiento de cada colaborador para que dentro de la empresa no tenga discrepancia y todos puedan laborar de manera satisfactoriamente llegando al objetivo que está determinado dentro de ello.

En los últimos años muchas empresas a nivel mundial toman acciones conducentes al mejoramiento del comportamiento organizacional y elevan la eficacia en la gestión de los colaboradores, relacionado al tema de comportamiento organizacional y desempeño laboral; asimismo las empresas Norteamericanas y Europeas son las primeras en aplicar el comportamiento organizacional y como resultado mantuvo una gran eficiencia en los colaboradores de esa manera que pueden llegar a la meta establecida.

En el Perú las pequeñas y medianas empresas mantienen un crecimiento pausado debido que muchos de ellos son fabricantes y proveedores de servicios minoristas. No obstante, su crecimiento presenta algunos desafíos que deben tenerse en cuenta, como desarrollar y captar a nuevos clientes e innovar en el rubro que mantiene la empresa entre otras cosas; además es primordial que las empresas deben tener un buen clima organizacional para los trabajadores, orientando de esa manera a resultados satisfactorios.

Una publicación de la revista CENTRUM (2017) afirma que los estudios realizados de cómo es que funciona el mecanismo de comportamiento dentro de las organizaciones, para ello la empresa debe plasmar en sus colaboradores un ambiente de confraternidad entre todas las personas que realizan la labor de esa manera pueda generar niveles de productividad esperados por la organización, y por consiguiente las organizaciones logren obtener niveles de rentabilidad superiores.

En este contexto, la empresa Serprovisa inició en el año 2000 en el rubro de la publicidad en estampados e impresiones siguiendo una filosofía innovadora y proactiva, se toma un posicionamiento en el rubro de Servicios en Impresión Digital manteniendo como gerente general a la Srta. Carmen Milagros Peroné Valle; gerente de operaciones, Manuel Antonio Infantes Vásquez; socio, Raúl Andrés Ferrand Chueca

En la actualidad cuenta con una moderna planta de más de 2500 m<sup>2</sup>; donde se incluye los talleres de carpintería, pintura, habilitado, transporte e impresiones que cuentan con equipos e insumos de última generación (tintas más amigables con el medio ambiente). Dentro del área de operaciones contamos con máquinas de corte, impresoras UV y router de última generación; y el área de transporte, poseemos una flota de camiones y camionetas disponibles para realizar la puntual entrega e instalación de nuestros productos.

La empresa Serprovisa SAC se encuentra a nivel nacional cuenta con una gama de máquinas relacionadas a la impresión con una experiencia de 17 años en el mercado, brindando soluciones a empresas que requieren nuestros servicios de impresiones como letreros (letras

block retroiluminadas, letras block iluminadas, letras block acrílico, caja de luz en interiores o exteriores); pop (jalavistas recto o troquelado, exhibidores de productos, porta afiches, cenefas, vibrines, señaléticas, producto de cartón); estructura y ambientación (pórticos, backing, vinil en superficie planas, vinil en vitrinas, gigantografías); muebles (mueble ad hoc, tótems, modulo desarmables, stands Ad Hoc y de perfiles); grafica vehicular (brandeo con Vinil laminado, brandeo con Vinil ploteado, brandeo con Vinil perforado); displays (displays Wall, parante base cuadrada, tipo araña, tensión banner, mochila jalavista, roll screen); entre otros.

Para brindar y seguir brindando servicios de calidad, en Serprovisa se realizan capacitaciones constantes, por áreas, sobre las mejores prácticas operacionales. Así también, cada año, para lograr una mejora continua, la empresa realiza auditorías internas.

En ese contexto la empresa Serprovisa los trabajadores deben de mantener un comportamiento organizacional y un buen desempeño laboral para que puedan realizar sus funciones de acuerdo al área establecida manteniendo relaciones de equipo de trabajo, asimismo puedan crear un lugar adecuado para laborar y con la capacidad que mantiene los colaboradores pueden desarrollar su talento usando eficaz y eficientemente los recursos que les otorga la empresa para que de esta manera pueda evitarse que los personales se retiren, el salario se pueda aumentar debido al trabajo.

## 1.2. Trabajos Previos

### A nivel Internacional.

Simo (2013). *Liderazgo y clima organizativo como antecedente distales de los comportamientos de ciudadanía organizativa orientada al cambio* (Tesis doctoral). Universidad Politécnica de Catalunya, Barcelona. Cuyo objetivo de la investigación es poder evaluar de cómo se relaciona las variables ante mencionadas, el tipo de diseño es no experimental, investigación transeccional y diseño causal. Dentro de la investigación se mantiene presente sobre las hipótesis planteadas que indican las relaciones entre las variables y el soporte innovador con los CCO mantiene orientados al cambio, y todo ello esta medido por la autoeficiencia del cumplimiento de los trabajos del trabajador. En conclusión las variables y el clima de la innovación se van orientados al cambio que toda empresa debe de enfrentar.

El liderazgo se caracteriza en donde un individuo tiene el poder de estimular el éxito de las personas desde una motivación baja hasta llevarle a un compromiso. Los líderes transformacionales mantienen deseos de logros y autodesarrollo de las personas que mantiene

en su mando, a la misma vez promueven el desarrollo de las organizaciones ambos factores de liderazgo y clima organizacional presentan resultados relacionados a diferentes comportamientos orientados al cambio.

Gonzales (2014). *Comportamiento Organizacional y apoyo organizacional Percibido en relación con Políticas Familiares Responsables en empresas de la región del Muelle* (Tesis doctoral). Universidad de Talca de Chile. Cuyo objetivo del investigación es poder analizar si pudiera existir la relación entre las variables mencionas con relación las políticas. El diseño de la investigación es de tipo no experimental, de investigación transeccional con diseño transeccional correlación. La investigación se realizó con una muestra de 144 trabajadores y el cuestionario se administró del comportamiento organizacional de Allen y Meyer. En conclusión el resultado de las variables y sus dimensiones no mantiene una relación significativa debido a que los colaboradores no se sienten comprometidos.

Por los resultados obtenidos se puede determinar que las variables compromiso y sus dimensiones mantienen una relación fuerte ya que se percibe la responsabilidad de las personas, el impacto del compromiso organizacional sino se difunde adecuadamente definitivamente va impactar los ingresos de la empresa, el impacto del compromiso organizacional tiene que ser difundido con todas las pautas claras y las metas los objetivos para crear así esta cultura en lo personal.

Garcia (2015). *El comportamiento moral en las organizaciones: una perspectiva desde la ética de la empresa* (Tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid, España. Cuyo objetivo de la investigación realizada es poder interpretar la influencia de una cultura organizacional integral, sobre los aspectos para poder prevenir los riesgos laborales y el comportamiento de cada trabajador en la empresa de manufactura España. De este modo el estudio será en dos empresas del sector manufactura por ende la unidad de análisis será por 110 trabajadores más 25 directivos de la misma manera serán parte de la población objeto de estudio. Con relación al diseño de investigación de las variables será el diseño no experimental, la investigación transeccional o transversal y el tipo de estudio descriptivo. Se llegó a la conclusión que todos los colaboradores de la empresa con mayores años de edad perciben mayor seguridad, mayor importancia y la productividad es favorable.

La preparación adecuada de su recurso humano y la motivación del el mismo va ser que la empresa se mantenga en los estándares que busca y que esta sea sostenible en el tiempo. De acuerdo al estudio mencionado los trabajadores con mayor edad, laboran mejor que los jóvenes

y ellos sienten que la empresa les da el beneficio por su trabajo, consecuentemente ello afecta al comportamiento de las variables conducta hacia la seguridad.

Gonzales (2015). *Investigación sobre calidad, organización y satisfacción laboral en la universidad pública española* (Tesis doctoral) Universidad Euskal Herriko, España. Cuyo objetivo es valorar el efecto que los cambios organizativos en las universidades públicas han ocasionado en la satisfacción laboral de los académicos que trabajan en ellas. La investigación va a analizar cómo cada maestro ha percibido sobre la calidad y la satisfacción laboral en las universidades públicas, de esta manera se realizó el cuestionario con los maestros involucrados que estuvo compuesta por la totalidad del personal académico, el diseño de investigación es no experimental, investigación transeccional, diseño correlacional. La conclusión de la investigación se relaciona que todas tendencias organizativas se enfoca mayormente a soluciones burocráticas donde se considera que los modelos tradicional y generan insatisfacción entre los académicos.

Los resultados de los objetivos describen la realidad en poder incrementar la capacidad de adaptar a las nuevas circunstancias económicas y sociales, de esta manera establece mecanismo sobre el comportamiento organizacional; las sociedades concentran sus propósitos través de diversas estrategias que aplican en cada una de sus organizaciones. Pero los proyectos conjuntos de los individuos, en la dinámica de su interacción grupal, requieren de ser encauzados atinadamente por un liderazgo, el cual asume un importante papel en la sociedad al fundar un vínculo simbiótico entre lo ejerce y sus colaboradores.

Guzmán (2017) *Comportamiento innovador y compromiso de los empleados en las empresas del sector servicios* (Tesis doctoral). Real Madrid, España. Cuyo objetivo de la investigación va a consistir en poder detallar el comportamiento innovador del personal en sus labores, la investigación será detallada y enfocado en una pequeña empresa del sector servicio. El diseño de la investigación no experimental, investigación transeccional, diseño correlacional. Se recopiló los datos y se usó la herramienta del cuestionario a una muestra de 120 trabajadores, en conclusión el comportamiento innovador en las personas se perciben dentro de la organización y hasta hoy en día se ha ido mejorando de una manera notoria, por ende la motivación desempeña un papel importante dentro de la organización.

De acuerdo al estudio realizado se puede determinar que el empleador debe de describir las labores de sus colaboradores y debe de estar enfocado al contexto de la empresa, dentro de la organización en cada área debe de tener un coach como una necesidad natural de los entes



de la organización, ya sea que se trate de organizaciones y comunidades o de asociaciones e instituciones. Y cuando se mencionó del compromiso organizacional “El impacto del compromiso organizacional sino se difunde adecuadamente definitivamente va impactar los ingresos de la empresa” es un claro ejemplo que cuando uno no se compromete bien entonces va afectar los ingresos de la empresa

### **A nivel nacional.**

Cainicela y Pazos (2016) en su investigación titulada *la relación entre satisfacción laboral, compromiso organizacional e intención de rotación en profesionales de una empresa minera en el Perú* (Tesis doctoral). Lima, Perú. Cuyo objetivo es poder identificar la relación entre las variables antes mencionadas de esa manera prever la alta rotación de los colaboradores dentro de la empresa. El tipo de estudio es de tipo no experimental, investigación transaccional y diseño causal, debido a que la muestra es de 150 encuestados profesionales; de esta manera se puede concluir que el resultado obtenido es poder implementar un mejor plan enfatizando en los factores intrínsecos, con el propósito que los personales se sientan satisfechos y de esa manera minimizar la rotación de los trabajadores de la misma forma el talento que conlleva en sí mismo.

Para que exista una similitud elocuente entre la cultura organizacional y los factores de la satisfacción laboral, se debe de realizar coaching con los colaboradores para poder potenciar su capacidad en labor, de esta manera el colaborador va a optimizar su trabajo de manera eficientemente.

Machaca (2015) en su investigación titulada *clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pachucha. Andahuaylas, 2015* (tesis doctoral). Andahuaylas, Perú. Cuyo objetivo de la investigación es analizar la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pachucha entre hombres y mujeres. La muestra se hizo a 64 trabajadores utilizando un cuestionario para medir las dos variables es de tipo no experimental. Investigación transeccional y diseño causal. Se puede concluir dentro de una empresa importante el clima organizacional es importante porque mantiene un vínculo con los trabajadores puede tomar decisiones favorables dentro de la empresa de esa manera llegar al objetivo designado.

Tanto la motivación laboral y la productividad es muy importante para la empresa y se debe usar medios que motiven a los colaboradores como incentivos, ascensos de cargos, incremento de remuneración entre otros.

Rodríguez (2016) en su investigación titulada *programa de comportamiento organizacional de la empresa Ingeniería de Apoyo y Servicio Sac*, (Tesis de maestría) Ate, Perú. Cuyo objetivo de la investigación es poder desarrollar un programa de una cultura organizacional en la empresa IAYS, de esta manera disminuir los servicios de tercerización que presenta en la sede administrativa de Backus-Lima. El tipo de diseño es no experimental, investigación transeccional y diseño causal. La población de la investigación estuvo conformada por coordinadores, supervisores y operarios con un total de 57 personas. De esta manera se concluye la investigación de servicio que presenta a la empresa Backus, perjudicada por los resultados no adquiridos por la empresa dado que la productividad es bajo, la satisfacción del personal y el ausentismo.

Para que exista un programa de comportamiento organizacional y que los colaboradores puedan optimizar su labor, depende del jefe quien está al mando, u el jefe debe de tomar decisiones e innovación para que todo resulte mejor para la empresa.

Rua (2016) en su investigación titulada *el comportamiento organizacional percibido por los usuarios de la municipalidad de San Juan de Lurigancho 2015*. Cuyo objetivo de la investigación es poder analizar el valor del comportamiento organizacional que es visibilizado por los usuarios en la municipalidad de San Juan de Lurigancho 2015. El tipo de diseño es no experimental, investigación transeccional y diseño causal, con una muestra de 383 usuarios que son colaboradores de la municipalidad. Para poder medir las variables de estudio se realizara con el instrumento de cuestionario. En conclusión los resultados de la investigación los niveles de comportamiento organizacional mantiene un 42% dentro de la municipalidad.

El comportamiento organizacional mantiene una percepción en los usuarios muy altos con 24.80% ubicado en las dimensiones de las relaciones interpersonales.

Wieland y Zalvidea (2015) en su investigación titulada *el impacto de la percepción de socialización en la cultura organizacional* (tesis de maestría). Lima, Perú. Cuyo objetivo es analizar si los estilo de liderazgo de empoderamiento infieren en el comportamiento organizacional de los trabajadores dentro de la empresa orientada a la elaboración y la comercialización de alimentos en el Perú. El tipo de diseño es no experimental, investigación transeccional y diseño causal. Y lo cual participaron 378 colaboradores. En conclusión se puede mencionar que el estilo de liderazgo de empoderamiento predice en el comportamiento innovador.

Para que exista un buen estilo de liderazgo y un comportamiento innovador se debe tomar un plan de mejora y se deberá ejecutar en la organización para que de esa manera poder desarrollar un estilo de liderazgo de empoderamiento.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Comportamiento Organizacional.**

##### *1.3.1.1 Definiciones de Comportamiento Organizacional.*

En todas las organizaciones se debe de implementar el comportamiento organizacional para que de esta manera el colaborador su labor satisfactoriamente en su trabajo. Cotacallpa (2014) afirma:

El comportamiento organizacional satisface las herramientas para que de esta manera pueda analizar, por lo consiguiente facilita a los administradores que examinar cómo se comporta los trabajadores dentro de la organización, asimismo favorece la comprensión de cada colaborador cuando realizan confraternidad y de esa manera las personas interactúan (p.17).

El CO es importante porque mediante de ello se puede percibir el comportamiento de cada individuo de la organización, debido a que el gerente va a proveer las herramientas y técnicas necesarias para sus colaboradores y poder tener cercanía con ellos. Para muchas empresas es muy satisfactorio que sus trabajadores realicen sus trabajos de manera productiva esto conlleva que los trabajadores realizan sus labores con un buen clima laboral y que el gerente conoce las relaciones interpersonales de cada colaborador.

“El comportamiento organizacional se desarrolla en cada persona y como la organización desde los gerentes hasta los colaboradores en otras palabras desde el individuo que mantiene cargos directivos hasta el individuo que es guiado, todo ello es el comportamiento organizacional” (Alles, 2013, p.20).

En las empresas se debe de modificar las conductas o como se desarrollan las personas dentro de ello y esto puede traer productividad y por consiguiente rentabilidad superiores, para ello se debe tener en cuenta el individuo dentro de la organización, el equipo de trabajo y todo los que nos rodea, y el individuo debe ser consiente de cómo son sus actitudes en el trabajo y

el impacto que trae a otras personas y con ello poder conllevar a tener unas actitudes positivas o de mejora dentro de la organización.

“El comportamiento organización es un análisis donde predomina la cultura inculcada en los trabajadores de esa manera tener la satisfacción de los gerentes de la empresa de cada uno de los colaboradores” (Robbins, 2014, p58).

Cada jefe debe de analizar al colaborador y como puede brindar mejora para que la empresa pueda mantener rentabilidad, el colaborador debe de mostrar el desempeño que va a realizar en su trabajo, de esta manera impactar ante sus compañeros y ser el mejor dentro de su área. Para muchos individuos es costoso involucrase o ser parte de la organización y en muchos casos trabajan de manera involuntaria y no son comprometidos, es importante que los jefes inmediatos conozcan a cada persona y como va a alcanzar su objetivo.

La cultura y el comportamiento es un conjunto de deberes y valores que cada colaborador debe de mantener dentro de la organizacional (Ascary, 2015, p.63).

Para los colaboradores deben de tener presentes cuales son las normas presentes y el reglamento que la organización mantiene para que se esa manera se puedan adaptarse y generar un buen lugar para trabajar, y las empresas deben de ser factibles con sus trabajadores, y de esa manera tanto la empresa y el trabajador quedan satisfechos.

El CO es un estudio que se encarga de analizar como las personas se desenvuelven dentro de la empresa , grupos entre otros, además conlleva a las personas a realizar su labor de manera satisfactorio y trabajen de manera eficiente dentro de la empresa muchas veces los colaboradores mantiene su estilo de vida y no se adapta a las empresas, en la cual resalta que es muy importante que el trabajador debe ser comprometido por porque de ello depende porque son el engranaje importante o el eje impórtate de toda empresa para poder cumplir los objetivos tener bien en claro que es lo que quiere la empresa para que así se beneficiare la empresa y también sus trabajadores . La única manera que este pueda determinar el éxito es como indica la preparación adecuada de su recurso humano y la motivación del el mismo va ser que la empresa se mantenga en los estándares que busca y que esta sea sostenible en el tiempo.

“La psicología del trabajo y las organizaciones es la ciencia que estudia el comportamiento del trabajo y contribuye al desarrollo de estrategias que mejoran el bienestar de las personas en el desempeño organizacional” (Littlewood y Uribe, 2017, p.30).

Para conocer la situación real, se requiere obtener información sobre el desempeño del personal por parte de sus superiores y las personas que le rodean. Dado que estas personas deben de aportar datos relevantes en cuanto al desempeño y el comportamiento organizacional en cada colaborador, se puede tener información apreciable de los registros de información que disponga la empresa. Otras fuentes que pueden ser utilizadas sería la situación ideal.

### ***1.3.1.2 Modelos de Comportamiento Organizacional.***

#### ***1.3.1.2.1 Modelo Emergente (estructural) de Comportamiento Organizacional.***

El modelo que se presenta a continuación crea la sensación del contorno de los empleados dentro de su centro de trabajo con el propósito que mantenga buenos resultados favorables para la organización, los gerentes o jefes a cargo de los colaboradores tendrán metas y objetivos a llegar.

Desempeño del empleado: El interés y la participación que mantiene

Necesidades del empleado: Mantiene bien en clara el objetivo de la empresa y es trascendentes a vista de sus compañeros.

Orientación de los empleados: Desempeño, iniciativa y responsabilidad en el trabajo.

Resultados psicológicos delos empleados: participación en todo lo que se amerite y trascendencia en la organización.

### ***1.3.1.3 Dimensiones de Comportamiento Organizacional.***

#### ***1.3.1.3.1 Motivación.***

Cotacallpa (2014) menciona que “la motivación es un factor primordial de un colaborador debido que es un impulso que causa al ser humano a poder realizar su acción de manera satisfactoria en su trabajo” (p.30).

La motivación dentro de la organización es un factor que le impulsa al colaborador a realizar su trabajo de la manera satisfactoria creando un clima agradable en el área de trabajo, de esa manera los colaboradores deben se sienten satisfechos y comprometidos con la empresa ejerciendo su labor cotidiana de la mejor manera, alcanzando las metas trazadas por el supervisor a cargo.

La motivación es el motivo que nos impulsa a realizar o actuar de la mejor manera la labor teniendo como apoyo de los jefes a cargo y motivándoles a los colaboradores para que

ellos puedan ejercer su labor de manera comprometida con los objetivos propuestos por la empresa, la motivación va más allá de brindar apoyo sino es como el colaborador se siente a gusto en su centro de labor, la motivación no es un pensamiento; la motivación hace que los colaboradores se sientan comprometidos con la empresa llegando a los resultados adquiridos o metas establecidas, generando de esa manera ingresos rentabilidad estabilizando a la empresa, en las organizaciones es de mucha importancia mantener a sus colaboradores comprometidos y motivados (Sale, 2016, p.18).

Koontz, Weihrich y Cannice (Citado por Hacán, 2015, p. 18), ellos mencionan que: “La motivación es una terminología general relacionada a diferentes necesidades deseos anhelos impulsos y fuerzas afines”.

La motivación abarca muchos aspectos del ser humano viendo la necesidad o el deseo de alcanzar, es por ello que en las empresas se presentan incentivos monetarios o bonus para que el colaborar se sienta feliz y pueda realizar su labor de la mejor manera, y la motivación verbal de indicarle al personal que el trabajo que realiza es muy valioso para la empresa.

Según Palmer (2016, p. 51) “cuando una determinada persona se encuentra motivada: Se orienta o se mueve a realizar sus acciones o transmite comportamientos particulares. Se a investigado en poder conocer porque las personas cambian su acciones en el trabajo, y se da por que los colaboradores se sienten satisfechos con su labor y existe un ambiente adecuado”

Las personas se sienten motivadas cuando realizar ciertas actitudes positivas por su trabajo, esto es dado que la empresa lo ha meritado por su labor y actitud dentro de la organización, es ahí donde participa la empresa en motivar al personal para que pueda desarrollar su habilidad de la mejor manera, brindado las herramientas necesarios para la gestión de su trabajo.

Fischman (2014), “quien indicó que la motivación no se debe verse precisamente como una meta para el ser humano sin embargo es el vehículo que nos llevara al logro de nuestros objetivos” (p.36).

Viendo desde otras perspectivas psicológicas y fisiológicas, la motivación es un conjunto de elementos que influyen en la voluntad de las personas a través de la satisfacción de sus intereses personales. Por consiguiente, en base a las teorías tratadas, se puede definir que la motivación implica un conjunto de factores tanto internos como externos en una organización para cumplir objetivos en base a una serie de necesidades.

#### 1.3.1.3.2 *Liderazgo.*

Cotacallpa (2014) “considera que un líder es aquella persona que sobresalga dentro del grupo o sociedad y mantiene mayor influencia en las actividades que desarrolla manteniendo los objetivos claros y precisos” (p.30).

Dentro de las organizaciones en el área de trabajo siempre hay una persona que sobresalga y esa persona ayuda a sus compañeros brindando apoyo para que puedan desarrollar de la mejor manera su labor. El líder es aquella persona que sobresalga y desarrolla sus actividades de la mejor manera; teniendo en su personalidad un conjunto de actividades gerenciales que puede influir en sus compañeros de su alrededor de tal manera que el equipo de trabajo realice sus funciones de la mejor manera logrando los objetivos propuestos.

“El liderazgo personal comparte los mismos valores e integridad que se necesitan para vivir una vida satisfactoria y exitosa. El liderazgo grupal es una aplicación externa de nuestro propio carácter personal” (Catranis, 2018, p, 30).

Una persona líder tiene bien definidos sus valores como la responsabilidad que mantiene dentro del área de trabajo, generando de esa manera la integridad de sus compañeros y unánimes llegar a la meta establecida que están propuesto dentro de la organización, muchas veces algunos colaboradores negativos no quieren involucrarse al área de trabajo, es ahí donde el líder puedan influenciar en ellos.

#### 1.3.1.3.3 *Aspecto Individual.*

Cotacallpa (2014) “menciona que cada persona aporta al trabajar una serie de habilidades, ambiciones y experiencias. Estos atributos personales cambian a través del tiempo, a veces como resultado del éxito o fracaso obtenido. El acoplar este juego de características individuales de la gente con sus debilidades y fortalezas” (p.30).

Cada colaborador mantiene ciertas habilidades para que puedan ejercer su labor de la mejor manera, los colaboradores realizan sus tareas de manera adecuada trabajando en equipo, realizando el trabajo en equipo los colaboradores se sienten acogidos y desarrollan sus habilidades de la manera más satisfactorio en el ambiente de trabajo; al desarrollar mayor compromiso en sus tareas cotidianas los colaboradores se sienten integro o parte del grupo.

Díaz (2012) “Cuando se mantiene relación con los compañeros de trabajo se crea un ambiente agradable y se incrementa la confianza entre los colaboradores elevando de esa manera la motivación entre los personales” (p.66).

A todos los colaboradores se sienten satisfechos cuando les gusta el ambiente donde laboran y si se crea un mejor clima los colaboradores realizan su trabajo sin ninguna incomunicación de esa manera pueden llegar al rendimiento de la organización. Por tanto el aspecto a considerarse es la cultura organizacional de la empresa, todo ese sistema de valores, metas que es percibido por el trabajador y expresado a través del clima organizacional.

#### *1.3.1.3.4 Satisfacción Laboral.*

Cotacallpa (2014) afirma que “es una actitud del colaborador se siente feliz con su labor que realiza, adoptando actitudes positivas logrando sus objetivos y metas, mientras que una persona insatisfecha no realiza su gestión de manera adecuada” (p.30).

Los colaboradores se sienten satisfechos con su labor que realiza en su centro de trabajo, de esa manera llegar a los objetivos planteados por el gerente de área manteniendo una buena satisfacción por su labor que realiza inclinándose a los objetivos propuestos, para poder lograrlo de la mejor manera los factores que incluyen a la satisfacción laboral es la calidad de trabajo que desarrolla los colaboradores.

Fernández (2013) señala que “los colaboradores prestan su servicio a las empresas brindando su mejor trabajo, de su parte las empresas deben de remunerarlos acorde al promedio ligado a las políticas salariales que se tomen en cuenta sus expectativas” (p.44).

Una de las maneras de la satisfacción del personal es la remuneración que percibe sea de la manera justa por parte de la empresa por el servicio que brinda, de esa manera se siente satisfecho, para ello la empresa se rige a las políticas salarial para la remuneración del personal, la remuneración en muchos casos la empresa le brinda por el desarrollo de su labor del personal y otras empresas brinda beneficios monetarios para que el personal se sienta a gusto con su trabajo.

Sánchez, S., Fuentes, F. y Artacho, C. (2013) “la satisfacción laboral en la menor o mayor medida del bienestar individual y colectivo del grupo de empleados considerando las aportaciones que realizar para la empresa” (p.208).

Los colaboradores tienen ciertas habilidades es allí donde debe de tallar el jefe a cargo para poder conocer la habilidad del colaborador y de esa manera repotenciar para el logro de la empresa. En muchas ocasiones los colaboradores no perciben cuál es su habilidad y el trabajo se vuelve rutinario creando así un ambiente incómodo para ellos, los jefes a cargos deben de tener estrategias para el grupo de personas



Robbins y Judge (2013, p.74), “se concreta que la satisfacción es cuando los trabajadores sienten pasión por la labor que están realizando en su puesto de trabajo y como resultado se muestra en las tareas cotidianas brindando un buen desempeño”

El personal realiza su labor cotidiana con el sentimiento positivo y con las ganas de realizar su labor de la mejor manera se identifica con su trabajo y participa efectivamente en él, considera su desempeño importante para la valoración propia, las actitudes del trabajador frente a su propio trabajo dichas actitudes está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla.

Hellriegel, Jackson y Slocum (2017), “se interpreta que la satisfacción se basa en la noción psicológico del trabajador como se encuentra en su labor, como consecuente llega a brindar buenos resultados” (p.358).

El personal cuando realiza su labor, desarrolla de la mejor manera sabiendo que su trabajo es considerable dentro de la organización y los clientes se sienten satisfechos, para ello la empresa les brinda las herramientas necesarias para que puedan desarrollan su trabajo con las condiciones de seguridad y salud de trabajo y no mantengan problemas dentro de ello, el personal tiene la capacidad para que desarrollarse dentro de la organización.

### **1.3.2 Desempeño Laboral.**

#### ***1.3.2.1 Definición de desempeño Laboral.***

El desempeño laboral es acto que cada colaborador realiza en su trabajo y lo realiza de forma eficiente. Alles (2013) afirma:

Para analizar el desempeño de su gestión de un colaborador el jefe a cargo deberá de supervisar y como mantiene el resultado de su objetivo a llegar, la mejora continua que va a presentar de los resultados obtenidos del colaborador hacia la empresa y poder gestionar de manera eficiente (p. 262).

Todos los gerentes o supervisores deben de analizar al colaborador y como gestiona su trabajo, para que de esa manera pueda contribuir con la mejora de la empresa, realizando los feedback, Cuando una persona se siente satisfecha se refleja en la forma de comportarse y cuando se siente insatisfecha, se generarán consecuencias tanto a nivel personal, como a nivel de la organización.

“El desempeño laboral es la voluntad del personal cuando realiza su trabajo para que de esta manera obtenga un mejor rendimiento en su centro laboral, sobre todo la responsabilidad que deben tener los trabajadores” (Rodríguez, 2014, p.42).

Todos los colaboradores deben de tener un buen desempeño para que puedan realizar sus labores de la mejor manera, sobre todo tener la voluntad en realizar su labor, el colaborador mantiene competencias laborales alcanzadas en las que se integran, y con dichas competencias puedan desarrollarse, manteniendo la actitud de alcanzar el resultado esperado, creando productividad de esa manera la empresa se siente satisfecho de tener un colaborador con las actitudes de sobresalir.

“Todos los colaboradores contribuyen con el mejoramiento de la organización en su desempeño que rinde en su labor además debe tener presente el control preventivo. Concurrente, retroalimentación” (Robbins y Coulter, 2014, p.60).

Los colaboradores cooperan con sus actitudes y aptitudes, manteniendo una eficiencia en su centro laboral agilizando de esa manera su laboral con la calidad y la productividad que va a desarrollar por las actividades asignadas teniendo un buen comportamiento organizacional en su centro de trabajo, considerando de gran importancia la retroalimentación de los colaboradores para que puedan desempeñar bien su labor cotidiano con las herramientas necesarias que le brinda la empresa creando un buen clima organizacional .

Baquerizo,L. (2015. p.17) “el DL es cuando el colaborador de una empresa expresa sus competencias que mantienen para alcanzar la satisfacción de los gerentes de áreas con ello cada individuo mantiene características interpersonales y valores que reflejen su personalidad, las actitudes y como se encuentra ejerciendo su labor para la espera de los resultados.”

El personal mantiene habilidades y competencias que desarrollan dentro de la organización; con las competencias que mantiene puede realizar de la mejor manera su labor y tener la habilidad de manejar cualquier circunstancia que puede afrontar dentro de la organización, con la actitud y la experiencia pueden desarrollarse para que de esa manera pueda contribuir con la mejora de la organización y alcanzar la meta deseada.

#### **1.4 Formulación al problema**

##### **Problema General.**

¿Cuál es la relación entre comportamiento organizacional y desempeño laboral del área de producción de la empresa Serprovisa SAC Ate 2018?

**Problema específico 1.**

¿Cuál es la relación entre motivación y desempeño laboral del área de producción de la empresa Serprovisa SAC Ate 2018?

**Problema específico 2.**

¿Cuál es la relación entre liderazgo y desempeño laboral del área de producción de la empresa Serprovisa SAC Ate 2018?

**Problema específico 3.**

¿Cuál es la relación entre aspecto individual y desempeño laboral del área de producción de la empresa Serprovisa SAC Ate 2018?

**Problema específico 4.**

¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral del área de producción de la empresa Serprovisa SAC Ate 2018?

**1.5 Justificación del estudio****Teórica.**

La presente investigación propuesta es importante ya que aportara al conocimiento mediante el análisis de la relación existente entre el CO y el DL del área de producción de la empresa Serprovisa SAC. Producto de ello puede surgir nuevos conocimientos de los resultados de la investigación con el propósito que el personal realice de manera satisfactorio su labor.

**Practica.**

Este proyecto de investigación se realizó con el fin de analizar la importancia del comportamiento organizacional para resolver los problemas de la empresa Serprovisa SAC y así contribuir a un mejor comportamiento organizacional y mantener personales con un buen desempeño laboral de manera se va lograr tener mayor productividad y atender a los clientes a la brevedad posible.

**Social.**

En la actualidad, las entidades públicas y privadas en el aspecto del comportamiento organizacional y su relación en el desempeño laboral no se están dando la importancia necesaria, dado que cada persona realiza su función y no nuestra eficiencia en sus labores, tan

solo eficacia, es por ello esta investigación será la suma importante para la empresa ya que contribuirá con la mejora, así la organización complicara con su objetivo.

### **Metodológica.**

El proyecto retribuye en la adaptación de un instrumento, en la cual nos facilitara con una información verídica sobre la relación del comportamiento organizacional y el desempeño laboral que permitirá dar un valor agregado. Mediante la recopilación de libros y repositorios que ayudaron con la investigación de la misma manera servirá como fuente de estudio para posteriores investigaciones relacionando al tema

### **Económica.**

Atraves del presente estudio del CO Y DL pretende contribuir con el desarrollo económico de las empresas, mediante la buena gestión de poder guiar a los colaboradores en su área de trabajo, logrando la mejora continua en cada colaborador, brindando incentivos tanto económico y monetario, para que los colaboradores puedan desarrollar su labor de manera satisfactorio.

## **1.6 Hipótesis**

### **Hipótesis General.**

Existe relación entre comportamiento organizacional y el desempeño laboral del área de producción de la empresa Serprovisa SAC Ate 2018.

#### **Hipótesis específico 1.**

Existe relación entre motivación y el desempeño laboral del área de producción de la empresa Serprovisa SAC Ate 2018.

#### **Hipótesis específico 2.**

Existe relación entre liderazgo y el desempeño laboral del área de producción de la empresa Serprovisa SAC Ate 2018.

#### **Hipótesis específico 3.**

Existe relación entre aspecto individual y el desempeño laboral del área de producción de la empresa Serprovisa SAC Ate 2018.

**Hipótesis específico 4.**

Existe relación entre satisfacción laboral y el desempeño laboral del área de producción de la empresa Serprovisa SAC Ate 2018.

**1.7 Objetivos****Objetivos General.**

Describir la relación entre el comportamiento organizacional y el desempeño laboral del área de producción de la empresa Serprovisa SAC Ate 2018.

**Objetivo específico 1.**

Describir la relación entre la motivación y el desempeño laboral del área de producción de la empresa Serprovisa SAC Ate 2018.

**Objetivo específico 2.**

Describir la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral del área de producción de la empresa Serprovisa SAC Ate 2018.

**Objetivo específico 3.**

Describir la relación entre el aspecto individual y el desempeño laboral del área de producción de la empresa Serprovisa SAC Ate 2018.

**Objetivo específico 4.**

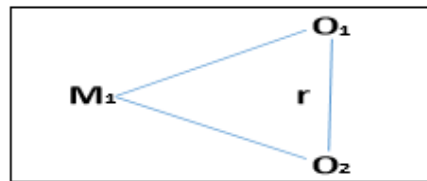
Identificar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral del área de producción de la empresa Serprovisa SAC Ate 2018.

## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de investigación

#### 2.1.1 Diseño.

El tipo de diseño que se trabajara es diseño no experimental – transversal, debido que en el diseño no se usara ninguna manipulación de las variables y solo se observó para que de esa manera poder analizarlos, es transversal porque se realizó los datos en un periodo establecido.



Fuente: Rojas Hernández, Celmira

El esquema es:

M = muestra

O1 = variable 1

O2 = variable2

R = relacion de las variables de estudio

Para Bermúdez y Rodríguez (2015), “el diseño transeccional o transversal es usado para emplear estudios de investigación, sobre sucesos, y estos son recopilados en un solo momento, permite estudiar y analizar la concordancia de variables, para entender el grado de influencia entre ellas” (p. 72). Los investigadores realizan este tipo de investigación debido a que son accesibles y los resultados son certeros, además no mantiene manipulación en las variables.

#### 2.1.2 Tipo de investigación.

##### *Investigación transeccional correlacional.*

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), menciona que el “diseño transeccional correlacional analiza las relación que mantiene las dos o más variables en un determinado momento, en el caso de términos correlacionales o causa y efecto” (p.157).

El diseño transeccional correlacional tiende a realizar la descripción de una o más conceptos o variable dados en un solo momento ya que esta investigación será dad por única

vez, de tal manera que la relación de las descripciones tienen que tener relación por ello son correlaciones.

### ***Investigación Transeccional o Tranversal.***

Este tipo de diseño detalla entre dos o más categorías y se recopilarán los datos en un determinado tiempo a los colaboradores (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.154).

La investigación se trabajó en un tiempo establecido con el propósito de analizar.

## **Variables, operacionalización**

### **2.2.1 Variable de estudio.**

1. Comportamiento organizacional
2. Desempeño Laboral

### 2.2.2. Operalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de Medición
Comportamiento organizacional	Para Cotacallpa (2014) afirma: El comportamiento organizacional brinda un conjunto útil de herramienta en muchos niveles de análisis por que ayuda a los administradores observen el comportamiento de los individuos en la organización, facilita su comprensión de la complejidad de las relaciones interpersonales, en las que interactúan las personas. (p.17)	La medición de la variable fue realizada a través de la aplicación del cuestionario en base a la escala de Likert(1 totalmente en desacuerdo,2 en desacuerdo, 3 ni de acuerdo, 4 de acuerdo, 5 totalmente de acuerdo). Se tomó como referencia la escala desarrollada por Cotacallpa (2014)	Motivación	Reconocimiento Incentivos Ambiente laboral	1 2 3-4	Ordinal
			Liderazgo	Orientación de trabajo Toma de decisiones Metas compartidas	5-6 7-8 9-10	
			Aspecto Individual	Compromiso de los colaboradores Capacidad Trabajo en equipo	11 12-13 14-15	
			Satisfacción Laboral	Condiciones laborales Remuneración laboral Seguridad laboral	16-17 18 19-20	
Desempeño Laboral	Para Alles (2013) afirma: El análisis de desempeño o de la gestión de una persona es un instrumento para gerencial, dirigir y supervisar personal. Entre sus objetivos podemos señalar el desarrollo personal y profesional de colaboradores, la mejora permanente de resultados de la organización y el aprovechamiento adecuado de los recursos humanos. (p.262)	La medición de la variable fue realizada a través de la aplicación del cuestionario en base a la escala de Likert( totalmente en desacuerdo,2 en desacuerdo, 3 indiferente, 4 de acuerdo, 5 totalmente de acuerdo). Se tomó como referencia la escala desarrollada por Alles (2013)	Definir el puesto	Habilidad y competencia Análisis de las actividades Desarrolla estrategias	1-2 3-4 5-6	Ordinal
			Evaluar el desempeño	Identificación del rendimiento Propuesta para medir el desempeño Valorización de desempeño	7-8-9 10-11 12-13-14	
			retroalimentación	Propuesta de valor Feedback	15 16-17-18- 19	

Nota: Las dimensiones de las variables Comportamiento Organizacional fue tomada de Luis Cotacallpa (2014) y las dimensiones de sus variables Desempeño Laboral fue tomada de la teoría Alles (2013).



## 2.2. Población.

La población de esta determinada investigación está integrada de un total de 80 personas del área de producción de la empresa Serprovisa SAC.

Según Hernán Otero (2014) menciona que “El método estadístico censal es una de las ejecuciones estadísticas que no produce sobre una muestra estadística, sino sobre la población total; mientras que el periodo de realizaron depende de los objetivos para los que se necesiten los datos.”

### 2.2.1.1. Composición de la muestra.

#### 2.2.2.1.1. Composición de la muestra por edad.

Tabla 1

Composición de la muestra por edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje válido
21-24	27	33.8
25-29	45	56.1
30-38	8	10.1
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100,0</b>

Muestro por edad

Los resultados obtenidos en la tabla N°1, nos señala que las edades de los individuos de la muestra describen entre 21 y 38 años, siendo las de mayor porcentaje las edades de 25y29.

#### 2.2.2.1.2. Composición de la muestra por género.

Tabla 2

Composición de la muestra por género

Sexo	Frecuencia	Porcentaje válido
Mujer	5	6,3%
Hombre	75	93,8%
Total	80	100,0%

Muestra por sexo

Como se observa en la tabla el porcentaje de los hombres es predominante con un 93.8%, frente al 6.3% que es de las mujeres.

## 2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

### 2.4.1 Técnicas de investigación

#### 2.4.1.1. Análisis de Items y confiabilidad de comportamiento organizacional.

##### 2.4.1.1.1 Análisis psicométrico de la variable Comportamiento organizacional.

###### 2.4.1.1.1.1 Análisis generalizado de la prueba de comportamiento organizacional.

###### 2.4.1.1.1.2 Análisis de validez del área de comportamiento organizacional.

Tabla 3

#### Validez del área de comportamiento organizacional

Prueba de KMO y Bartlett	
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo	,855
Sig.	,000
Varianza total explicada	
N=80	98,287

#### Análisis de validez de las áreas de comportamiento organizacional

En conclusión, se muestra que la medida de adaptación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin, alcanza un valor de 0.855 y se considera como adecuado; esta solución, nos indica que los coeficientes de correlación entre ítems son los suficientes alto como para continuar con el análisis factorial. Las áreas son consistentes entre sí. Se aprecia que existe un solo factor que explica el 98,287 de la varianza total. Esta solución permite determinar que la prueba de CO presenta validez del constructo.

## 2.4.1.2 Análisis de Items y confiabilidad de desempeño laboral.

### 2.4.1.2.1 Análisis *psicométrico de la variable desempeño laboral.*

#### 2.4.1.2.1.1 Análisis *generalizado de la prueba desempeño laboral.*

#### 2.4.1.2.1.2 Análisis *de validez del área de desempeño laboral.*

Tabla 4

### Validez del área de desempeño laboral

<b>Prueba de KMO y Bartlett</b>	
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo	,697
Sig.	,000
<hr/>	
Varianza total explicada	
N=80	96,626

### Análisis de validez de las áreas de comportamiento organizacional

En conclusión, permiten estimar que la medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin, alcanza un valor de 0.697 y que puede considerarse como adecuado; este encuentro, nos indica que los coeficientes de correlación entre ítems son los suficientes elevados como para continuar con el análisis factorial. Las áreas son consistentes entre sí. Se estima que una sola causa que explica el 96,626 de la varianza total. Este hallazgo permite concluir que la prueba de calidad docente presenta validez del constructo.

## 2.4.2 Instrumento de recolección de datos

La acumulación de los datos obtenidos por medio de dos instrumentos se dio a conocer el estado real del CO y DL de cada colaborador que compone nuestra población. El inventario de comportamiento organizacional, está constituida por 4 indicadores. El registro tiene una duración de 15 a 20min., presenta 39 Items con 5 respuestas alternativas:

Totalmente en acuerdo	5
De acuerdo	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

### 2.4.3 Validez y confiabilidad

Validez de contenido: Es el grado de conjugar las respuestas que son representativas del dominio específico o entero y de igual manera las conductas que supuestamente debe medir el contenido (Cea, 2012).

El instrumento fue sujeto al desarrollo de validación por juicio de los jueces, con el propósito de recolectar recomendación acerca de la redacción de los ítems, teniendo en cuenta las recomendaciones brindadas, y como consecuente se realizó el cambio de los ítems.

		Instrumento Suficiente	Promedio de valorización	Aplicabilidad del instrumento
Experto	Dr. Navarro Tapia Javier	Suficiente	80%	Aplicable
Experto	Dr. Cervantes Ramon Edgar.	Suficiente	88%	Aplicable
Experto	Lic. Aramburu Gery Carlos Abrham	Suficiente	85%	Aplicable

Validez del constructo: Para una investigación científica es necesario la validez del constructo porque el grado de relación de una variable se debe relacionar consistentemente con otras las otras variables de acuerdo con hipótesis derivadas teóricamente (Cea, 2012).

Confiabilidad: para poder demostrar el grado de confiabilidad de esta investigación se realizó una prueba piloto, mediante un cuestionario de 39 ítem tipo Likert con 5 alternativas, a una población de 80 trabajadores obteniendo el alfa de cronbach.

Tabla 5

Análisis de confiabilidad de comportamiento organizacional.

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.978	.985	7

## 2.4. Métodos de análisis de datos

Para esta investigación se va a trabajar con el programa SPSS Statistics, el cual este programa mantiene tablas, las figuras estadísticas, igualmente se utilizara el estadístico de correlacional de Pearson para que de esta manera se pueda analizar la correlación entre las variables de CO y DL , finalmente se va a utilizar el coeficiente Rho de Spearman.

### 2.5.1 Coeficiente de correlación de spearman

El coeficiente de correlación de Spearman es una escala de correlación entre las variables aleatorias antes mencionadas. Para calcular el coeficiente de correlación de Spearman los datos se reemplazan mediante un respectivo orden. El estadístico  $\rho$  viene dado por la

expresión: 
$$\rho = 1 - \frac{6\sum D^2}{N(N^2-1)}$$

Se tiene que tomar en consideración la presencia de los datos similares a la hora de ordenarlos, aunque sea insuficiente se puede evadir las coincidencias. La explicación de coeficiente de Spearman es de la misma forma del coeficiente de correlación de Pearson. Oscila entre -1 y +1, señalándonos asociaciones negativas o positivas correspondientemente, 0 significa no relación.

### 2.5.2 Prueba descriptiva normal de kolmogorov-bartlett para una muestra

KMO y prueba de esfericidad de Bartlett. Con la prueba KMO comparamos que las correlaciones parciales sean mínimas. Si es estadístico KMO es alto el método es adecuado, si es mínimo sería inadecuado, este estadístico oscila entre 0 y 1.

### 2.5.3 Desviación estándar

La varianza representa la media aritmética de las desviaciones con respecto a la media que son elevadas al cuadrado. Expansión de la varianza muestral.

### 2.5.4 Media Aritmética

Se utiliza la letra  $X$  con una barra horizontal sobre el símbolo para representar la media de una muestra  $\bar{X}$ , mientras que la letra  $\mu$  (mu) se usa para la media aritmética de una población, es decir, el valor esperado

## 2.5. Aspectos éticos

En el aspecto ético el principio de autonomía se va a tomar una decisión para poder realizar la encuesta en un lugar determinado y el tiempo determinado para que de esa manera evitar los errores; Principios de no maleficencia se tomara aspectos éticos

importantes puesto que se va a analizar la información de los trabajadores; Principio beneficio fuente de la información será interna y se realizara en la empresa Serprovisa. Principio de justicia Se va a mantener la confiabilidad al anonimato de cada participante y la equidad ante todos los colaboradores.

### III. Resultados

#### 3.1. Presentación de resultados

##### 3.1.1 Análisis descriptivo

##### 3.1.1.1 Análisis de bondad de ajuste de la curva correlacional del comportamiento organizacional

Tabla 6

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra del comportamiento organizacional

Área	Motivación	Liderazgo	Aspecto Individual	Satisfacción Laboral
N	80	80	80	80
Media	12,1250	16,7625	14,4250	14,3500
Desviación estándar	7,07890	11,25565	9,53312	9,39310
K-SZ	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

#### Interpretación

El análisis de bondad de ajustes de la curva normal, realizada mediante la Prueba de Kolmogorov-Smirnov, cuyo resultado se muestra en la tabla N°6, todo los valores se obtiene estadísticos K-SZ cuyos valores no presentan diferencias significativas, donde se puede concluir que las distribuciones de los valores de la prueba de comportamiento organizacional analizados no se presentan aproximaciones adecuadas a las distribución normal. Es por esa razón que se puede utilizar contrastes estadísticos no paramétricos en el análisis de datos de la investigación.

##### 3.1.1.2 Análisis de bondad de ajuste de la curva correlacional de desempeño laboral

Tabla 7

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra de desempeño laboral

Área	Definir el puesto	Evaluar el desempeño	Retroalimentación
N°	80	80	80
Media	9,3750	12,6125	9,0000
Desviación estándar	6,62824	8,99858	5,86558
K-SZ	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

- a. La distribución de prueba es normal.
- b. Se calcula a partir de datos.
- c. Corrección de significación de Lilliefors.

#### Interpretación

El análisis de bondad de ajustes de la curva normal, realizada mediante la Prueba de Kolmogorov-Smirnov, cuyo resultado se muestra en la tabla N° 7, todo el valor se obtiene estadísticos K-SZ cuyos valores no presentan desigualdad significativa, donde se determina que las asignaciones de los valores de la prueba de desempeño laboral analizados no se presentan aproximaciones adecuadas a las distribuciones normales. Es por esa razón que se puede utilizar contrastes estadísticos no paramétricos en el análisis de datos de la investigación.

### 3.1.2 Análisis correlacional

#### 3.1.2.1 Análisis de las correlaciones en el comportamiento organizacional y desempeño laboral

Tabla 8

Correlación en el comportamiento organizacional y desempeño laboral

Variable	Definición de puesto	Evaluación de desempeño	Retroalimentación	Total desempeño o laboral
Motivación	,710**	,768**	,752**	,743**
Liderazgo	,735**	,772**	,778**	,763**
Aspecto individual	,758**	,786**	,795**	,776**
Satisfacción laboral	,718**	,767**	,758**	,744**
Total comportamiento organizacional	,759**	,771**	,767**	,772**

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

#### Interpretación

El análisis de las correlaciones entre las áreas de comportamiento organizacional y el desempeño laboral recibido permite apreciar que todas las correlaciones son significativas, notándose que las correlaciones que alcanzan mayores valores son:



- Definición de puesto con el total de comportamiento organizacional ( $r=0.710$ )
- Evaluación de desempeño con el total de comportamiento organizacional ( $r=0.771$ ).
- Retroalimentación con el total de comportamiento organizacional ( $r=0.767$ ).
- Motivación con el total de desempeño laboral ( $r=0.743$ ).
- Liderazgo con el total de desempeño laboral ( $r=0.763$ ).
- Aspecto individual con el total de desempeño ( $r=0.776$ ).
- Satisfacción laboral con el total de desempeño ( $r=0.744$ )
- El total de comportamiento organizacional con el total de desempeño laboral ( $r=0.772$ ).

### 3.2. Contratación de hipótesis

#### 3.2.1 Hipótesis

HG: Existe relación entre comportamiento organizacional y el desempeño laboral del área de producción de la empresa Serprovisa SAC. en Ate 2018.

Tabla 9

Prueba de hipótesis general comportamiento organizacional y desempeño laboral

			Comportamiento organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comportamiento organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,772**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,772**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

#### Interpretación

Las diferentes áreas de CO se relacionan significativamente con áreas del DL del área de producción de la empresa Serprovisa SAC. en Ate 2018. El producto presentado en la tabla N°9, nos menciona que existe una relación 0.011o cual es significativa, este resultado nos permite enunciar la hipótesis ha sido aceptada.

### 3.2.1.1 hipótesis específico

#### Hipótesis específico 1

Existe relación entre motivación y el desempeño laboral del área de producción de la empresa Serprovisa SAC. en Ate 2018.

Tabla 10  
Correlación de hipótesis motivación y el desempeño laboral

			Motivación	Total de desempeño laboral
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	,743**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Total de desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,743**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

#### Interpretación:

La motivación se enlaza significativamente con áreas del DL en el área de producción de la empresa Serprovisa SAC. en Ate 2018. Los resultados presentados en la tabla N° 10, nos menciona que existe una relación 0.743 lo cual es significativa, este resultado nos permite afirmar la hipótesis ha sido aceptada.

#### Hipótesis específico 2

Existe relación entre liderazgo y el desempeño laboral del área de producción de la empresa Serprovisa S.A.C. en Ate 2018.

Tabla 11  
Correlaciones liderazgo y desempeño laboral

			Liderazgo	Total de desempeño laboral
Rho de Spearman	Liderazgo	Coeficiente de correlación	1,000	,763**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Total de desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,763**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

#### Interpretación:

El liderazgo se relaciona significativamente con áreas del desempeño laboral en el área de producción de la empresa Serprovisa SAC. en Ate 2018. Los resultados presentados

en la tabla N° 11, nos menciona que existe una relación 0.763 lo cual es significativa, este resultado nos permite afirmar la hipótesis ha sido aceptada.

### Hipótesis específico 3

Existe relación entre aspecto individual y el desempeño laboral del área de producción de la empresa Serprovisa S.A.C. en Ate 2018.

Tabla 12

#### Correlación aspecto individual y total desempeño laboral

			Aspecto individual	Total de desempeño laboral
Rho de Spearman	Aspecto individual	Coefficiente de correlación	1,000	,776**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Total de desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,776**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

#### Interpretación:

El aspecto individual se relaciona significativamente con áreas del desempeño laboral en el área de producción de la empresa Serprovisa SAC. en Ate 2018. Los resultados presentados en la tabla N° 12, nos menciona que existe una relación 0.776 lo cual es significativa, este resultado nos permite afirmar la hipótesis ha sido aceptada.

### Hipótesis específico 4

Existe relación entre satisfacción laboral y el desempeño laboral del área de producción de la empresa Serprovisa S.A.C. en Ate 2018.

Tabla 13

## Correlaciones satisfacción laboral y desempeño laboral

			Satisfacción laboral	Total desempeño laboral
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coficiente de correlación	1,000	,744**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Total desempeño laboral	Coficiente de correlación	,744**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

## Interpretación:

La satisfacción laboral se relaciona significativamente con áreas del desempeño laboral en el área de producción de la empresa Serprovisa SAC. en Ate 2018. Los resultados presentados en la tabla N° 13, nos menciona que existe una relación 0.744 lo cual es significativa, este resultado nos permite afirmar la hipótesis ha sido aceptada.

#### IV. DISCUSION

Debemos mostrar que las pruebas utilizadas presentan las condiciones técnicas necesarias para ser utilizadas como instrumento de evaluación en el desarrollo del presente trabajo de tesis.

Los análisis estadísticos de la validez del constructo de las pruebas, efectuado a través del análisis factorial, permite apreciar que presenta una medida de adecuación del muestreo de Kaiser – Mayer que puede clasificarse como adecuado.

Los resultados obtenidos sobre comportamiento organizacional y desempeño laboral en el área de producción de la empresa Seeprovisa SAC. En Ate 2018, permitirán comparar con los antecedentes citados en la investigación, por lo cual se tomarán los resultados más relevantes.

Según las hipótesis que fueron planteadas y planteados los resultados se acepta la hipótesis, ya que existe certeza estadística para poder confirmar que el estudio de las correlaciones entre las áreas de comportamiento organizacional y DL en el área de producción, permite apreciar que todas las correlaciones son significativas, notándose que las correlaciones que alcanzan mayores valores son:

- Definición de puesto con el total de comportamiento organizacional ( $r=0.710$ )
- Evaluación de desempeño con el total de comportamiento organizacional ( $r=0.771$ ).
- Retroalimentación con el total de comportamiento organizacional ( $r=0.767$ ).
- Motivación con el total de desempeño laboral ( $r=0.743$ ).
- Liderazgo con el total de desempeño laboral ( $r=0.763$ ).
- Aspecto individual con el total de desempeño ( $r=0.776$ ).
- Satisfacción laboral con el total de desempeño ( $r=0.744$ ).

Obteniendo los resultados podemos afirmar que las áreas de comportamiento organizacional y DL en el área de producción presentan correlaciones directas significativas 0.50; esto indica, que la presencia del área en una dirección del evento, cada vez conlleva la presencia del otro en la misma dirección.

Con respecto a la hipótesis general observando los resultados podemos indicar lo siguiente:

Existe relación entre comportamiento organizacional y el desempeño laboral del área de producción de la empresa Serprovisa SAC. En Ate 2018.

El análisis de correlación entre comportamiento organizacional DL en el área de producción permite apreciar que es significativa positiva (0.772). También debemos indicar que los resultados obtenidos nos permiten afirmar que la hipótesis general de la investigación, comportamiento organizacional y desempeño laboral en el área de producción de la empresa Serprovisa S.A.C. en Ate 2018, ha sido aceptada; es decir, se ha comprobado que existen una relación directa; es decir, que la presencia en una dirección de una variable, cada vez más conlleva la presencia de la otra variable en la misma dirección.

Así también Gonzales (2014). El desarrollo de su tesis de la dimensión el comportamiento organizacional y apoyo organizacional percibido en relación con políticas familiares responsables, obteniendo como resultado una significancia 0.05, es decir que mantiene una correlación positiva entre las variables por que afirma que el comportamiento influye en el apoyo organizacional.

Los resultados obtenidos en la presente investigación guarda relación con los resultados de la tesis de Machacca (2015), quien desarrollo su estudio con una muestra de 64 trabajadores, utilizando como instrumento el cuestionario y el tipo de investigación no experimental - transeccional, quien desarrollo su tesis titulada “clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pachucha. Andahuaylas, 2015”, encontrando que existe relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pachucha.

Lo mismo podemos evidenciar en la tesis de Wieland y Zalvidea, que en el 2015 realizo un estudio del tipo transeccional correlacional causal, de la “el impacto de la percepción de socialización en la cultura organizacional”, encontrando que el estilo de liderazgo de empoderamiento predice en el comportamiento innovador de los colaboradores.

En relación a la hipótesis específica del desarrollo de la investigación la dimensión capacidad de respuesta y la variable gestión comercial

En los resultados de la investigación de Cainicela y Pazos, en su tesis titulada “la relación entre satisfacción laboral, compromiso organizacional e intención de relación en profesionales de una empresa minera en el Perú”, utilizando como instrumento el cuestionario en su tesis específicas y el tipo de diseño no experimental, investigación transaccional y diseño causal, en sus resultados de análisis correlacionar en su coeficiente

de correlación Rho de Spearman le resulta que mantiene 0.614 donde indica en la tabla N°8 que significa que mantiene una correlación positiva moderada, pero que acepta la hipótesis alterna rechazando la nula; de tal manera en la investigación del autor el resultado de correlación de Spearman Rho es de 0.743 que indica que hay una correlación significativamente alta y con el nivel de significancia del 0.00, se acepta la hipótesis alterna que indica que la satisfacción se relaciona con el compromiso organizacional .

Ahora para Rodrigues (2016). El análisis de su tesis cuales son los programas de la cultura organizacional de la empresa de Ingeniera de apoyo y servicio Sac, obteniendo como resultado de 0.05 una significancia equivalente, es decir que ambas variables mantienen una correlación positiva en lo que afirma que el comportamiento organizacional influye en el servicio de apoyo, de esta manera fidelizando a los colaboradores por ello es muy importante saber el comportamiento de sus colaboradores, además un 72% de los trabajadores manifestaron que mantienen metas grupales e individuales.

Rua (2016). En la ejecución de su investigación de la dimensión como percibe los usuarios el comportamiento organizacional de la municipalidad de San Juan de Lurigancho, teniendo un resultado de 0.490 significancia, es decir que si mantiene una correlación positiva entre ambas variables donde menciona que el comportamiento organizacional es importante para los colaboradores y los jefes de área, en lo que el área de venta debe de llegar a las expectativas del cliente.

Estos resultados nos dan a entender cuál importante es el comportamiento en las organizaciones, en los colaboradores para que de esa manera puedan desempeñarse su labor de la mejor manera. Desde esta perspectiva debemos de tener en cuenta que los jefes o supervisores en las empresas deben de conocer a sus colaboradores y como pueden manejarlos para que puedan realizar un buen desempeño en sus tareas cotidianas. Se impone aquí la imposición de estrategia de que cada jefe debería de participar a las capacitaciones que mantengan temas como poder motivar al personal y como generar un buen desempeño en los colaboradores.

En este proceso el elemento central de la actividad formativa es la interacción de los jefes a los colaboradores; lo cual, no se limita al contexto del de cada área de trabajo, sino, que también fuera de tales espacios.

Otros elementos que permiten mantener un buen desempeño laboral es brindando motivaciones a los colaboradores, como motivación monetario o motivación verbal para que el colaborador se sienta importante en el área donde realiza sus roles.

Las variables antes mencionadas es de mucha importante para las organizaciones porque de ello depende si la organización llegue a la rentabilidad deseado. Los procesos deben de estar enfocados a mejorar y alcanzar los objetivos planteados, en ese sentido los colaboradores llega a protagonizar su propio trabajo como algo valioso he importante, manteniendo un buen clima organizacional y un buen desempeño de los colaboradores creando de esa manera un buen clima para laborar.



## V. CONCLUSION

Con los objetivos planteados y el resultado obtenido durante el desarrollo del trabajo de investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

Primera. Teniendo en cuenta el objetivo general de poder identificar como se relaciona el comportamiento organizacional y el desempeño laboral en el área de producción de la empresa Serprovisa SAC en Ate 2018, en este trabajo de investigación de los resultados obtenidos, se concluye que existe una relación entre las variables positiva alta 0.772 y una significancia equivalente a 0.000. Considerando la importancia de las variables detallando en el marco teórico de esa manera poder ampliar los conocimientos del comportamiento organizacional y desempeño laboral de manera poder determinar que algunos consideran que el comportamiento organizacional es de mucha importancia para llegar a la meta establecida. (Tabla N°9).

Segunda: Con respecto al primer objetivo específico, el análisis correlacional entre la motivación y el desempeño laboral en el área de producción de la empresa Serprovisa SAC en Ate 2018, se ha encontrado que existe un relación de 0.743 presentado en la tabla N°10, demuestra que existe significativamente la correlación entre variables de estudio.

Tercera: En tanto al segundo objetivo específico, correlacional entre el liderazgo y el desempeño laboral del área de producción de la empresa Serprovisa SAC en Ate 2018, se obtuvieron una positiva correlación de 0.743 presentado en la tabla N°11, de acuerdo a los resultados existe un buen líder dentro del grupo de trabajo.

Cuarta: Mientras el tercero objetivo específico, análisis correlacional entre el aspecto individual y el D. L. del área de producción de la empresa Serprovisa SAC en Ate 2018, se determinó la correlación 0.776, casi siempre los trabajadores realizar sus labores adecuadamente, lo que es importante para minimizar el tiempo. (Tabla 12).

Quinta: Con respecto al cuarto objetivo específico, identificar la relación entre la satisfacción laboral y el D.L. del área de producción de la empresa Serprovisa SAC en Ate 2018. Se identifica que mantiene una positiva correlación de 0.744 y una significancia de 0.000. Es decir que a veces los trabajadores se sienten satisfechos por la laboral que realizan. (Tabla 13)

## **VI. RECOMENDACIONES**

Los resultados obtenidos del estudio realizado se brindan las siguientes recomendaciones:

Primera: A los jefes de cada área deben de conocer sus habilidades de cada colaborador y como se desempeña, dependiendo a ello incentivar para que puedan desarrollar bien su labor teniendo un mejor desempeño laboral con el fin de llegar a las metas propuestas por el área y de esta manera mejorar la productividad organizacional.

Segunda: Al gerente de área se recomienda brindar con mayor frecuencia reconocimientos al mejor trabajador, ya que de esa manera pueda incentivar a cada colaborador y desarrollar bien su labor con más ímpetu, la otra manera es brindar incentivos monetarios como bonos para el trabajador que llega a desarrollar la meta o objetivo propuesto.

Tercera: Al gerente de área se recomienda estar a la vanguardia y brindarles orientaciones constantes a los trabajadores para que de esa manera ellos puedan desarrollar bien su labor cotidiana y se sientan comprometidos con el trabajo y con la empresa con el fin de mejorar el desempeño del colaborador.

Cuarta: Al gerente de área debe de realizar juegos o confraternidad con los colaboradores a cargo antes de realizar su labor y motivar de forma verbal indicándolos que su labor es muy importante, para que de esa manera los colaboradores se sientan satisfechos y comprometidos con su trabajo.

Quinta: Al gerente de área se le menciona que debe de incrementar las herramientas de trabajo para que los colaboradores puedan laborar en buenas condiciones en su ambiente de trabajo de esa manera brindando una buena seguridad laboral.

## VII. REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS

- Alles, M. (2013). Dirección estratégica de Recursos Humanos. Buenos Aires: Granica.
- Alles, M. (2013). *Comportamiento organizacional*. Buenos Aires: Granica.
- Baquerizo, L. (2015), *Evaluación de 360 grados del desempeño laboral en los trabajadores del área de operaciones de la Clínica Good Hope, Miraflores*. (Tesis de licenciatura). Universidad Peruana Unión, Perú
- Cáceres, V (2013), *Análisis de la eficiencia técnica y su relación con los resultados de la evaluación de desempeño de una universidad chilena*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Colombia, Colombia
- Cainicela y Pazos (2016) en su investigación titulada *la relación entre satisfacción laboral, compromiso organizacional e intención de rotación en profesionales de una empresa minera en el Perú*. (Tesis de magister). Universidad del pacifico, Perú
- Catranis, (2018) *What is leadership?*. (1, era). New York: Printed in the U.S.A.
- Cotacallpa, L. (2014). *Comportamiento Organizacional y desarrollo Organizacional*. Lima, Perú: UPU.
- Diaz, Z. (2012). *Satisfacción laboral y síndrome de Burnot entre los trabajadores de un policlínico y el de una comunidad de salud, La Victoria, Chiclayo 2012*. (Tesis de maestría). Universidad Antenor Orrego, Perú.
- Fischman, D y Matos, L. (2014). *Motivación 360°. Como incrementarla en la vida y la empresa*. Lima - Perú: Editorial Planeta.
- Fernandez, R. (2013). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. España: Club Universitario.
- Garcia, Y. (2015). *El comportamiento moral en las organizaciones: una perspectiva desde la ética de la empresa* (Tesis doctoral). Universidad complutense de Madrid, España.
- Gonzales, G. (2014). *Comportamiento Organizacional y Apoyo Organizacional Percibido en relación con Políticas Familiares Responsables en empresas*

- de la región del Maulle.* (Tesis doctoral). Universidad de Talca de Chile. Chile.
- Gonzales, X. (2015). *Investigación sobre calidad, organización y satisfacción laboral en la universidad pública española* (tesis doctoral) Universidad Euskal Herriko. España.
- Gomez, P., Hernandez, J. y Mendez, D. (2014) Factores de Riesgo Psicosocial y satisfacción laboral en una empresa Chilena del área de la minería. *Ciencia y Trabajo*, 16(49), tomado del <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000100003>
- Guzman, T. (2017) *Comportamiento innovador y compromiso de los empleados en las empresas del sector servicios: el caso de una PYME familiar en España* (Tesis doctoral). Universidad politécnica de Catalunya, España.
- Hellriegel D., Jackson S., Slocum, J. (2017) *Administración un enfoque basado en competencias* (12ª ed.). México: Cengage Learning.
- Hernandez, R., Fernandez, C. Y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (5ta ed.). México D.F.: Mc Graw- Hill.
- Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial.* México. Mc Graw Hill. Recuperado en: [http://datateca.unad.edu.co/contenidos/100500/2016-1/libros/Administración\\_una\\_perspectiva\\_global\\_y\\_empresarial\\_Koontz.pdf](http://datateca.unad.edu.co/contenidos/100500/2016-1/libros/Administración_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf). 14, 15,398.
- Littlewood, H., Uribe, J. (2017). *Psicología organizacional en latinoamericana* (1era ed). México D.F.: Editorial el manual moderno S.A
- Machaca (2015) en su investigación titulada *clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015.* (Tesis de licenciamiento), Perú.
- Sale J., (2016) *Mapping Motivation unlocking the key to employee energy and engagement.*(1era ed.). New York: A Gower Book
- Sánchez, S., Fuentes, F. y Artacho, C. (2013). *La satisfacción laboral desde la perspectiva de género. Un análisis empírico mediante modelos logit y*

*probit. Conocimiento, innovación y emprendedores: Camino al futuro.* 3445-3457.

Simó, J. (2013). *Liderazgo y clima organizativo como antecedentes distales de los comportamientos de ciudadanía organizativa orientados al cambio: el papel mediador de los estados cognitivo-motivacionales* (Tesis doctoral). Universidad Politécnica de Catalunya, Barcelona.

Palmer, M. (2016). *Plan de comunicación interna para mejorar la motivación laboral en los colaboradores del Colegio Pamer Chiclayo-2016. Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión del Talento humano. Chiclayo, Perú* (Tesis de maestría). Universidad Señor de Sipán, Perú.

Robbins, S. y Coulter, M. (2014). *Administración*. México: Prentice hall hispoamericana

Robbins, S. (2014). *Comportamiento organizacional*. (15.<sup>a</sup> ed.). México: Pearson / Prentice Hall.

Rodríguez, G. (2014). *Funciones ejecutivas, rasgos de personalidad y rendimiento académico en estudiantes universitarios de ciencia de la salud*. (Tesis de maestría). Universidad de Salamanca, España: Printed.

Rodríguez (2016) en su investigación titulada *Programa de Comportamiento Organizacional de la Empresa Ingeniería de Apoyo y Servicio SAC, para Optimizar los Servicios de Tercerización que Presta en la Sede Administrativa de Backus – Lima*.(Tesis de licenciado). Universidad Ricardo Palma, Perú.

Rua (2016) en su investigación titulada *El comportamiento organizacional percibido por los usuarios de la municipalidad de San Juan de Lurigancho 2015*. (Tesis de magister). Universidad Cesar Vallejo, Peru.

Wieland y Zalvidea (2015) en su investigación titulada *el impacto de la percepción de socialización en la cultura organizacional*. (Tesis de magister) Universidad del Pacifico, Perú.

## ANEXO

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: El comportamiento organizacional y el desempeño laboral del área de producción de la empresa Serprovisa S.A.C. en Ate 2018							
AUTOR: Ruth Sandy Sanchez Ore							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS		VARIABLE E INDICADORES			
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre comportamiento organizacional y desempeño laboral del área de producción de la empresa Serprovisa S.A.C. ate 2018?</p> <p><b>Problema Específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre <b>motivación</b> y desempeño laboral del área de producción de la empresa Serprovisa S.A.C. Ate 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre <b>liderazgo</b> y</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Describir la relación entre el comportamiento organizacional y el desempeño laboral del área de producción de la empresa Serprovisa S.A.C. Ate 2018.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Identificar la relación entre la <b>motivación</b> y el desempeño laboral del área de producción de la</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Existe relación entre comportamiento organizacional y el desempeño laboral del área de producción de la empresa Serprovisa S.A.C. Ate 2018.</p> <p><b>Hipótesis Específicos</b></p> <p>Existe relación entre motivación y el desempeño laboral del área de producción de la</p>		<b>Variable1: Comportamiento Organizacional</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Items</b>	<b>Escala de Valorización</b>	
			Motivación	Reconocimiento	1	1. totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo	
				Incentivos	2		
				Ambiente laboral	3-4		
			Liderazgo	Orientación de trabajo	5-6		
				Toma de decisiones	7-8		
				Metas compartidas	9-10		
			Aspecto individual	Compromiso de los colaboradores	11		

<p>desempeño laboral del área de producción de la empresa Serprovisa S.A.C. Ate 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre <b>aspecto individual</b> y desempeño laboral del área de producción de la empresa Serprovisa S.A.C. Ate 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral del área de producción de la empresa Serprovisa S.A.C. Ate 2018?</p>	<p>empresa Serprovisa S.A.C. Ate 2018.</p> <p>Identifica la relación entre el <b>liderazgo</b> y el desempeño laboral del área de producción de la empresa Serprovisa S.A.C. Ate 2018.</p> <p>Identificar la relación entre el aspecto individual y el desempeño laboral del área de producción de la empresa Serprovisa S.A.C. Ate 2018.</p>	<p>empresa Serprovisa S.A.C. Ate 2018.</p> <p>Existe relación entre liderazgo y el desempeño laboral del área de producción de la empresa Serprovisa S.A.C. Ate 2018.</p>		<p>Capacidad</p> <p>12-13</p>	<p>5. Totalmente de acuerdo</p>	
				<p>Trabajo en equipo</p> <p>14-15</p>		
	Satisfacción laboral			<p>Condiciones laborales</p> <p>16-17</p>		
				<p>Remuneración laboral</p> <p>18</p>		
			<b>Variable2: Desempeño Laboral</b>			
		<p>Existe relación entre <b>aspecto individual</b> y el desempeño laboral del área de producción de la empresa Serprovisa S.A.C. Ate 2018.</p> <p>Existe relación entre <b>satisfacción laboral</b> y desempeño laboral del área de producción de la</p>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de Valorización</b>
	<p>Identifica la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral del área de producción de la empresa Serprovisa S.A.C. Ate 2018.</p>		Definir el puesto	<p>Habilidad y competencia</p> <p>1-2</p>	<p>1. totalmente en desacuerdo</p> <p>2. En desacuerdo</p> <p>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p>	
				<p>Análisis de las actividades</p> <p>3-4</p>		
				<p>Desarrolla estrategias e instrumento del puesto</p> <p>5-6</p>		

		empresa Serprovisa S.A.C. Ate 2018.	Evaluar el desempeño	Identificación del rendimiento	7-8-9	4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
				Propuesta para medir el desempeño	10-11	
				Valorización de desempeño	12-13-14	
			Retroalimentación	Propuesta de valor	15	
				Feedback	16-17-18-19	
<b>DISEÑO DE INVESTIGACION</b>		<b>POBLACION Y MUESTRA</b>		<b>TECNICAS E INSTRUMENTOS</b>		
El diseño de la investigación que se va a seguir es el diseño no experimental, transeccional correlacional – causal debido a que se va a recolectar datos en un determinado tiempo		<b>POBLACION:</b> La población de esta determinada investigación está integrado de un total de 80 personas del área de producción de la empresa Serprovisa S.A.C.		<b>Variable 1:</b> Comportamiento Organizacional <b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumentos:</b> Cuestionario Autor: Falcón		<b>Variable 2: Desempeño Laboral</b> <b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumentos:</b> Cuestionario Autor: Falcón



**ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL**

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración
Motivación	Reconocimiento	1 La empresa brinda reconocimiento al mejor trabajador del área.	1. totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
	Incentivos	2 Esta de acuerdo que la empresa brinda incentivos monetarios a los colaboradores.	
	Ambiente laboral	3. Considera que el ambiente donde usted labora es agradable. 4. El área donde ejerce su labor mantiene un buen ambiente físico.	
Liderazgo	Orientación de trabajo	5 Esta de acuerdo que tu jefe de área te converse (plantear metas del día) antes de comenzar tu labor.	
		6 Esta de acuerdo con las responsabilidades de su puesto de trabajo.	
	Toma de decisiones	7 las decisiones que el jefe toma para poder mejorar el área de producción deben ser aceptadas por todos los colaboradores. 8 Percibe que los jefes son personas idóneas para tomar decisiones.	
Metas compartidas	9 Siente que el jefe inmediato brinda la labor equivalente a todos tus compañeros.		
	10 Los compañeros de trabajo son competentes al realizar de la mejor manera su labor.		
Aspecto individual	Compromiso de los colaboradores	11 El trabajo que ejerce tus compañeros es significativo para el objetivo de la empresa.	

	Capacidad	12 Se siente satisfecho con su labor que realiza. 13 Se siente satisfecho con la capacidad de ejercer su labor.	
	Trabajo en equipo	14 Los colaboradores trabajan en equipo. 15 Esta de acuerdo que todos sus compañeros de trabajo mantengan una buena comunicación.	
Satisfacción laboral	Condiciones laborales	16 En la empresa el ascenso de puesto es consecuencia de los conocimientos adquiridos. 17 Usted considera que el ambiente de trabajo es buena para realizar su labor.	
	Remuneración laboral	18 Está de acuerdo con su salario que recibe por su trabajo.	
	Seguridad laboral	19 Esta de acuerdo que la empresa brinde los EPPS de seguridad. 20 La empresa brinda capacitaciones contantes de seguridad e higiene.	

**ANEXO 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE DESEMPEÑO LABORAL**

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración
Definir el puesto	Habilidad y competencia	1 Se siente satisfecho con su nivel de destreza actual para realizar su trabajo. 2 Tus compañeros de trabajo responden a las expectativas de la empresa.	1. totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
	Análisis de las actividades	3 El personal realiza sus labores de forma competente. 4 Usted percibe que cada colaborador asume sus responsabilidades en su puesto de trabajo.	
	Desarrolla estrategias	5 Los jefes deben aplicar técnicas de forma permanente en sus labores diarias. 6 Los jefes aplican estrategias en cada colaborador de las diferentes áreas.	
Evaluar el desempeño	Identificación del rendimiento	7 Considera que tus compañeros ejercen su labor de manera adecuada.	
		8 Los jefes de cada área identifican de manera adecuada el rendimiento del personal.	
		9 La empresa Serprovisa mantiene colaboradores que permitan un buen desempeño de su labor.	

	Propuesta para medir el desempeño	<p>10. Esta de acuerdo que tu jefe de área trimestralmente realice una prueba de desempeño.</p> <p>11 Cree usted que tus compañeros deben de autoevaluarse para mejorar el desempeño laboral.</p>	
	Valorización de desempeño	<p>12 Los jefes del área establecen estrategias para mejorar el desempeño del equipo de trabajo.</p> <p>13 El rol que mantiene cada colaborador produce la productividad deseada.</p> <p>14 La empresa capacita a los colaboradores para mejorar el desempeño de su labor.</p>	
retroalimentación	Propuesta de valor	<p>15 La empresa proporciona información para lograr un mejor colaborador.</p>	
	Feedback	<p>16 Te parece que la empresa realice los feedback de cada colaborador.</p> <p>17 El feedback permite mejorar el desarrollo de sus tareas.</p> <p>18 La empresa proporciona información para lograr un mejor colaborador.</p> <p>19 Tus compañeros realizan la retroalimentación correctivo sobre su desempeño para mejorarlo.</p>	

### ANEXO 4: COMPÓRTAMIENTO ORGANIZACIONAL

**Instrucciones:** Lea atentamente y marque con un x en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente.

**DATOS DEMOGRAFICOS:** Edad: ( ) Sexo: (F) (M)

**Ocupación:** 1. Profesional ( ) 2. Técnico ( ) 3. Auxiliar ( )

Para evaluar las variables, marcar con una “x” en el casillero correspondiente según a la siguiente escala:

ESCALA	EQUIVALENCIA
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	La empresa brinda reconocimientos al mejor trabajador del area.					
2	Está de acuerdo que la empresa otorgue incentivos monetarios a los colaboradores.					
3	Considera que el ambiente donde usted labora es agradable.					
4	El área donde ejerce su labor mantiene un buen ambiente físico.					
5	Esta de acuerdo que tu jefe de área te converse (plantear metas del día) antes de comenzar tu labor.					
6	Está de acuerdo con las responsabilidades de su puesto de trabajo.					
7	Las decisiones que el jefe toma para poder mejorar el área de producción deben ser aceptadas por todos los colaboradores.					
8	Percibe que los jefes son personas idóneas para tomar una decisión.					
9	Sientes que el jefe inmediato brinda la labor equitativamente a todos tus compañeros					
10	Los compañeros de trabajo son competentes al realizar de la mejor manera su labor.					
11	El trabajo que ejerce tus compañeros es significativo para el objetivo de empresa					
12	Se siente satisfecho con su labor que realiza					
13	Se siente satisfecho con la capacidad de ejercer su labor					
14	Los colaboradores trabajan en equipo.					
15	Esta de acuerdo que todos sus compañeros de trabajo mantengan una buena comunicación.					
16	En la empresa el ascenso de puesto es consecuencia de los conocimientos adquiridos.					
17	Usted considera que el ambiente de trabajo es buena para realizar su labor.					
18	Usted está de acuerdo con su salario que recibe por su trabajo.					
19	Está de acuerdo que la empresa brinde los EPPS de seguridad					
20	La empresa debe de brindar capacitaciones constantes de seguridad e higiene.					

### ANEXO 5: CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

**Instrucciones:** lea atentamente y marque con un x en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente.

**DATOS DEMOGRAFICOS:** Edad: ( ) Sexo: (F) (M)

**Ocupación:** 1. Profesional ( ) 2. Técnico ( ) 3. Auxiliar ( )

Para evaluar las variables, marcar con una “x” en el casillero correspondiente según a la siguiente escala:

ESCALA	EQUIVALENCIA
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	Se siente identificado con la habilidad de refilado de los materiales para realizar su trabajo.					
2	Tus compañeros de trabajo responden a las expectativas de la empresa.					
3	Considera que el personal trabaja de forma eficiente.					
4	Usted percibe que cada colaborador asume sus responsabilidades en su puesto de trabajo.					
5	Los jefes deben aplican técnicas de forma permanente en sus labores diarias.					
6	Los jefes aplican estrategias en cada colaborador de las diferentes áreas.					
7	Los jefes seleccionan al personal de acuerdo al perfil de supuesto de trabajo.					
8	Los jefes de cada área identifican de manera adecuada el rendimiento del personal.					
9	La empresa realiza el reconocimiento del desempeño del colaborador.					
10	La empresa Serprovisa mantiene colaboradores que permitan un buen desempeño de su labor.					
11	La empresa capacita a los colaboradores para mejorar el desempeño de su labor.					
12	Los incentivos que la empresa brinde al personal son correcta.					
13	Los colaboradores comprenden lo valioso que es su trabajo en la empresa					
14	Los jefes del área establecen estrategias para mejorar el desempeño del equipo de trabajo.					
15	El roll que mantiene cada colaborador produjo la productividad deseada					
16	Te parece que la empresa realice los feedback de cada colaborador.					
17	El feedback permite mejorar el desarrollo de sus tareas.					
18	La empresa proporciona información para lograr un mejor colaborador.					
19	Tus compañeros realizan la retroalimentación correctivo sobre su desempeño para mejorarlo.					

## ANEXO 6: VALIDACION – JUICIO DE EXPERTOS



**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mq. NAVARRO TAPIA JAVIER  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC - UCV  
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGADOR  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: QUESTIONARIO  
 I.5. Autor del instrumento: SANCHEZ ODE RUTH

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21.40%	Bueno 41.60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80%	
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>					80%	

**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENT	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

---

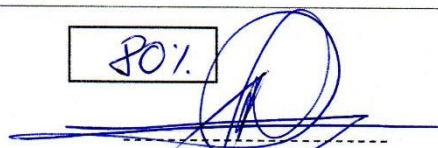


---

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

Ate, de junio del 2018

80%



Firma de experto informante

DNI 08874139





## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mq. NAVARRO JAPIA JAVIER  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DEC - UCV  
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGADOR  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: QUESTIONARIO  
 I.5. Autor del instrumento: SANCHEZ OCE RUTH

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21.40%	Bueno 41.60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica .				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80%	
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>					80%	

### ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			

### III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

---



---

### IV PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Ate, de junio del 2018

80%

  
 Firma de experto Informante  
 DNI 28874139

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. CERVANTES RAMÓN, EDGARDF.  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente UCV-Ate.  
 I.3. Especialidad del experto: Investigación  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario  
 I.5. Autor del instrumento: SAUCHER ORE, RUTH SANDY

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21.40%	Bueno 41.60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					85%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					85%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					90%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					90%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					90%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					90%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					85%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					85%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					85%
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>88%</b>

### ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENT	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

*Ninguno.*

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

Ate, de junio del 2018

12 oct. 2018

88%

*[Handwritten Signature]*

Firma de experto informante  
DNI 06614765





## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. CERVANTES RAMÓN, EDGARDO F.  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente UCV - Ate.  
 I.3. Especialidad del experto: Investigación  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario  
 I.5. Autor del instrumento: SANCHEZ ORE, RUTH SANDY

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica .					85%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					85%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					90%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					90%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					90%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					90%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					85%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					85%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					85%
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>88%</b>

### ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

*ninguno.*

IV PROMEDIO DEVALORACION:

Ate, de junio del 2018

*12 oct. 2018*

88%

*[Firma manuscrita]*

Firma de experto informante  
DNI *06614705*

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. Arcemburo Gory Carlos Abraham
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: Docente
- 1.3. Especialidad del experto: Administración
- 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta
- 1.5. Autor del instrumento: Sanchez Ore, Ruth

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21.40%	Bueno 41.60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85 %
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					85 %
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					85 %
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					85 %
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					85 %
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85 %
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					85 %
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					85 %
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					85 %
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					85 %
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>85 %</b>

### ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENT	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			

12	/			
13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

---



---

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

Ate, de 13 junio del 2018

85%



Firma de experto informante

DNI 44075484





## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mq. Arceburu Gonz. Carlos Abraham  
 1.2. Cargo e Institución donde labora: Docente  
 1.3. Especialidad del experto: Administración  
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta  
 1.5. Autor del instrumento: Sanchez Ore, Ruth

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21.40%	Bueno 41.60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85 %
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica .					85 %
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					85 %
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					85 %
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					85 %
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85 %
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					85 %
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					85 %
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					85 %
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					85 %
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>85 %</b>

### ÍTEMES DE LA SEGUNDA VARIABLE

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	///			
02	///			
03	///			
04	///			
05	///			
06	///			
07	///			
08	///			
09	///			
10	///			
11	///			
12	///			

13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			

### III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

---



---

### IV PROMEDIO DEVALORACION:

Ate, del 3 junio del 2018

851



Firma de experto informante  
DNI 44075464

**ANEXO 7: MATRIZ DE DATOS COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL**

VARIABLE	EDAD	SEXO	P. 1	P. 2	P. 3	P. 4	P. 5	P. 6	P. 7	P. 8	P. 9	P. 10	P. 11	P. 12	P. 13	P. 14	P. 15	P. 16	P. 17	P. 18	P. 19	P. 20
1	26	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	3	2	1	1	1	2	2	3
2	25	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
3	23	2	4	4	2	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4
4	22	1	3	3	2	4	4	4	2	1	3	2	3	2	2	3	3	3	4	4	5	3
5	25	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	4	2	2	3	2	2	3
6	26	2	3	2	2	3	4	4	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	4
7	22	1	1	3	3	2	3	3	2	1	2	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4
8	38	2	3	2	2	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
9	26	2	2	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	3	5
10	25	1	4	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	4
11	22	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	4	5	3	4	5	4	3	4	5
12	28	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3
13	28	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
14	29	2	2	2	3	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2
15	24	2	2	2	1	2	1	3	1	2	2	2	1	2	3	2	1	2	2	2	2	2
16	29	2	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
17	24	2	2	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
18	25	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2
19	26	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	5
20	25	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
21	24	2	2	2	2	3	3	3	2	1	2	2	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2
22	21	2	1	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	3	2
23	23	2	1	2	1	2	1	3	1	1	1	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	4
24	22	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	1	2	2

25	26	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4
26	26	2	3	2	1	3	2	3	3	2	4	3	2	2	2	2	2	4	3	3	2	2
27	21	2	2	3	2	1	3	1	3	2	1	2	3	3	2	1	1	2	2	4	3	2
28	22	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
29	24	2	1	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2
30	26	2	2	1	2	3	1	2	1	1	2	1	3	2	3	4	3	3	2	2	2	4
31	25	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3
32	27	2	5	5	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5
33	24	2	5	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	5
34	22	2	5	5	3	5	3	3	3	4	3	5	3	3	3	4	3	5	3	4	4	3
35	28	2	4	3	5	4	5	5	5	3	5	3	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4
36	22	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3
37	22	2	4	4	5	4	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3
38	22	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3
39	22	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4
40	24	2	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
41	26	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5
42	24	2	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5
43	28	2	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	3	5
44	25	2	5	5	3	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	5	3	4	4	3
45	36	2	4	3	5	4	5	5	5	3	5	3	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4
46	25	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3
47	24	2	4	4	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3
48	35	2	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3
49	24	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4
50	24	2	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
51	27	2	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5

52	37	2	5	5	4	5	4	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5
53	38	2	5	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	5
54	28	2	5	5	3	5	3	3	3	4	3	5	3	3	3	4	3	5	3	4	4	3
55	38	1	4	3	5	4	5	5	5	3	5	3	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4
56	25	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3
57	25	2	4	4	5	4	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3
58	27	2	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3
59	28	2	3	3	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4
60	21	2	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
61	22	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5
62	28	2	5	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5
63	29	2	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	5
64	28	2	5	5	4	5	3	3	3	4	3	5	3	3	3	4	3	5	3	4	4	3
65	22	2	4	3	4	4	5	5	3	3	5	3	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4
66	28	2	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3
67	26	2	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3
68	27	2	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3
69	28	2	5	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4
70	28	2	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
71	29	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5
72	26	2	5	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5
73	26	2	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	5
74	27	2	5	5	3	5	3	3	3	4	3	5	3	3	3	4	3	5	3	4	4	3
75	27	2	4	3	3	4	5	5	5	3	5	3	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4
76	27	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3
77	27	2	3	5	3	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3
78	29	2	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3

79	30	2	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4
80	31	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5

**ANEXO 8: MATRIZ DE DATOS DESEMPEÑO LABORAL**

VARIABLE	EDAD	SEXO	P. 1	P. 2	P. 3	P. 4	P. 5	P. 6	P. 7	P. 8	P. 9	P. 10	P. 11	P. 12	P. 13	P. 14	P. 15	P. 16	P. 17	P. 18	P. 19
1	26	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	3	2	1	1	1	2	2
2	25	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4
3	23	2	4	4	2	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3
4	22	1	3	3	2	4	4	4	2	1	3	2	3	2	2	3	3	3	4	4	5
5	25	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	4	2	2	3	2	2
6	26	2	3	2	2	3	4	4	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4
7	22	1	1	3	3	2	3	3	2	1	2	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3
8	38	2	3	2	2	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
9	26	2	2	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	3
10	25	1	4	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3
11	22	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	4	5	3	4	5	4	3	4
12	28	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2
13	28	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
14	29	2	2	2	3	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2
15	24	2	2	2	1	2	1	3	1	2	2	2	1	2	3	2	1	2	2	2	2
16	29	2	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
17	24	2	2	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
18	25	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1
19	26	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2
20	25	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
21	24	2	2	2	2	3	3	3	2	1	2	2	2	3	3	3	1	2	2	2	2
22	21	2	1	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	3
23	23	2	1	2	1	2	1	3	1	1	1	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2
24	22	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	1	2

25	26	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3
26	26	2	3	2	1	3	2	3	3	2	4	3	2	2	2	2	2	4	3	3	2
27	21	2	2	3	2	1	3	1	3	2	1	2	3	3	2	1	1	2	2	4	3
28	22	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
29	24	2	1	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2
30	26	2	2	1	2	3	1	2	1	1	2	1	3	2	3	4	3	3	2	2	2
31	25	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2
32	27	2	1	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	3
33	24	2	1	2	1	2	1	3	1	1	1	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2
34	22	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	1	2
35	28	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3
36	22	2	3	2	1	3	2	3	3	2	4	3	2	2	2	2	2	4	3	3	2
37	22	2	2	3	2	1	3	1	3	2	1	2	3	3	2	1	1	2	2	4	3
38	22	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
39	22	2	1	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2
40	24	2	2	1	2	3	1	2	1	1	2	1	3	2	3	4	3	3	2	2	2
41	26	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2
42	24	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	3	2	1	1	1	2
43	28	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4
44	25	2	4	4	2	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3
45	36	2	3	3	2	4	4	4	2	1	3	2	3	2	2	3	3	3	4	4	5
46	25	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	4	2	2	3	2	2
47	24	2	3	2	2	3	4	4	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4
48	35	2	1	3	3	2	3	3	2	1	2	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3
49	24	2	3	2	2	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
50	24	2	2	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	3
51	27	2	4	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3



52	37	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	4	5	3	4	5	4	3	4
53	38	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2
54	28	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
55	38	1	2	2	3	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2
56	25	2	2	2	1	2	1	3	1	2	2	2	1	2	3	2	1	2	2	2	2
57	25	2	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
58	27	2	2	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
59	28	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1
60	21	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2
61	22	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
62	28	2	2	2	2	3	3	3	2	1	2	2	2	3	3	3	1	2	2	2	2
63	29	2	1	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	3
64	28	2	1	2	1	2	1	3	1	1	1	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2
65	22	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	1	2
66	28	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3
67	26	2	3	2	1	3	2	3	3	2	4	3	2	2	2	2	2	4	3	3	2
68	27	2	2	3	2	1	3	1	3	2	1	2	3	3	2	1	1	2	2	4	3
69	28	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
70	28	2	1	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2
71	29	2	2	1	2	3	1	2	1	1	2	1	3	2	3	4	3	3	2	2	2
72	26	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2
73	26	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	3	2	1	1	1	2	2
74	27	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4
75	27	2	4	4	2	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3
76	27	2	3	3	2	4	4	4	2	1	3	2	3	2	2	3	3	3	4	4	5
77	27	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	4	2	2	3	2	2
78	29	2	3	2	2	3	4	4	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4

79	30	2	1	3	3	2	3	3	2	1	2	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3
80	31	2	3	2	2	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4

## ANEXO 9: ANALISIS DE LOS ITEMS

Tabla 1

*Análisis de los Ítems y confiabilidad del área de motivación*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Desviación estándar	N
ITEM1	10,56	,897	1,393	80
ITEM2	10,66	,818	1,293	
ITEM3	10,77	,775	1,354	
ITEM4	10,45	,904	1,247	
<b>Estadísticas de fiabilidad</b>				
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados		N de elementos	
	,935	,936		4

Tabla 2

*Análisis de los Ítems y confiabilidad del área de liderazgo*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Desviación estándar	N
ITEM5	17,48	,911	1,249	80
ITEM6	17,34	,880	1,111	
ITEM7	17,55	,862	1,211	
ITEM8	17,90	,765	1,261	
ITEM9	17,53	,914	1,301	
ITEM10	17,59	,669	1,180	
<b>Estadísticas de fiabilidad</b>				
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados		N de elementos	
	,944	,945		6

Tabla 3

*Análisis de los Ítems y confiabilidad del área de aspecto individual*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Desviación estándar	N
ITEM11	14,48	,929	1,271	
ITEM12	14,40	,932	1,192	
ITEM13	14,41	,911	1,225	80
ITEM14	14,46	,667	1,122	
ITEM15	14,45	,931	1,298	

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>			
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados		N de elementos
,954	,953		5

Tabla 4

*Análisis de los Ítems y confiabilidad del área de satisfacción laboral*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Desviación estándar	N
ITEM16	14,74	,732	1,192	
ITEM17	14,85	,855	1,163	
ITEM18	14,89	,871	1,169	80
ITEM19	14,84	,754	1,160	
ITEM20	14,89	,536	1,043	

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>			
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados		N de elementos
,898	,896		5

Tabla 5

*Análisis de las dimensiones y confiabilidad de la variable de comportamiento organizacional*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Desviación estándar	N
AREAMOTIVACIO	45,5375	,965	7,07890	
N				
AREALIDER	40,9000	,993	11,25565	80
AREAASPEC	43,2375	,985	9,53312	
AREASATISF	43,3125	,987	9,39310	
<b>Estadísticas de fiabilidad</b>				
Alfa de Cronbach basada en elementos				
Alfa de Cronbach		estandarizados		N de elementos
	,985		,993	4

Tabla 6

*Análisis de los Ítems y confiabilidad del área de definir puesto*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Desviación estándar	N
ITEM1	11,80	,618	,905	
ITEM2	11,65	,643	,779	
ITEM3	11,98	,553	,710	80
ITEM4	11,46	,724	,856	
ITEM5	11,55	,763	,905	
ITEM6	11,19	,751	,882	
<b>Estadísticas de fiabilidad</b>				
Alfa de Cronbach basada en				
Alfa de Cronbach		elementos estandarizados		N de elementos
	,873		,872	6

Tabla 7

*Análisis de los Ítems y confiabilidad del área de evaluar el desempeño*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Desviación estándar	N
ITEM7	16,49	,578	,936	
ITEM8	16,96	,737	,868	
ITEM9	16,64	,713	,879	
ITEM10	16,46	,698	,792	80
ITEM11	16,58	,692	,880	
ITEM12	16,39	,790	,857	
ITEM13	16,44	,531	,870	
ITEM14	16,26	,581	,891	

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,889	,890	8

Tabla 8

*Análisis de los Ítems y confiabilidad del área de retroalimentación*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Desviación estándar	N
ITEM15	10,54	,715	1,020	
ITEM16	10,15	,640	1,003	80
ITEM17	10,25	,891	,889	
ITEM18	10,38	,725	,914	
ITEM19	10,24	,682	,887	

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,887	,889	5


Tabla 9

*Análisis de las dimensiones y confiabilidad de la variable desempeño laboral*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Desviación estándar	N
AREADEFE	21,6125	,946	6,62824	
AREAEVALU	18,3750	,965	8,99858	80
AREARETROA	21,9875	,946	5,86558	

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,961	,977	3

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE          ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, Alfredo Alonso López, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Ate, revisor(a) de la tesis titulada

"EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA SERPROVISA SAC ATE 2018". De la estudiante Ruth Sandy Sanchez Ore, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 26% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Ate, 13 de diciembre del 2018.




.....  
 Firma

Nombres y apellidos del (de la) docente


DNI: 09460324

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



Feedback Studio - Google Chrome  
 https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&u=1066193813&o=1141615520&s=&student\_user=1

feedback studio Ruth Sandy Sanchez Ore turnitin



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
 FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área de producción de la empresa Servicios SAC Año 2018

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA**  
 Sanchez Ore, Ruth Sandy

**ASESOR**  
 Mag. Alonso Lopez Alfaro

**TEMAS DE INVESTIGACION:**  
 Gestión de organizaciones

LIMA - PERÚ  
 2018

Resumen de coincidencias

26 %


1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	14 %
2	repositorio.uev.edu.pe Fuente de Internet	6 %
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
5	www.buenastareas.com Fuente de Internet	<1 %
6	bitacora71.wordpress... Fuente de Internet	<1 %
7	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
8	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
9	prezi.com Fuente de Internet	<1 %
10	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %

Página: 1 de 39

Número de palabras: 11183

Text-only Report High Resolution Activado



 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don  
 (a) SANCHEZ ORE, RUTH SANDY

cuyo título es: .....  
 " EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y EL DESemPEÑO  
LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL IDRA DE  
PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA SEMOVISA SAC ATE 2018"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por  
 el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16 (número)  
BUENOS.....(letras).

Lima, Ate ..... 13 ..... de Dic del 2018

  
 .....  
 Mg. Edgard Cevallos Rami  
 PRESIDENTE

  
 .....  
 Mg. Jorge Vargas Merino  
 SECRETARIO

  
 .....  
 Mg. Alonso Lopez Alvarado,  
 VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE          TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL          UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo Ruth Sandy Sanchez Ore identificada con DNI N°73539218,

egresado de la Escuela Profesional de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA SERPROVISA SAC ATE 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



FIRMA

DNI: 73539218

FECHA: 13 de diciembre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE:  
LA ESCUELA DE PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

---

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:  
RUTH SANDY SANCHEZ ORE

---

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
COLABORADORES DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA SERPROVISA SAC ATE 2018

---

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

---

SUSTENTADO EN FECHA: 13 de DICIEMBRE de 2018

NOTA O MENCIÓN: 16



*Ruth Sandy Sanchez Ore*  
NOMBRE Y FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN