



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Comportamiento organizacional y su incidencia en el desempeño
laboral de los colaboradores del Supermercado Tottus Bellavista
- Callao, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Barandiaran Villalva, Sandra del Pilar (orcid.org/0009-0000-6257-4059)

ASESOR:

Dr. Burgos Bardales, Roger (orcid.org/0000-0003-2149-0742)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA – PERÚ
2023**

DEDICATORIA

Dedico mi tesis a mi madre, pues sin ella no hubiese logrado este gran paso en mi vida universitaria, quien me impulsa a ser mejor cada día para obtener lo que quiero anhelar.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, a mi madre por darme la oportunidad de concluir mis estudios universitarios, por su aporte moral y económico para poder llegar a ser una profesional en mi especialidad.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BURGOS BARDALES ROGER, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Comportamiento organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores del Supermercado Tottus Bellavista - Callao, 2023", cuyo autor es BARANDIARAN VILLALVA SANDRA DEL PILAR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 7.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 04 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BURGOS BARDALES ROGER DNI: 07497178 ORCID: 0000-0003-2149-0742	Firmado electrónicamente por: RBURGOSB el 20- 07-2023 20:41:18

Código documento Trilce: TRI - 0570180





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, BARANDIARAN VILLALVA SANDRA DEL PILAR estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Comportamiento organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores del Supermercado Tottus Bellavista - Callao, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
BARANDIARAN VILLALVA SANDRA DEL PILAR DNI: 43540317 ORCID: 0009-0000-6257-4059	Firmado electrónicamente por: BARANDIARANSUBE el 23-08-2023 16:41:43

Código documento Trilce: INV - 1256599



ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y Diseño de Investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimientos	22
3.6. Métodos de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	33
ANEXOS	40

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Prueba de normalidad	24
Tabla 2 Relación entre el comportamiento organizacional y el desempeño laboral	24
Tabla 3 Relación entre el comportamiento organizacional y el desempeño en la tarea	25
Tabla 4 Relación entre el comportamiento organizacional y el desempeño contextual	25
Tabla 5 Relación entre el comportamiento organizacional y el desempeño laboral contraproducente	26

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Esquema del diseño de investigación	17
Figura 2 Muestra de la población mediante uso de software estadístico	19

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo general el determinar la incidencia del comportamiento organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores del Supermercado Tottus Bellavista - Callao, 2023. Se realizó con un tipo de estudio aplicada, con diseño no experimental, corte transversal y nivel correlacional causal. La muestra fue el total de trabajadores de 86 trabajadores de la empresa seleccionados mediante muestreo aleatorio de 110. La técnica empleada para recopilar la información fue la encuesta, y como instrumento los cuestionarios, siendo para la variable comportamiento organizacional la Escala de Comportamientos de Ciudadanía Organizacional (ECCO-M3) y para el desempeño laboral la Escala de Desempeño Laboral Individual. Los resultados denotan que el comportamiento organizacional posee una incidencia significativa y directa en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Tottus en un 28.6% ($\rho=0.535$; $r^2=0.286$; $p<0.05$), y de igual manera la incidencia es significativa en las dimensiones del desempeño laboral. Por tanto, se concluye que cuanto mejores sean las conductas organizacionales del personal, también su desempeño en el trabajo se elevará de manera significativa.

Palabras clave: Comportamiento organizacional, desempeño laboral, supermercado

ABSTRACT

The general objective of this study was to determine the incidence of organizational behavior in the work performance of the collaborators of the Tottus Bellavista Supermarket - Callao, 2023. It was carried out with a type of applied study, with a non-experimental design, cross section and causal correlational level. .The sample was the total number of workers of 86 company workers selected by random sampling of 110. The technique used to collect the information was the survey, and the questionnaires as an instrument, being for the organizational behavior variable the Organizational Citizenship Behavior Scale. (ECCO-M3) and for job performance the Individual Job Performance Scale. The results denote that organizational behavior has a significant and direct impact on the job performance of Tottus company employees by 28.6% ($\rho=0.535$; $r^2=0.286$; $p<0.05$), and likewise the incidence is significant. on the dimensions of job performance. Therefore, it is concluded that the better the organizational behavior of the staff, their performance at work will also rise significantly.

Keywords: Organizational behavior, job performance, supermarket

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas necesitan y aprecian las habilidades o capacidades blandas de sus colaboradores para el cumplimiento de sus labores, por lo que es importante conocerlas, analizarlas y aprovecharlas para un mejor rendimiento en el aspecto laboral. Por eso, al estudiar estas conductas, las organizaciones se vuelven más conscientes de su ética empresarial y pueden encontrar formas positivas de transferir las actitudes y comportamientos de sus colaboradores en experiencias más positivas, tanto personalmente como para la empresa (Sharma, 2018). Además, el tema del comportamiento organizacional ha venido tomando mayor importancia a causa de los cambios que van apareciendo en el entorno y que representan retos u oportunidades dentro de las empresas, pero que aún hay deficiencias sobre esta.

De esta manera, evidencias del problema a nivel internacional, lo denota Toapanta (2020) que encontró niveles regulares de comportamiento organizacional, debido a que los trabajadores respondieron que a veces apoyan a otros (26.7%), a veces buscan soluciones entre pares (30%) o evitan un conflicto (30%). Esto podría generar niveles deficientes de desempeño en los trabajadores, teniendo evidencias además de las deficiencias de esta variable, como lo menciona Díaz et al. (2020) en Ecuador, que encontró un nivel medio de desempeño laboral al 67%. Por otro lado, en el Perú también se encuentran estudios que señalan deficiencias de estas variables, como por ejemplo la investigación de Valdez (2022) con una muestra de 35 personas, encontró entre los componentes del comportamiento organizacional, una buena motivación y satisfacción laboral, pero aún percibe un problema en la comunicación entre pares en un 60%, pudiendo repercutir en el desempeño, considerado por tanto según Ormachea (2018) como un elemento fundamental para conseguir las metas de la entidad. Así también, en San Martín, el estudio de Sánchez et al. (2023) demostró que hay bajo rendimiento laboral, encontrando una media de 19.44 en varones y 19.32 en mujeres de un total de 65 puntos.

De lo abordado como problemática, a nivel local también se ha podido observar deficiencia en relación al comportamiento organizacional en los colaboradores del Supermercado Tottus, debido a que entre algunos de ellos, se

ha observado que son muy individualistas y con poca comunicación, además casi no se apoyan, algunos se saltan ciertas normas de higiene y parecen estar de cierta forma incómodos en su área, lo cual podría repercutir en el incremento de los riesgos del trabajo, pudiendo afectar a su desempeño, ya que también se ha observado demoras en la producción, algunos han estado realizando actividades que no debían en su momento, no suelen tomar atención a las reuniones y no se percibe tanta proactividad. Por ello, se busca conocer la incidencia que tiene el comportamiento organizacional sobre el desempeño de trabajadores de una empresa privada, y así comprender mejor la realidad sobre estas variables, de tal forma que los directivos tomen acciones concretas en base a las sugerencias que se puedan generar para solucionar el problema existente y beneficiar de manera directa a los colaboradores e indirecta a los usuarios.

De esta manera se establece como pregunta general: ¿Cuál es la incidencia del comportamiento organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores del Supermercado Tottus Bellavista - Callao, 2023?, las preguntas específicas son ¿Cuál es la incidencia del comportamiento organizacional en el desempeño en la tarea de los colaboradores del Supermercado Tottus Bellavista - Callao, 2023?; ¿Cuál es la incidencia del comportamiento organizacional en el desempeño contextual de los colaboradores del Supermercado Tottus Bellavista - Callao, 2023?; ¿Cuál es la incidencia del comportamiento organizacional en el desempeño laboral contraproducente de los colaboradores del Supermercado Tottus Bellavista - Callao, 2023?

El estudio se justifica a través de diversos aspectos, en el nivel teórico, busca entender la realidad que se presenta con respecto a la relación entre las variables y el contexto en el que se analiza, incrementando así los saberes de la misma. Además, porque se emplea autores de fuentes fiables. En su justificación práctica, favorece de manera directa a los trabajadores de la empresa, porque se recomienda las medidas que deberían ser tomadas por la administración como recomendación y mejorar las conductas en los colaboradores para un incremento de su rendimiento. Metodológicamente, se justifica debido a que se enmarca en una metodología científica para poder resolver los problemas planteados, empleando cuestionarios validados que pasaron nuevamente por este proceso, siendo útil para investigadores. De manera social, se justifica porque demuestra

la importancia que tiene el comportamiento organizacional para un buen desempeño en los colaboradores, de modo que genere reflexión en otras instituciones, considerando estos hallazgos, así como los instrumentos de evaluación para generar mejores que se adapten a su contexto. Además, será un antecedente de estudio para otros investigadores.

Se plantea como objetivo general: Determinar la incidencia del comportamiento organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores del Supermercado Tottus Bellavista - Callao, 2023. Como específicos: Establecer la incidencia del comportamiento organizacional en el desempeño en la tarea de los colaboradores del Supermercado Tottus Bellavista - Callao, 2023; establecer la incidencia del comportamiento organizacional en el desempeño contextual de los colaboradores del Supermercado Tottus Bellavista - Callao, 2023 y establecer la incidencia del comportamiento organizacional en el desempeño laboral contraproducente de los colaboradores del Supermercado Tottus Bellavista - Callao, 2023.

La hipótesis planteada es: Existe una incidencia significativa y directa del comportamiento organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores del Supermercado Tottus Bellavista - Callao, 2023. Como hipótesis específicas: Existe una incidencia significativa y directa del comportamiento organizacional en el desempeño en la tarea de los colaboradores del Supermercado Tottus Bellavista - Callao, 2023; existe una incidencia significativa y directa del comportamiento organizacional en el desempeño contextual de los colaboradores del Supermercado Tottus Bellavista - Callao, 2023 y existe una incidencia significativa y directa del comportamiento organizacional en el desempeño laboral contraproducente de los colaboradores del Supermercado Tottus Bellavista - Callao, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Prosiguiendo con el sustento teórico, se revisó estudios previos con respecto al tema, es así que internacionalmente, se encontró la tesis de Villacis (2023) cuyo objetivo fue el análisis de la influencia del comportamiento organizacional y su desempeño laboral de una cooperativa en Ecuador, la que se hizo de modo no experimental correlacional causal. Todos los colaboradores que conforman la Cooperativa siendo de 14 trabajadores conformaron la población y muestra. La toma de datos se hizo mediante cuestionarios. Encontró que existe relación entre las variables ($r=0.523$) pero no es significativo ($p=0.23$), sin embargo, encuentra la dimensión innovación vinculación significativa con la motivación ($r=0.684$), concluyó que en general no hay vínculo entre las variables.

En la investigación de Ridwan et al. (2020) que tuvieron como propósito el análisis del efecto entre el apoyo, compromiso y el comportamiento organizacional en el desempeño de los trabajadores, tanto parcial como simultáneamente en la Universidad Privada SPMI en West Sumatra, Indonesia. Con una muestra de 211 empleados que trabajan en unidades SPMI de universidades privadas en el oeste de Sumatra. El enfoque de este estudio es cuantitativo por el método de encuesta. Sus hallazgos demuestran que tanto el apoyo, compromiso y comportamiento organizacional, son factores que afectan al rendimiento de los colaboradores, tanto en conjunto como por separado ($r^2 = 0.118$; $p < 0.05$). Siendo importante de esta manera, el hallazgo del efecto significativo que posee el comportamiento organizacional sobre el rendimiento de los colaboradores, concluyendo por tanto que, si su conducta es mejor, también lo será su rendimiento.

Así también He et al. (2019) tuvieron como objetivo principal, cerrar esta brecha mediante el análisis de cómo la responsabilidad social corporativa llega a influir en la conducta de ciudadanía organizacional de los colaboradores y el desempeño de las tareas en la hospitalidad de un hotel de China. Se propuso y probó un modelo teórico a través de regresiones de mediación secuencial basado en una encuesta a 296 empleados del sector hotelero, dando como resultado que la responsabilidad social corporativa, influencia en el

comportamiento ciudadano organizacional y consecuentemente en el desempeño de la tarea de los empleados ($p < 0.05$), además de existir relación del comportamiento ciudadano organizacional y el rendimiento en la tarea ($r = 0.71$; $p < 0.05$). De este modo destaca que una conducta de los colaboradores adecuada dentro de la entidad, tendrá un efecto positivo sobre el rendimiento de los colaboradores, sobre todo en su tarea.

De acuerdo con Consuelo et al. (2020) donde su objetivo fue formar un plan de perfeccionamiento del rendimiento de los colaboradores de una empresa láctea en Ecuador, evaluando el comportamiento organizacional y caracterizar el sistema. Su diseño fue no experimental explicativo, siendo su muestra 32 colaboradores en dos empresas. Llegaron a la conclusión, de que la conducta organizacional incide sobre la productividad de las empresas de estudio ($p < 0.05$), y que es posible generar un programa de mejora de desempeño analizando los indicadores de la misma.

También, Easo et al. (2020) en su artículo trata de averiguar el vínculo entre el comportamiento organizacional, sus antecedentes y su desenlace en colaboradores de entidades privadas de la India. El estudio fue explicativo, no experimental. Como resultados, encontró medias en los componentes del comportamiento organizacional, como lo son el altruismo, la deportividad, virtud cívica, cortesía y concientización, de entre 0.1 a 3.2, que indican niveles regulares y bajos en su mayoría, de un máximo de 5 puntos, llegando a concluir que la población de trabajadores de una universidad tuvo regulares conductas organizacionales en beneficio de la misma. Además, establece que el desempeño organizacional es resultado del comportamiento organizacional ($p < 0.05$). De este modo, el rendimiento del trabajador puede ser predicho por el comportamiento de los empleados.

En el ámbito nacional, revisando el estudio de Renteira (2023) que buscó la relación entre la calidad de la prestación y conducta organizacional dentro de esta unidad, consideró un enfoque cuantitativo, siendo un estudio no experimental correlacional. Como instrumento utilizó una encuesta sobre la conducta organizacional y la calidad de la prestación en 44 trabajadores de la UGEL Huaura, encontrando como resultado un nivel bueno al 95.5% de comportamiento organizacional, además, de correlación positiva y significativa

entre las variables ($r=0.801$; $p<0.5$) y de igual forma existe relación significativa y positiva entre el comportamiento organizacional y las dimensiones de la prestación de servicio como son empatía, capacidad de respuesta y seguridad. Concluyendo que cuando poseen una buena conducta organizacional, el colaborador es capaz de rendir adecuadamente como para dar un buen servicio.

Por otra parte, en la tesis de Acevedo (2023) uno de los objetivos específicos fue examinar el vínculo entre la dimensión comportamiento organizacional y el desempeño de los empleados en un Municipio, por lo que se seleccionó aleatoriamente una muestra de 24 participantes. Además, el estudio responde al diseño no experimental correlacional, utilizando cuestionarios como herramientas de recolección de data, mismo que otorgaron como resultado el vínculo entre las variables de modo significativo ($p = 0.038$; $r = 0.426$), lo que sugiere que prácticas adecuadas de una buena conducta dentro de la organización conducen un buen desempeño laboral y muy bien ejecutado.

Así también, Soto (2019) tuvo como principal objetivo conocer el vínculo entre el comportamiento organizacional y el desempeño de los empleados en el sector de la educación. Tuvo una población de 9 empleados siendo esta también la muestra, utilizando un cuestionario que constaba de 16 preguntas para Likert y 14 preguntas abiertas para entrevistas. El comportamiento organizacional se identificó como relacionado al desempeño laboral de los empleados, con un el 33.3% y un 44.4% indicando que los miembros de sus grupos de trabajo siempre y casi siempre cooperan entre sí.

Además, según Aguilar y Cabrera (2022) cuyo objetivo fue la determinación del vínculo entre el comportamiento en la organización y el desempeño de colaboradores de una entidad pública educativa. Su estudio fue no experimental, correlacional y transversal. La muestra tuvo un total de 40 individuos siendo estos la totalidad. Para recopilar la data utilizó cuestionarios. Como hallazgo más relevante, encontró niveles promedios en relación a los componentes de la variable, como liderazgo promedio al 60%, aspecto individual y satisfacción laboral ambos al 45% y la motivación al 35% también a nivel promedio. Además, encontró un vínculo significativo entre las variables ($r=0.926$; $p<0.05$), llegando a concluir que cuanto mejor sean los niveles de dicho

comportamiento organizacional, mejores desempeños se observarán en los colaboradores.

Por su parte, el estudio de Chávez (2022) donde el objetivo fue la determinación del vínculo entre el comportamiento organizacional de los colaboradores y la eficiencia laboral dentro de un hospital. Fue un estudio no experimental correlacional. Su muestra se conformó de 91 trabajadores de una población de 119. Empleó cuestionarios de preguntas para recolectar los datos. Concluyendo con ello que la primera variable generalmente es regular en la entidad por parte de los colaboradores. Además, encontró relación entre las variables ($r=0.830$; $p<0.05$), indicando que a mejor comportamiento dentro de la organización, más eficiente será el trabajador.

Sobre los fundamentos teóricos de las variables, empezando el comportamiento organizacional, se conceptualiza como un aspecto centrado en la persona, denominado de manera más completa como el comportamiento ciudadano organizacional, el cual de acuerdo con Organ (1988) es una conducta personal o individual que se muestra de manera discrecional, no es algo que se manifieste muy tangiblemente o se reconozca de manera explícita por el sistema formal de compensaciones, el cual a su vez facilita a una buena función laboral. También, Robbins y Judge (2009) consideran que es la identificación de los colaboradores hacia las metas organizacionales. Por otra parte, Rosario et al. (2019) tiene que en cuenta que se trata de conductas prosociales, las cuales son beneficiosas entre los colaboradores, hacia sí mismos y la entidad en general, favoreciendo a estimular el rendimiento.

Con respecto a las teorías, existen varias resumidas por Chiavenato (2009), en este caso la teoría de las relaciones humanas, iniciada con los experimentos de Hawthorne, se opone a enfoques clásicos y resalta que es necesario tener en cuenta los vínculos sociales y a los colaboradores, aprendiendo del comportamiento de las personas en las actividades laborales. Lo analizado por Hawthorne mostró que los cambios en el salario, las labores ejecutadas, los tiempos de pausa y en horarios de actividades provocaron marcadas mejoras en la producción, las que, inicialmente fueron imputadas al factor humano. Por otra parte, la teoría de la contingencia, se basa en el principio

que la administración es relativa y situacional, y precisa del entorno y sus condiciones, además de la tecnología de la empresa.

Por otro lado, teorías más centradas en la conducta organizacional, se considera a Tamunomiebi & Onah (2019) que citan a varios autores haciendo mención a la teoría del intercambio social, el cual fue diseñado para optimizar el entendimiento de la conducta humana en sus esfuerzos sociales. Esta teoría busca entender el cambio de recursos inmateriales y materiales llevado a cabo entre grupos e individuos que laboran juntos en determinada organización. Empero, a diferencia de la teoría del intercambio económico, que define los intercambios reales y su valor compensatorio parejo, el intercambio social tiene en cuenta la naturaleza discrecional y el instante de su reciprocidad suele no se fija y tampoco se obliga a hacerse cumplir (Blau, 1964, como se citó en Tamunomiebi & Onah, 2019).

También muestra que la persona que recibe ayuda a menudo se siente en deuda con el ayudante, como un colega, supervisor, etc., especialmente cuando algo que se necesita con urgencia se le da de forma gratuita. (Schaninger & Turnipseed, 2005, como se citó en Tamunomiebi & Onah, 2019). Según estas concepciones, el intercambio social es un comportamiento basado en la correspondencia. Esto significa que cuando una persona ofrece ayuda verbal o tácitamente a otra persona, esa persona siempre piensa que la otra persona algún día le deberá algo. No obstante, esta devolución podría ser inmediata o prorrogada en función de las circunstancias en las que se haya prestado dicha ayuda. Teniendo en cuenta lo que refiere la teoría del intercambio social revelados en la exploración de la literatura hasta el momento, se argumenta que, de hecho, es bastante obvio que la conducta ciudadana dentro de la organización es una creación de la teoría del intercambio social y, por lo tanto, es suficiente como base teórica de este estudio (Tamunomiebi & Onah, 2019). Sin embargo, a cambio del apoyo organizacional, las personas pueden brindar su reciprocidad mediante el desempeño laboral (Gabriel, 2015, como se citó en Tamunomiebi & Onah, 2019).

Con respecto a los factores del comportamiento ciudadano organizacional, Tefera & Hunsaker (2020) hacen un análisis de distintos factores que brindan varios autores en el tema, identificando cuatro factores principales,

estos son valores prosociales (preocupación por los demás), preocupación organizacional (preocuparse por los demás dentro de la organización) y gestión de impresiones (mostrarse como alguien dedicado) (Rioux & Penner, 2001 como se citó en Tefera & Hunsaker, 2020). Harvey et al. (2018) luego identificaron otra razón para el comportamiento organizacional, responsabilidad u obligación (un sentido natural de deber hacer). Además, las emociones positivas determinan comportamientos de ciudadanía organizacional dirigidos a ayudar al resto (Lee y Allen, 2002, como se citó en Tefera & Hunsaker (2020). Incluso la justicia organizacional como elemento del capital organizacional que puede predecir acertadamente el comportamiento ciudadano organizacional, mientras que las destrezas y direcciones de liderazgo como parte del capital social y humano están relacionados con el ejercicio del comportamiento ciudadano organizacional (Podsakoff et al., 1990; Colquitt et al., 2013, como se citó en Tefera & Hunsaker, 2020).

Por otro lado, hay modelos de comportamiento organizacional, que ayudan a contribuir al mismo, en este caso como refiere Newstrom (2011) nos muestra que se obtienen diferentes resultados si se usan diferentes modelos de comportamiento organizacional, los cuales no son otra cosa que un sistema de dogmas que tiene el pensamiento de los administrativos en una organización, llega a afectar las acciones de la administración en cada una de ellas. Además, es muy importante que los administradores sepan claramente el significado, naturaleza y operatividad de sus respectivos estándares, como también de otros modelos existentes. A continuación, se muestran cada uno de los modelos:

El primero es el autocrático, que se basa en el poder, quienes están a cargo deben tener el poder de dar órdenes, y se sancionará al trabajador que no las siga, la disposición de los directores es la autoridad absoluta y oficial. La administración piensa que está al tanto de lo mejor para la organización, y que el deber del colaborador es obedecer disposiciones, también cree que deben mandar, convencer e imponer a los colaboradores para que laboren, teniendo un pensamiento de “los empleados obedecen”. Esta manera tradicional de administración forja un control estricto sobre los trabajadores. Por ende, las condiciones autocráticas, orientan a que el empleado sólo guarde obediencia al jefe, no el respeto a un líder (Newstrom, 2011).

Luego está el segundo, el modelo colegiado, que incluye la noción de equipo, aplicado primero en grupos de laboratorios de investigación y otros ambientes similares. Para tiempos actuales se empleó en una extensa escala de otros trabajos. Se puede afirmar que este modelo suele ser más ventajoso con trabajos no programados, en entornos intelectuales y con una gran flexibilidad y libertad de las labores, en distintos escenarios, los anteriores modelos podrían producir mejores resultados. En este enfoque el resultado psicológico en el trabajador es la autodisciplina. Entendiendo la responsabilidad, los trabajadores se auto disciplinan mejorando el desempeño del equipo, en esta clase de ambiente, los trabajadores perciben por lo general niveles de satisfacción, valor de su cooperación y autorrealización, generando un moderado entusiasmo en sus labores (Newstrom, 2011).

Con respecto a la importancia que posee el comportamiento organizacional, Robbins & Judge (2009) refiere que esta variable presenta los retos y oportunidades, en las cuales los gerentes deben estar atentos para brindar soluciones o por lo menos un punto de vista para su manejo. Uno de ellos es saber responder a la globalización, debido a que el gerente puede laborar fuera de su país, con culturas diferentes y manejar el personal pesar de conflictos internos en su territorio. Es necesario también mejorar la calidad del servicio, una gran cantidad de empresas fallan cuando los trabajadores no satisfacen correctamente al cliente, necesitando desarrollar una cultura responsable hacia ellos. Por tanto, el comportamiento organizacional brinda una valiosa guía para guiar a que los directivos a crear este tipo de culturas, donde los colaboradores muestran cortesía son amigables, técnicos, dispuestos a resolver las demandas de clientes, comprensivos y preparados a cumplir lo haga falta para otorgar el mejor servicio.

De este modo, es necesario para mejorar el comportamiento organizacional, optimizar las aptitudes para interactuar con los demás. Uno de los factores más importantes están las habilidades de construir relaciones con los individuos para mejorar la eficacia de la gestión, desarrollar un trabajo motivador, la tecnología para optimizar la capacidad de escuchar a los compañeros, y cómo desarrollar equipos de trabajo más fuertes. También, es necesario además que la conducta del colaborador, esté orientada al cambio,

por tanto, incentivar el cambio y la creación, volverá exitosa a una empresa. También es necesario para un buen comportamiento organizacional, promover puestos de trabajo que no se vuelvan temporales o luchar contra este factor, por tanto, los colaboradores deben actualizarse continuamente, los grupos de trabajo deben también entrar cada vez más en un estado de fluctuación. Además, también tiene en cuenta las formas de comunicación que, en este mundo moderno, la comunicación en red o el trabajo en línea es algo común, en el cual el gerente debe precisar distintas técnicas para que llegue adecuadamente hacia los colaboradores (Robbins & Judge, 2009).

También, requiere apoyar a los colaboradores a crear un entorno laboral positivo y el equilibrio entre vida personal y trabajo, siendo clave para obtener una ventaja competitiva sin presión. Por último, está el hecho de mejorar el comportamiento ético, ya que para mejorar la conducta organizacional es importante reforzar el comportamiento ético en las instituciones, ya que los colaboradores observan a los que los rodean implicarse en conductas no éticas, lo cual se puede complementar con talleres, seminarios o programas de capacitación similares para instituir un clima sano basado en la ética (Robbins & Judge, 2009). Es así, que el ambiente en el que se manejan las organizaciones está en cambio constante y apresuradamente, cambiando así lo que necesitan las organizaciones y sus operaciones internas, viendo como el comportamiento organizacional varía entre entidades, su utilidad aun así tiene un alcance universal (Sharma, 2018). Además, se entiende que esta variable puede ser un componente necesario para que las organizaciones respondan a tales desafíos, ya pues el comportamiento ciudadano organizacional alienta a los empleados a ir más allá de los requisitos de roles formalmente definidos (De Greus et al., 2020).

Por tanto, un buen análisis del comportamiento organizacional se encamina a optimizar la producción, bajar el ausentismo, los cambios de área y la conducta descentrada en el sitio de labores e incrementar la satisfacción laboral. Una adecuada conducta en los colaboradores apoya a los supervisores a conseguir las metas institucionales a la vez que se puede mejorar el clima laboral (Suárez et al., 2020). El comportamiento organizacional es obligatorio de entender pues apoya a los colaboradores a desarrollar de mejor forma sus

destrezas interpersonales, y sean capaces de desenvolverse y conocer la manera de llevarse mejor dentro de su unidad laboral. Es posible calcular de manera apropiada cuán eficaz y efectivo es un colaborador con un buen comportamiento organizacional dentro del centro de trabajo (Verástegui, 2020). Y como lo refuerza Tefera & Hunsaker (2020) no solo las conductas en el rol sino también los extra-rol (incluyendo el comportamiento ciudadano organizacional) de los trabajadores influyen la certidumbre organizacional. No obstante, otros investigadores han hallado evidencia de los efectos perjudiciales del comportamiento ciudadano organizacional, como el estrés laboral y el cambio de roles (Koopman et al., 2016).

En este aspecto Galizzi (2018) refiere que dentro del comportamiento organizacional se jerarquizan los valores compartidos, la motivación y sobre todo la confianza entre pares, siendo muy importantes en general para favorecer a la productividad, calidad, habilidades personales, adaptación y un equilibrio entre el trabajo y la vida como refiere Suarez et. al (2020).

De lo abordado, la teoría que se emplea para evaluar esta variable, está basada en el modelo teórico de los cinco factores de Organ (1988) el cual define esta variable como una conducta muy personal, discreta o no manifiestamente reconocida por algún sistema formal de premios y suscita un desempeño positivo de la empresa. Su modelo de cinco factores considera los siguientes componentes. De este modo, la primera dimensión altruismo, son conductas sinceras de ayudar a los demás colaboradores en sus labores. Este comportamiento está dirigido intencionadamente a apoyar a individuos específicos en escenarios directas como pueden la orientación a un nuevo colaborador o apoyar a un colega en el aprendizaje de nuevas tecnologías de la organización (Organ, 1988).

Por otra parte, la segunda dimensión concientización, reside en acudir a las labores y obedecer con las políticas de la organización (Organ, 1988), relacionando este factor con “el buen ciudadano”, pues involucra acatar las reglas determinadas por la organización y realizar bien las cosas. Esta conducta favorece al método organizacional y a lo integran de forma indirecta. Estos comportamientos se observan cuando el trabajador acude en los horarios establecidos, respetando los períodos de pausa instituidos y al cumplir con los

códigos de atuendo de la organización (Rosario et al., 2019). La tercera dimensión virtud cívica, describe el involucramiento y la contribución en la dinámica organizacional (Organ, 1988). Este comportamiento simboliza el compromiso y/o interés en un alto nivel con la organización, pues determina la comprobación del colaborador de sentirse parte de la organización. Algunos ejemplos pueden verse en las actividades con fines caritativos organizadas por la organización, expresarse de manera positiva de la organización y difundirla a otros (Rosario et al., 2019).

La cuarta dimensión deportividad, involucra actitudes tolerantes hacia las circunstancias de labores no deseados sin protestar contra ellas o no protestar por problemáticas mínimas en las labores (Organ, 1988). Reflejándose en tomar cargas que rebasen la carga normal, con el objetivo de llegar a las metas organizacional (Rosario et al., 2019). Finalmente, la quinta dimensión de cortesía, involucra consultar a otros colegas, para no tomar decisiones que lleguen a alterar su trabajo. Estas actitudes que indican una búsqueda de prevenir problemas potenciales entre trabajadores (Organ, 1997). Y se manifiesta cuando los compañeros piden consejo, cuando se tiene en cuenta la opinión de otros empleados de la organización, o cuando los compañeros o departamento son informados de los cambios que les pueden afectar y así mantenerse informados (Rosario et al., 2019).

Ahora sobre los fundamentos de la segunda variable, el desempeño laboral, en sus definiciones se tiene a diversos autores, siendo el principal como autor base a Gabini & Salessi (2016) que mencionan que se trata de una unidad de resultados de comportamiento orientado al trabajo que crea la eficiencia y productividad de los individuos o consecuencias. Por otra parte, Koopmans et al. (2014) mencionan que son actividades que contribuyen a lo largo de las metas institucionales y están bajo el control de los colaboradores. También LiLin (2018) refiere que en términos de desempeño laboral, puede entenderse como el nivel en el que una unidad estructural puede esperar la eficiencia de sus asociados. Y específicamente Adnyani & Dewi (2019) consideran que es una habilidad que posee un empleado para realizar varios trabajos relacionados con las necesidades laborales.

En relación a sus factores es necesario considerar dos aspectos, los internos y los externos. Con respecto a los factores externos Lam et al. (2020) refiere que los factores extrínsecos, que se vinculan a las necesidades más básicas, incidirán en la satisfacción, que luego tendrán un impacto en su desempeño laboral. Otro factor es el clima organizacional, que si no es el adecuado puede afectar al desempeño de los colaboradores (Paredes & Quiro, 2021). Por su parte LiLin (2018) considera que la carga laboral, que es un análisis de cuán capaz es un empleado para realizar una tarea de manera precisa en función de la calidad del trabajo realizado y esperado. Así también es la calidad de trabajo, que se trata de indicadores que denotan que un trabajador realiza su labor en relación con los objetivos de la institución.

Ahora, sobre los factores internos, Lam et al. (2020) refieren que serían todos aquellos relacionados a la motivación, que representan necesidades emocionales y son menos tangibles, que afectan de manera directa en la percepción de satisfacción en el trabajo, por lo tanto, tendrán un impacto en su desempeño laboral. Por su parte LiLin (2018) refiere que la puntualidad del colaborador, la capacidad de los colaboradores para realizar acciones y consumir labores que se puedan comparar con el tiempo asignado en el período de planificación anterior. Por último, González y Vílchez (2022) mencionan que los elementos actitudinales o individuales: asistencia y puntualidad, adaptabilidad, motivación, responsabilidad, disciplina, iniciativa y cooperación, establecen qué tan eficaces o eficientes son los trabajadores administrativos de la organización. Entendiendo de esta manera que estos factores del desempeño laboral personifican las categorías, direcciones y actuaciones que toman los empleados administrativos en su accionar en sus labores y que permiten aumentar la eficacia en el cumplimiento de los cargos individuales, de tal forma que alcancen aquellos objetivos señalados por la organización.

En este aspecto, para hacer un buen trabajo, se requiere que la tarea tenga ciertas características que beneficien de manera personal al empleado, que le permita ser independiente, identificarse con ella, poder retroalimentar y ser receptivo con el trabajador, por lo que también debe tener las habilidades necesarias además de brindar una integración social agradable, apoyo social y un ambiente de interdependencia, finalmente, dado el buen ambiente físico del

entorno, permite el uso de espacios y materiales ergonómicamente seguros, herramientas disponibles y cierto grado necesidades físicas aceptables (Grant et al., 2010).

Ante esto, Paz (2020) refiere que el desempeño laboral es importante por diversos motivos, porque aumenta la productividad, en otras palabras, se muestra adecuada relación con la retroalimentación. El acatamiento de normas de indemnización, permite identificar a los colaboradores que merecen incrementos salariales. La evaluación, implica una selección de lugares, traslado, promoción o despido. La alineación y desarrollo, es decir, adiestramiento al empleado para la realización de un trabajo adecuado. La programación y ascenso o mejor dicho generar una línea de carrera para el trabajador, facilita la toma de decisiones en la mejora de sus habilidades vinculadas a su puesto. Cuando se entiende muy bien una tarea, es posible comprender las carencias del puesto. Y los contextos rigurosos externos, brindan orientación de los trabajadores ante algún dilema personal o familiar. Además, evaluar el desempeño humano es muy importante para las organizaciones, porque identifica las fortalezas y debilidades de estas doctrinas, mejorando así la calidad de la atención brindada a los clientes. (Heredía & Narváez, 2021).

El alto rendimiento de los empleados facilitará que estos tengan la oportunidad de ser promovidos a puestos más altos. El desempeño laboral es el resultado del esfuerzo o seriedad de una persona en el desempeño de un trabajo que le ha sido encomendado con sus habilidades, experiencia y sinceridad de acuerdo con las responsabilidades que le han sido encomendadas (Garnida, 2017). Un adecuado desempeño es el resultado del trabajo logrado de un individuo en la realización de tareas que le han sido establecidas según tiempos, capacidad y experiencia (Sumenda et al., 2018).

Para evaluar la variable, se tiene en cuenta lo descrito por Gabini & Salessi (2016), que refiere la existencia de tres dimensiones del modelo teórico de desempeño laboral individual. La primera dimensión es el desempeño en la tarea correspondiente a la actividad técnica propia del puesto, si logra completarla, resolver el problema, esforzándose incluso en situaciones retadoras, además para desarrollar tareas futuras de forma independiente, también intentará enfrentar desafíos y mejorar de manera continua (Gabini &

Salessi, 2016). La que sigue es la dimensión desempeño en el contexto, que se refiere al comportamiento en la búsqueda de mantener un buen ambiente para la salud emocional de los trabajadores, incluyendo aspectos interpersonales que contribuyan al desarrollo de los trabajadores, lo que puede demostrarse mediante una adecuada planificación mediante el seguimiento de la situación, por el trabajo y compromiso continuo (Gabini & Salessi, 2016). Finalmente, la tercera dimensión es la de desempeño laboral contraproducente, que incluye acciones deliberadas que afectan los intereses de la empresa, hablar mal de la entidad interna y externamente y crear una mala imagen de esta (Gabini & Salessi, 2016).

III. METODOLOGÍA

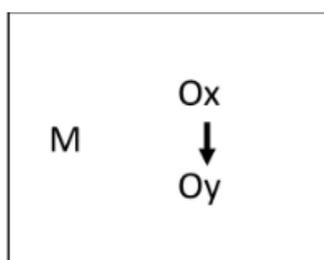
3.1. Tipo y Diseño de Investigación

Tal como lo describe el CONCYTEC (2018), se tuvo en cuenta el estudio de tipo aplica, la cual trata de dar solución a un problema de investigación, aplicando diversos métodos para ello en el fenómeno de estudio, que se desea comprender. Por tanto, gracias a la aplicación de encuestas y la recopilación de datos, se pudo conocer el vínculo entre el comportamiento organizacional de los colaboradores y su desempeño laboral para proponer recomendaciones que sean para mejoras futuras.

Se tuvo en cuenta el diseño no experimental correlacional causal que para Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) donde no se utiliza intervención o experimentación de alguna manera para convertir el estado de alguna variable, sólo se examina el contexto tal cual es hallado. Tuvo un nivel correlacional causal, el cual se comprende como estudios los cuales tratan de comprender el efecto de una variable sobre la otra o generar explicaciones de causa y efecto. Finalmente, fue transversal porque se recolecta la información llevada a cabo una vez para un momento en específico (Setia, 2018). Encontramos el siguiente esquema del diseño:

Figura 1

Esquema del diseño de investigación



M = Muestra

Ox = Comportamiento organizacional

→ = incidencia

Oy = Desempeño laboral

3.2. Variables y operacionalización:

V1: Comportamiento organizacional:

Definición conceptual: De acuerdo Rosario et al. (2019) considera que son comportamientos prosociales que llegan a beneficiar a los mismos trabajadores, sus pares y a la empresa estimulando el desempeño en la misma.

Definición operacional: El comportamiento organizacional se midió en base a la Escala de Comportamientos de Ciudadanía Organizacional (ECCO-M3), la cual posee cinco dimensiones, que buscan conocer el grado de comportamiento organizacional adecuado del trabajador en una empresa.

V2: Desempeño laboral:

Definición conceptual: El comportamiento orientado al trabajo en una organización aumenta productividad y la eficiencia del trabajo (Gabini & Salessi, 2016).

Definición operacional: El desempeño laboral fue medido mediante la escala de desempeño laboral individual, el cual considera tres dimensiones y evalúa el grado de desempeño de cualquier trabajador.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población desde el punto de vista de Garg (2016) es un grupo total de componentes que encarnan una unidad de observación y que es de alto interés para un estudio o investigación. Fue en total todos los trabajadores del Supermercado Tottus Bellavista – Callao, que son en total 110 de las diversas áreas que posee.

Por otro lado, como criterios de inclusión se tuvo en cuenta considerar a trabajadores de todos los turnos, sexo y edades, así como a aquellos que voluntariamente respondan los cuestionarios. Como criterios de exclusión, se encuentran aquellos trabajadores que por voluntad propia no deseen estar involucrados en la investigación el estudio o no completen en su totalidad los cuestionarios.

3.3.2. Muestra

Por otra parte, se estableció la muestra que de acuerdo con la definición de Martínez et al. (2016) es un fragmento que deviene de un conjunto de componentes o población que es distintiva de la misma. De esta manera, fueron 86 trabajadores del supermercado en mención, establecidos estadísticamente, empleando una herramienta virtual, como se denota en la siguiente figura.

Figura 2

Muestra de la población mediante uso de software estadístico

The screenshot shows the 'Decision Analyst STATS™ 2.0' window. The main heading is 'Sample Size Determination (Sample Size for Population Percentage Estimates)'. The interface is divided into two main sections: 'Inputs' and 'Results'.
In the 'Inputs' section, there are four fields:
1. 'Universe Size': A text input field containing '110'. Below it, a note reads: 'If universe is less than 99,999, replace 99,999 with the smaller number'.
2. 'Maximum Acceptable Percentage Points of Error': A dropdown menu set to '5%'.
3. 'Estimated Percentage Level': A dropdown menu set to '50%'.
4. 'Desired Confidence Level': A dropdown menu set to '95%'.
At the bottom of the 'Inputs' section are three buttons: 'Calculate', 'Reset', and 'Exit'.
In the 'Results' section, there is a text label 'The Sample Size Should Be...' followed by a text input field containing the number '86'.
The bottom of the window features the 'Decision Analyst' logo (a stylized profile of a head with a globe) and the tagline 'The global leader in analytical research systems'. At the very bottom, contact information is provided: '817 640-6166 | www.decisionanalyst.com'.

Fuente: Programa Decision Analyst STATS 2.0

3.3.3. Muestreo

Se consideró el tipo probabilístico, considerando el muestreo aleatorio simple, que de acuerdo con Juárez (2014) es un modo probabilístico de establecer una muestra mediante una fórmula, en donde cualquier persona tiene la misma oportunidad de ser seleccionada.

3.3.4. Unidad de análisis

Un colaborador del Supermercado Tottus Bellavista – Callao.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Considerando la encuesta, para Ponto (2015) es práctica y confiable para obtener data de distintas formas, apoyado en una lista de ítems sobre un tema en particular. Como instrumento se utilizó el cuestionario que para Jones et al. (2013) es un instrumento sustentado en formatos de preguntas o afirmaciones usadas para conseguir datos de discernimiento de los participantes.

Para evaluar el comportamiento organizacional como una conducta del colaborador, se considera la Escala de Comportamientos de Ciudadanía Organizacional (ECCO) de Rosario et al. (2019) elaborado en Puerto Rico, que considera como modelo teórico lo propuesto por Organ (1988). El instrumento para conocer el nivel de comportamiento ciudadano organizacional de los colaboradores de una entidad en base a sus cinco dimensiones con un total de 15 ítems. La primera dimensión es el altruismo (3 ítems), la segunda la concientización (3 ítems), virtud cívica (3 ítems), deportividad (3 ítems), y cortesía (3 ítems). Tiene una escala ordinal tipo Likert, la cual considera 6 opciones de respuesta, la cual va de totalmente en desacuerdo (1) hasta totalmente de acuerdo (6). El tiempo de desarrollo de la prueba es de aproximadamente 10 minuto. Se califica según las sumas de las respuestas de los puntajes directos tanto a nivel general como por dimensión, estableciendo sus niveles mediante el análisis de percentiles.

El instrumento posee su validez y confiabilidad respectivos, de la elaboración de Rosario et al. (2019). De esta manera luego del análisis descriptivo el cual concluyó que no hay distribución normal de datos, consideró realizar el análisis factorial confirmatorio, el cual después de probar modelos con 1 y varios factores, eliminó ítems que tuvieran cargas factoriales menores a 0.65, quedándose con un modelo de 5 factores y con tres ítems en cada factor, con buen ajuste de datos. Por otra parte, con respecto a su confiabilidad

El desempeño laboral se midió usando la escala de desempeño laboral personal validada y confiable por Geraldo (2022) en el Perú, la cual contempla tres dimensiones y evalúa el grado de desempeño de cada

colaborador. La dimensión desempeño de tareas tiene 4 ítems, la dimensión desempeño contextual tiene seis ítems y la dimensión desempeño laboral contraproducente tiene cuatro ítems invertidos. Su escala de medida se ordena mediante una escala tipo Likert, que va de 1 (Nunca) a 5 (Siempre). Fue desarrollado en aproximadamente 10 minutos para el personal de cualquier organización y fue calificado sumando las respuestas en su totalidad y por dimensiones, mediante la realización de baremos propios.

Originalmente escrito por Koopmans y sus colegas (2014), ha tenido un buen desempeño con una validez y confiabilidad consistentes con un total de 18 elementos. Pero en el 2022, se validó en Perú Geraldito, se probó el contenido dentro de su validez, considerando a cuatro expertos en psicología administrativa y organizacional, quienes sugirieron el cambiar la escala de respuesta además de la validez, las características arrojan un coeficiente Aiken V general de 0.85, lo que indica una validez alta. Por otro lado, realizó un análisis factorial y creó un modelo de tres dimensiones, idéntico al modelo original, pero con 14 ítems que arrojó un resultado positivo que se consideró válido. Además, para la confiabilidad, utilizó el alfa de Cronbach y el Omega de McDonald para el análisis, y los coeficientes de cada dimensión fueron superiores a 0.87, lo que indica una alta confiabilidad.

Validez

Se realizó mediante el juicio de tres expertos. Dicha validez corresponde a la de contenido, en donde estos expertos dan puntuaciones a los ítems sobre la pertinencia, claridad y consistencia de los mismos, corroborando que mida lo que pretende medir según los indicadores, tratando de que sea apto para la población a la que va dirigida. De esta manera se obtuvo los puntajes de validez al llenar una ficha de validación, donde entregaban una valoración del 1 al 4. Estos valores se colocaron en una tabla de análisis de validez por V de Aiken en donde se estimó el coeficiente de validez para ambos instrumentos, para el comportamiento organizacional fue de 0.99, y para el desempeño laboral de 0.99. En los dos casos, se observa una puntuación de validez alta, señalando de esta manera

que los instrumentos se pueden aplicar por ser muy válidos, tal como lo valoran los jueces.

Confiabilidad

Se empleó la prueba de fiabilidad de alfa de Cronbach, que otorga como resultado coeficientes entre 0 y 1. Para lo cual, se realizó una prueba piloto en 20 trabajadores. El primer instrumento tuvo un coeficiente de 0.837. El segundo un coeficiente de 0.770. En ambos casos se señala una confiabilidad alta por lo que los instrumentos pueden aplicarse a la muestra de estudio.

3.5. Procedimientos

Para la recopilación de la data se realizó primero ubicando y teniendo los instrumentos de evaluación necesarios. Luego de ello se necesitó hacer una petición de solicitud formal a la empresa Supermercado Tottus de Bellavista – Callao, para poder realizar la investigación dentro de sus instalaciones y poder llevar a cabo la encuesta in situ a los integrantes de la población, buscando el consentimiento de poder interrumpir algunos minutos durante sus horas laborales y poder hacer dicha actividad. Una vez obtenido el permiso adecuado se fijó el día para encuesta y al momento del mismo, se procedió a comunicar a los colaboradores acerca del propósito del estudio, dejando constancia acerca de la privacidad del uso de sus datos y el respeto por su elección de ser parte de este estudio de manera voluntaria. Luego se entregaron las encuestas a cada participante y se tomó el tiempo acordado para su realización. Una vez desarrolladas las encuestas se examinó que todas estén correctamente llenas para guardarse como es debido. Se colocaron los datos recogidos, de manera virtual en cantidades numéricas en Microsoft Excel para ser revisados después.

3.6. Métodos de análisis de datos

Con los datos almacenados, realizaron las sumas respectivas de las respuestas dadas por los participantes, tanto en a nivel general por variables como por dimensiones. Dichos puntajes sumados, se trasladaron al

programa SPSS v26, en este se empleó una prueba de normalidad antes de elegir la prueba de correlación, siendo el estadístico de normalidad de Kolmogorov Smirnov, obteniendo así que solo los datos del comportamiento organizacional, poseen normalidad en su distribución, pero la otra variable carece de esta característica, de esta manera se consideró el uso de la prueba de correlación Rho de Spearman por ser una prueba no paramétrica, además de considerar elevar al cuadrado el resultado para conocer así el porcentaje de incidencia de la primera variable sobre la segunda. Esta información se mostró mediante tablas que tuvieron su interpretación.

3.7. Aspectos éticos

Se parte considerando a nivel mundial, lo que señala la Asociación Médica Mundial (2017), en la Declaración Helsinki, que tiene distintos principios de la investigación con individuos, como se observa en los principios de beneficencia y no maleficencia, que buscan brindar el mayor beneficio a los partícipes en el estudio, procurando minimizar o prescindir totalmente algún posible riesgo o daño. También se tomó en cuenta el principio de justicia que recalca que todo proceso debe ser justo, en especial con respecto a la dignidad del ser humano. También se toma en cuenta el principio de confidencialidad que engloba guardar los datos privados e las personas participantes, para ser utilizados con fines de la presente investigación, impidiendo su no autorizada difusión, tomando también en cuenta la autonomía como principio clave, por permitir que el posible involucrado tengan la libre elección para participar o no, esto mediante un consentimiento informado en donde se explica el propósito del estudio.

En el ámbito nacional, tiene significancia lo que está escrito en el Código de Ética en investigación de la presente universidad, que subraya los principios anteriormente mencionados, también del respeto de autoría de la información usada en la actual investigación, (2020) esto con respecto al uso de la citación y referenciación realizada mediante las normas APA (2020), y poder dar el crédito pertinente a los autores considerandos para elaborar el estudio y mostrar la originalidad del mismo.

IV. RESULTADOS

Para los resultados, primero se estableció la prueba de normalidad, como está en la tabla 1, solamente existe normalidad de datos para la variable comportamiento organizacional, siendo la significancia mayor a 0.05, por tanto, se emplea de todas maneras la prueba Rho de Spearman que sirve para conocer el vínculo de las variables propuestas y sus dimensiones, a su vez que se considera el R2 para conocer la incidencia de la primera variable sobre la segunda.

Tabla 1

Prueba de normalidad

	Kolmogorov Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Comportamiento organizacional	,088	86	,099
Desempeño laboral	,113	86	,009

Nota: Fuente: SPSS

En tabla 2, es posible observar que hay relación muy significativa y directa a nivel moderado entre el comportamiento organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores ($r=0.535$; $p<0.01$), con un coeficiente r^2 de 0.286, indicando una incidencia del 28.6% de la primera variable sobre la segunda.

Tabla 2

Relación entre el comportamiento organizacional y el desempeño laboral

Variables	Desempeño laboral	
Comportamiento organizacional	<i>rho</i>	,535
	<i>p</i>	,000
	<i>n</i>	86
	<i>r²</i>	0.286

Nota: Fuente: SPSS

En tabla 3, es posible observar que hay relación muy significativa y directa a nivel moderado entre el comportamiento organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores ($r=0.525$; $p<0.01$), con un coeficiente r^2 de 0.276, indicando una incidencia del 27.6% de la primera variable sobre la primera dimensión de la segunda variable.

Tabla 3

Relación entre el comportamiento organizacional y el desempeño en la tarea

Variables	Desempeño en la tarea	
Comportamiento organizacional	<i>rho</i>	,525
	<i>p</i>	,000
	<i>n</i>	86
	r^2	0.276

Nota: Fuente: SPSS*

En tabla 4, es posible observar que hay relación significativa y directa a nivel bajo entre el comportamiento organizacional y el desempeño contextual de los trabajadores ($r=0.271$; $p<0.05$), con un coeficiente r^2 de 0.073, indicando una incidencia del 7.3% de la primera variable sobre la segunda dimensión de la segunda variable.

Tabla 4

Relación entre el comportamiento organizacional y el desempeño contextual

Variables	Desempeño contextual	
Comportamiento organizacional	<i>rho</i>	,271
	<i>p</i>	,012
	<i>n</i>	86
	r^2	0.073

Nota: Fuente: SPSS

En tabla 5, es posible observar que hay relación muy significativa y directa a nivel bajo entre el comportamiento organizacional y el desempeño laboral contraproducente (con inversión de puntajes) ($r=0.378$; $p<0.01$), con un coeficiente r^2 de 0.143, indicando una incidencia del 14.3% de la primera variable sobre la tercera dimensión de la segunda variable. Cabe recalcar que la correlación resulta positiva, debido a la inversión de los puntajes de las preguntas con respecto a la dimensión correlacionada.

Tabla 5

Relación entre el comportamiento organizacional y el desempeño laboral contraproducente

Variables	Desempeño laboral contraproducente	
	<i>rho</i>	,378
Comportamiento organizacional	<i>p</i>	,000
	<i>n</i>	86
	r^2	0.143

Nota: Fuente: SPSS

V. DISCUSIÓN

El comportamiento de un empleado sea la forma en la que la dirija, puede afectar de manera específica o general a la organización, lo cual se corrobora en esta investigación. De esta manera, el siendo objetivo general, se encontró incidencia significativa y directa del comportamiento organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores del Supermercado Tottus, en un 28.6% ($r=0.538$; $r^2 = 0.286$; $p<0.01$). Este hallazgo es parecido al de Ridwan et al. (2020) que concluyó que el comportamiento organizacional es parte de un factor que incide en el rendimiento de los colaboradores de manera significativa ($r^2 = 0.118$; $p<0.05$). Consuelo et al. (2020) llegaron a la conclusión de que la conducta organizacional tiene un impacto en la productividad de las entidades de estudio ($p<0.05$) o el estudio de Easo et al. (2020) que señala que el desempeño organizacional es resultado del comportamiento organizacional ($p<0.05$). Ante todo esto, cabe destacar que se difiere con el estudio de Villacis (2023) el cual no encuentra relación, indicando que es posible que existan otros factores asociados a este tipo de trabajadores de una cooperativa, además hay que considerar importante que su muestra fue solo de 14 trabajadores, siendo pequeña, pudiendo generar mayor error en sus hallazgos.

Además, la teoría también refuerza este hallazgo, ya que para Verástegui (2020) es posible calcular de manera apropiada la eficacia y efectividad del colaborador por medio de un buen comportamiento organizacional. Así lo menciona también Tefera & Hunsaker (2020) que indican que estos comportamiento extra rol, inciden en la efectividad de una entidad. Por lo que Suárez et al. (2020) tienen en cuenta que optimizar esta variable en general, se encamina a optimizar la producción, inclusive Robbins & Judge (2009) mencionan hacen hincapié en la necesidad de optimizar las aptitudes para interactuar con los demás, estimular el cambio, la innovación, la actualización continua de los colaboradores, entre otros aspectos, que esto logrará volver más eficaces a los trabajadores, siendo elementos similares a los indicadores de la primera variable. De esta manera, se puede concluir que efectivamente las conductas de los trabajadores en términos de altruismo, cortesía, deportividad, virtud cívica y concientización, que podrían encajar como valores del individuo, llegan a tener un impacto en su rendimiento, sobre

todo en aquellos que les han dado la oportunidad de trabajar y cubrir sus necesidades, sintiendo que tienen un deber con la empresa, como lo explica la teoría del intercambio social.

En el primer objetivo específico, se encontró una incidencia significativa y directa del comportamiento organizacional en el desempeño de la tarea de los colaboradores del Supermercado Tottus Bellavista – Callao, en un 27.6% ($r=0.525$; $r^2 = 0.276$; $p<0.01$). Este resultado es similar al de He et al. (2019) que encuentra relación significativa y directa entre el comportamiento ciudadano organizacional y el rendimiento en la tarea ($r=0.71$; $p<0.05$) reforzando el presente hallazgo. De acuerdo con Lam et al. (2020) hay factores internos o intrínsecos que son menos tangibles, pero que sí tienen gran impacto sobre el rendimiento. Por tanto, analizando los indicadores del autor base de este estudio (Organ, 1988), se comprende que muchos aspectos si son internos y no tangibles, reforzando el hecho de que si poseen una incidencia en el desempeño del trabajador.

Sobre el segundo objetivo específico, se encontró una incidencia significativa y directa del comportamiento organizacional en el desempeño contextual de los colaboradores del Supermercado Tottus, en un 7.3% ($r=0.271$; $r^2 = 0.073$; $p<0.05$). Este resultado se asocia con lo encontrado por Renteira (2023), que encontró correlación positiva y significativa entre las variables de comportamiento organizacional y la calidad de prestación de servicios de los colaboradores ($r=0.801$; $p<0.5$), además de vincularse entre sus dimensiones de empatía, capacidad de respuesta y seguridad. Este estudio destaca la importancia de aspectos que valora el desempeño contextual, que son capacidades actitudinales como dar soluciones creativas, ser responsable o participar activamente, los cuales entran en el contexto actitudinal de las dimensiones analizadas por Renteira (2023) en su estudio, reforzando así el presente hallazgo. También, es importante el aporte teórico de González & Vílchez (2022) que refiere hay factores actitudinales en beneficio de la eficacia y eficiencia del trabajador dentro de la empresa, como la puntualidad, motivación, iniciativa y disciplina.

En el tercer objetivo específico una incidencia significativa y directa del comportamiento organizacional en el desempeño contraproducente de los colaboradores del Supermercado Tottus, en un 14.3%. ($r=0.378$; $r^2 = 0.143$; $p<0.01$). Este hallazgo es similar de manera general con estudios en los que asocian las variables como Aguilar y Cabrera (2022) que encontró relación significativa entre el comportamiento organizacional y el desempeño en trabajadores. Así también el estudio de Chávez (2022) que relaciona el comportamiento organizacional con la eficiencia laboral, encontrando relación significativa, reforzando el hallazgo del presente estudio. De manera teórica, este hallazgo lo refuerza González y Vílchez (2022) que mencionan que dentro de los factores del desempeño laboral están las actitudes, orientaciones y cualidades que el personal posee y que permite la eficacia para cumplir las labores institucionales y por ende los objetivos de la misma.

Con respecto a las limitaciones, se percibe la poca frecuente en investigación al respecto de relación o influencia del comportamiento organizacional con las dimensiones del desempeño laboral que fueron parte del modelo teórico de Gabini & Salessi (2016), de tal modo que no se pudo hacer una discusión más concreta. Sin embargo, la información existente en los antecedentes ayudó a hacer la comparación necesaria, para reforzar y debatir los hallazgos de la presente. Además, esto indica una carencia de conocimiento que el presente estudio logra llenar, sobre todo en el ámbito local.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERO: Se determinó una incidencia significativa y directa del comportamiento organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores del Supermercado Tottus Bellavista – Callao, en un 28.6%, lo cual indica que cuanto mejor sea el comportamiento organizacional de los trabajadores de la entidad, su desempeño laboral también se incrementará de manera significativa.

SEGUNDO: Se determinó una incidencia significativa y directa del comportamiento organizacional en el desempeño de la tarea de los colaboradores del Supermercado Tottus Bellavista – Callao, en un 27.6%, lo cual indica que cuanto mejor sea el comportamiento organizacional de los trabajadores de la entidad, su desempeño laboral enfocado en las actividades de la empresa también se incrementará de manera significativa.

TERCERO: Se determinó una incidencia significativa y directa del comportamiento organizacional en el desempeño contextual de los colaboradores del Supermercado Tottus Bellavista – Callao, en un 7.3%, lo cual indica que cuanto mejor sea el comportamiento organizacional de los trabajadores de la entidad, su desempeño en relación a las actitudes que adoptan como ser proactivo, creativo, responsable, etc., también se incrementará de manera significativa.

CUARTO: Se determinó una incidencia significativa y directa del comportamiento organizacional en el desempeño contraproducente de los colaboradores del Supermercado Tottus Bellavista – Callao, en un 14.3%, lo cual indica que cuanto mejor sea el comportamiento organizacional de los trabajadores de la entidad, mostrarán menos conductas problemáticas o se centrarán menos en aspectos negativos en relación a la empresa.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERO: Al comprender la existencia del efecto o incidencia que posee la conducta organizacional sobre el desempeño en los colaboradores, es recomendable seguir reforzando los aspectos conductuales de los trabajadores mediante asesoramiento externo, estableciendo programas o talleres que refuercen las conductas de los trabajadores en las dimensiones del comportamiento organizacional.

SEGUNDO: A los directivos, analizar la efectividad de las funciones de sus colaboradores y centrarse en los aspectos psicológicos que generan falta de organización, priorización y gestión de tiempo por parte de los colaboradores, a su vez que refuercen de manera directa estos indicadores.

TERCERO: A los directivos, reforzar aspectos importantes que son parte del trabajo y que pueden llegar a favorecer profesionalmente a los colaboradores, como la proactividad, creatividad y participación activa, mediante talleres prácticos que les ayuden a incrementar estas habilidades.

CUARTO A los directivos, evaluar con cautelas cuando un trabajador se refiere de manera negativa hacia la empresa, para conocer a fondo sus frustraciones y requerimientos, debido a que podría afectar tanto al trabajo como a la imagen de la misma y tomar acciones de negociación u otras soluciones al respecto.

QUINTO: Aunque la incidencia encontrada en el estudio es significativa, es necesario reconocer que su impacto es relativamente bajo, por lo que la empresa de estudio debe considerar otros factores de incidencia sobre el desempeño de los trabajadores, sobre todos los más conocidos por la literatura, pero no excluir o darle menos importancia al comportamiento organizacional, debido a que sus componentes son parte de las habilidades blandas o actitudinales, aspecto muy valorado en estos últimos años por las entidades y que favorece a muchos aspectos del entorno laboral.

SEXO: Se recomienda a otros investigadores considerar estudios experimentales, que refuercen o demuestren que las teorías consideraras en la presente, se pueden aplicar a una mejora de la conducta ciudadana organizacional sobre la mejora del desempeño de los trabajadores en nuestro entorno local. Además, se recomienda también considerar muestras más grandes para conocer el vínculo y/o efecto de las variables en los claboradores, u otras variables psicológicas dentro del ámbito laboral como el clima organizacional, el compromiso, la satisfacción, etc. De esta manera se dará soporte a las teorías ya existentes, sobre todo con modelos teóricos bien establecidos, siendo útiles para el ámbito administrativo.

REFERENCIAS

- Acevedo Cotrina, F. (2023). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pátapo, 2021*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo]. Repositorio de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo. https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/11227/Acevedo_%20Cotrina_%20Fiorella_%20Nicole.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Adnyani, N., & Dewi, A. (2019). Pengaruh Pengalaman Kerja, Prestasi Kerja Dan Pelatihan Terhadap Pengembangan Karier Karyawan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(7), 4073-4101. <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2019.v08.i07.p03>
- Aguilar Caseux, H., & Cabrera Polo, J. (2022). *Comportamiento organizacional y desempeño laboral del personal de la Gerencia Regional de Educación La Libertad-2022*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional de la Universidad Privada del Norte. https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/33243/TESIS%20FINAL%20%2813%29_pdf_total.pdf
- American Psychological Association. (2020). *Guía resumen del estilo APA Séptima Edición*. http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_15/recursos/2020/documentos/27022020/normasapa-7.pdf
- Asociación Médica Mundial AMM. (2017). *Declaración de Helsinki de la AMM - Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos*. <https://www.wma.net/es/polices-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>
- Chávez Espíritu, E. (2022). *Comportamiento organizacional y eficiencia laboral en el personal del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86185/Chavez_EEM-SD.pdf
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones* (2da ed.). McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.

- https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dina_mica_en_las_organizaciones..pdf
- Consuelo Bravo, C., Hernández Nariño, A., Negrin Sosa, E., Alexander Palacios, W., Sarmentero Bon, I., & Félix López, M. (2020). Mejora del desempeño de empresas comercializadoras basado en el comportamiento organizacional. *Ingeniería Industrial*, 41(2), 1-19. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360464740009>
- De Geus, C., Ingrams, A., Tummers, L., & Pandey, S. (2020). Organizational Citizenship Behavior in the Public Sector: A Systematic Literature Review and Future Research Agenda. *Public Administration Review*, 80(2), 259-270. <https://doi.org/10.1111/puar.13141>
- Díaz Corella, M., Elao León, D., & Ordoñez-Iturralde, D. (2020). Factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados del departamento de operaciones de la empresa TÍA S.A. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*(2), 1-16. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8504202>
- Easo, K., Balaji, M., & Anbazhagan, B. (2020). Organizational Citizenship Behaviour, its Antecedents and Outcome: An Empirical Analysis. *Shanlax International Journal Of Management*, 7(3), 74-77. <https://doi.org/10.34293/management.v7i3.1610>
- Gabini, S., & Salessi, S. (2016). Validación de la Escala de Rendimiento Laboral Individual en Trabajadores Argentinos. *Revista Evaluar*, 16(1), 31-45. <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/revaluar/article/view/15714/15505>
- Galizzi, G. (2018). Las variables del comportamiento organizacional que afectan a los cambios de procesos operativos. Caso Aguiar Resistencia SA. *Ciencias económicas*, 15(2), 49-87. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7819479.pdf>
- Garg, R. (2016). Methodology for research I [Metodología para la Investigación I]. *Indian Journal Anaesthesia*, 60(9), 640-645. <http://doi.org/10.4103/0019-5049.190619>
- Garnida, D. (2017). Pengaruh Pendidikan, Pengalaman Kerja Dan Prestasi Kerja Terhadap Pengembangan Karir Pegawai Di Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kutai Timur. *eJournal PIN*, 5(4), 626-635.

- [http://ejournal.pin.or.id/site/wp-content/uploads/2017/11/pin_Dhigo%20%20\(11-07-17-02-07-57\).pdf](http://ejournal.pin.or.id/site/wp-content/uploads/2017/11/pin_Dhigo%20%20(11-07-17-02-07-57).pdf)
- Geraldo, L. (2022). Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos. *Revista de Investigación en Psicología*, 25(1), 63-81. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v25i1.21920>
- González García, W., & Vílchez Pirela, R. (2022). Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. *Pensamiento & Gestión*, 1(51), 54-74. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762021000200054&lng=en&nrm=iso&tlng=es
- Grant, A., Fried, Y., & Juillerant, T. (2010). Work matters: Job design in classic and contemporary perspectives. *Apa Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 417-453. <https://doi.org/10.1037/12169-013>
- He, J., Zhang, H., & Morrison, A. (2019). The impacts of corporate social responsibility on organization citizenship behavior and task performance in hospitality: A sequential mediation model. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(6), 2582-2598. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-05-2018-0378>
- Heredia, M., & Narvárez, C. (2021). La importancia de la evaluación del desempeño del talento humano en las organizaciones de salud. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(12), 213-241. <https://doi.org/10.35381/r.k.v6i12.1288>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativas y mixta*. McGraw-Hill. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Jones, T., Baxter, M., & Khanduja, V. (2013). A quick guide to survey research. *The Annals of The Royal College of Surgeons of England*, 95(1), 5–7. <https://doi.org/10.1308/003588413x13511609956372>
- Juárez, J. (2014). *Diseño de investigación en ciencias sociales* (1ra ed.). Grafica Integral SAC.
- Koopman, J., Lanaj, K., & Scott, B. (2016). Integrating the Bright and Dark Sides of OCB: A Daily Investigation of the Benefits and Costs of Helping Others.

- Academy of Management Journal*, 59(2), 414-435.
<https://doi.org/10.5465/amj.2014.0262>
- Koopmans, L., Bernaads, C., Hildebrat, V., De Vet, H., & Van der Beek, A. (2014). Measuring individual work performance: Identifying and selecting indicators. *Work*, 48(2), 229-238. <https://doi.org/10.3233/wor-131659>
- Lam, K., Hung Kee, D., Kumar, A., Jain, A., Pandey, R., Singh, A., . . . Pérez Restrepo, C. (2020). How does Job Satisfaction Affect the Job Performance of Employees? *Asian Pasific Journal of Management and Education*, 3(2), 22-32.
<https://ejournal.aibpmjournals.com/index.php/APJME/article/view/844/803>
- Ley N° 30806. Ley que modifica diversos artículos de la Ley 28303, Ley Marco de Ciencia, Tecnología e Innovaciónn Tecnológica (CONCYTEC) (5 de julio de 2018).
https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016_2021/ADLP/Normas_Legales/30806-LEY.pdf
- LiLin, W. (2018). Factors Affecting the Job Performance of Employees at Work Place in the Higher Education Sector of China. *Internacional Journal of Scientific and Research Publications*, 8(1), 219-223.
<http://www.ijsrp.org/research-paper-0118.php?rp=P737135>
- Martínez, J., Pereira, R., Luiz, J., González, D. A., & Rangel, R. (2016). Sampling: how to select participants in my research study? *Anais Brasileiros de Dermatologia*, 91(3), 326-330. <http://dx.doi.org/10.1590/abd1806-4841.20165254>
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo* (13va ed.). McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. https://uachatec.com.mx/wp-content/uploads/2019/11/Comportamiento_humano_en_el_trabajo.pdf
- Organ, D. (1988). *Organizational Citizenship Behavior. The Good Soldier Syndrome*. Lexington Books.
<https://archive.org/details/organizationalci0000orga/page/n5/mode/2up>
- Organ, D. W. (1997). Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up time. *Human Performance*, 10(2), 85–97.
https://doi.org/10.1207/s15327043hup1002_2

- Ormachea Tunqui, D. (2018). *Comportamiento organizacional y desempeño laboral del personal de Radio Salkantay Cusco-2018*. [Tesis para obtener el grado académico de: Maestro en administración de negocios - MBA], Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/34046>
- Paredes Floril, P., & Quiroz Díaz, J. (2021). Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados. *Revista San Gregorio*, 1(46), 83-95. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i46.1746>
- Paz, T. (2020). Gestión educativa y la mejora del desempeño laboral de los docentes. *Ciencia y Educación*, 1(4), 15-26. <https://doi.org/10.48169/Ecuatesis/0104202021>
- Ponto, J. (2015). Understanding and Evaluating Survey Research. *Journal of the Advanced Practitioner in Oncology*, 6(2), 168-171. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4601897/pdf/jadp-06-168.pdf>
- Renteira Soto, L. (2023). *Relación entre el comportamiento organizacional y la calidad de servicios de los trabajadores de la UGEL N°09 Huaura, 2020*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión] Repositorio Institucional de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/7498/LUCILA%20ELENA%20RENTERIA%20SOTO%20TESIS.pdf>
- Ridwan, M., Muluyani, S., & Ali, H. (2020). Improving Employee Performance Through Perceived Organizational Support, Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11(12), 893-849. <http://repository.upiypk.ac.id/3808/1/7.%20improving-employee-performance-through-perceived-organizational-support-organizational-commitment-and-organizational-cit.pdf>
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (13ra ed.). Pearson Educación. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf

- Rosario-Rodríguez, A., Rodríguez-Montalbán, R., & Martínez-Lugo, M. (2019). Propiedades psicométricas de la escala de comportamientos de ciudadanía organizacional (ECCO). *Revista Puertorriqueña de Psicología*, 30(1), 30-46. <https://repsasppr.net/index.php/reps/article/view/393/606>
- Sánchez Sánchez, K., Rojas Regalado, W., Terrones Quispe, S., Quinteros-Zúñiga, D., & Carranza Esteban, R. (2023). Liderazgo de servicio como predictor del rendimiento laboral en colaboradores municipales de la provincia de San Martín, en el contexto de COVID-19. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 32(1), 45-53. <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v32n1/1132-6255-medtra-32-01-45.pdf>
- Setia, M. S. (2018). Methodology Series Module 3: Cross-sectional Studies. *Indian Journal of Dermatology*, 61(3), 261-264. <http://dx.doi.org/10.4103/0019-5154.182410>
- Sharma, N. (2018). Organization Behaviour: Challenges and Opportunities. *IOSR Journal of Business and Management*, 20(1), 47-51. <https://www.iosrjournals.org/iosr-jbm/papers/Vol20-issue1/Version-8/F2001084751.pdf>
- Soto Garro, N. (2019). *Comportamiento Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Postgrado de Educación - UNHEVAL 2019*. [Tesis de Licenciatura, Universidad de Huánuco]. Repositorio de la Universidad de Huánuco. <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/2388;jsessionid=245405EB77E34A581AAB5D75797818E8>
- Suárez Guevara, I., Tinajero Jiménez, M., & Jácome Lara, I. (2020). Comportamiento organizacional y su papel en la gestión de negocios. *Revista Publicando*, 7(24), 1-8. <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2072>
- Sumenda, S., Kaunang, M., & Kumayas, N. (2018). Prestatsi Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Menunjang Promosi Jabatan di Kabupa Ten Kepulauan Talaud. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 1(1), 1-11. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jurnaleksekutif/article/view/21565/21271>

- Tamunomiebi, M. D., & Onah, G. O. (2019). ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR: A CRITICAL REVIEW OF ITS DEVELOPMENT IN A DIVERSITY DRIVEN WORKPLACE. *The Strategic Journal of Business & Change Management*, 6(1), 41-60. https://www.researchgate.net/publication/330541068_ORGANIZATIONAL_CITIZENSHIP_BEHAVIOUR_A_CRITICAL_REVIEW_OF_ITS_DEVELOPMENT_IN_A_DIVERSITY_DRIVEN_WORKPLACE_CStrategic_Journals_ORGANIZATIONAL_CITIZENSHIP_BEHAVIOUR_A_CRITICAL_REVIEW_OF_ITS_DEVELOPMENT_
- Tefera, C., & Hunsaker, W. (2020). Intangible assets and organizational citizenship behavior: A conceptual model. *Heliyon*, 6(7), e04497. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e04497>
- Universidad César Vallejo. (2020). *Código de Ética en Investigación*. <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/11/RCUN%C2%B00262-2020-UCV-Aprueba-Actualizaci%C3%B3n-del-C%C3%B3digo-%C3%89tica-en-Investigaci%C3%B3n-1-1.pdf>
- Valdez Andia, M. (2022). Los estilos de liderazgos y el comportamiento organizacional en la Empresa Leomar SAC 2015. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 376-385. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3083
- Verástegui Belleza, M. (2020). *Liderazgo transformacional y comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa Vermi, Pachacámac - 2020*. [Tesis para obtener el título de licenciada en Administración de empresas], Universidad Autónomas del Perú. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1307>
- Villacis Ponce, L. (2023). *Comportamiento organizacional y su influencia en el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "COACMES"*. [Tesis de grado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López]. Repositorio Institucional de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López. <https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/2035/1/TTAE45D.pdf>

ANEXOS

Matriz de consistencia

Título: Comportamiento organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores del Supermercado Tottus Bellavista - Callao, 2023

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general ¿Cuál es la incidencia del comportamiento organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores del Supermercado Tottus Bellavista - Callao, 2023?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es la incidencia del comportamiento organizacional en el desempeño en la tarea de los colaboradores del Supermercado Tottus Bellavista - Callao, 2023?</p> <p>¿Cuál es la incidencia del comportamiento organizacional en el desempeño contextual de los colaboradores del Supermercado Tottus Bellavista - Callao, 2023?</p> <p>¿Cuál es la incidencia del comportamiento organizacional en el desempeño laboral contraproducente de los colaboradores del Supermercado Tottus Bellavista - Callao, 2023?</p>	<p>Objetivo general Determinar la incidencia del comportamiento organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores del Supermercado Tottus Bellavista - Callao, 2023.</p> <p>Objetivos específicos Establecer la incidencia del comportamiento organizacional en el desempeño en la tarea de los colaboradores del Supermercado Tottus Bellavista - Callao, 2023.</p> <p>Establecer la incidencia del comportamiento organizacional en el desempeño contextual de los colaboradores del Supermercado Tottus Bellavista - Callao, 2023.</p> <p>Establecer la incidencia del comportamiento organizacional en el desempeño laboral contraproducente de los colaboradores del Supermercado Tottus Bellavista - Callao, 2023.</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe una incidencia significativa y directa del comportamiento organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores del Supermercado Tottus Bellavista - Callao, 2023.</p> <p>Hipótesis específicas H1: Existe una incidencia significativa y directa del comportamiento organizacional en el desempeño en la tarea de los colaboradores del Supermercado Tottus Bellavista - Callao, 2023.</p> <p>H2: Existe una incidencia significativa y directa del comportamiento organizacional en el desempeño contextual de los colaboradores del Supermercado Tottus Bellavista - Callao, 2023.</p> <p>H3: Existe una incidencia significativa y directa del comportamiento organizacional en el desempeño laboral contraproducente de los colaboradores del Supermercado Tottus Bellavista - Callao, 2023.</p>	<p>Técnica Se empleó la técnica de la encuesta</p> <p>Instrumentos Los instrumentos a emplear serán los cuestionarios.</p>
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones	
Diseño: No experimental	Población	Variables	Dimensiones

<p>Tipo: Aplicada Nivel: Correlacional causal Corte: Transversal Enfoque: cuantitativo</p> <p>Esquema:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <table style="border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 5px;">M</td> <td style="padding: 5px; text-align: center;">Ox ↓ Oy</td> </tr> </table> </div> <p>Dónde: M = Muestra Ox = Comportamiento organizacional → = incidencia Oy = Desempeño laboral</p>	M	Ox ↓ Oy	<p>La población se conformó de 110 trabajadores del Supermercado Tottus Bellavista</p> <p>Muestra La muestra se conformó de 86 trabajadores de la empresa seleccionados mediante muestreo aleatorio simple.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Comportamiento organizacional</td> <td>Altruismo</td> </tr> <tr> <td>Concientización</td> </tr> <tr> <td>Virtud cívica</td> </tr> <tr> <td>Deportividad</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Cortesía</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Desempeño laboral</td> <td>Desempeño en la tarea</td> </tr> <tr> <td>Desempeño contextual</td> </tr> <tr> <td>Desempeño laboral contraproducente</td> </tr> </table>	Comportamiento organizacional	Altruismo	Concientización	Virtud cívica	Deportividad		Cortesía	Desempeño laboral	Desempeño en la tarea	Desempeño contextual	Desempeño laboral contraproducente	
M	Ox ↓ Oy															
Comportamiento organizacional	Altruismo															
	Concientización															
	Virtud cívica															
	Deportividad															
	Cortesía															
Desempeño laboral	Desempeño en la tarea															
	Desempeño contextual															
	Desempeño laboral contraproducente															

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

TÍTULO: Comportamiento organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores del Supermercado Tottus Bellavista - Callao, 2023 AUTORA: Barandiaran Villalva, Sandra del Pilar						
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERATIVA	DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems	ESCALA DE MEDICIÓN
Comportamiento organizacional	De acuerdo Rosario et al. (2019) "son conductas prosociales que pueden beneficiar o favorecer a los empleados y estimular el desempeño organizacional" (p.30).	El comportamiento organizacional se midió en base a la Escala de Comportamientos de Ciudadanía Organizacional (ECCO-M3), la cual posee cinco dimensiones, que buscan conocer el grado de comportamiento organizacional adecuado del trabajador en una empresa.	Altruismo	Cooperación	1,3	Ordinal Tipo Likert: 1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Algo en desacuerdo 4= Algo de acuerdo 5= De acuerdo 6=Totalmente de acuerdo
				Compartir conocimientos y experiencias	2	
			Concientización	Dedicación	4	
				Acatar normas	5,6	
			Virtud cívica	Representante	7	
				Esfuerzo meritorio	8	
				Unión familiar	9	
			Deportividad	Enfocarse en lo positivo	10	
				Problemas como retos	11	
				Satisfacción del puesto	12	
			Cortesía	Consultar con supervisor	13	
				Comunicación previa	14, 15	
Desempeño laboral	Unidad de resultados de comportamiento orientado al trabajo que crea la eficiencia y	El desempeño laboral fue medido mediante la escala de desempeño laboral individual, validado y	Desempeño en la tarea	Organización del trabajo	1	Tipo Likert: 1= Nunca 2= En ocasiones
				Prioridades	2	
				Eficiencia	3	

	productividad de los individuos o consecuencias (Gabini & Salessi, 2016).	confiabilizado por Geraldo (2022) el cual considera tres dimensiones y evalúa el grado de desempeño de cualquier trabajador.		Gestión de tiempo	4	3= Con frecuencia 4= Casi siempre 5= Siempre
			Desempeño contextual	Iniciativa en tareas nuevas	5	
				Actualización de conocimientos	6	
				Soluciones creativas	7	
				Responsabilidades adicionales	8	
				Búsqueda de retos	9	
				Participación activa	10	
			Desempeño laboral contraproducente	Aumento de problemas	11	
				Fijarse en lo negativo del trabajo	12	
					13	
					14	

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos
Escala de Comportamientos de Ciudadanía Organizacional (ECCO)
Rosario et al. (2019)

Datos básicos:

Sexo _____ Edad: _____ Turno de trabajo _____

Instrucciones: A continuación, encontrará una serie de premisas que intentan evaluar sus opiniones, ideas y creencias respecto a una serie de situaciones que usted pudiera encontrar en su lugar de trabajo. En este cuestionario no existen respuestas correctas o incorrectas ya que lo único que se trata de conocer son las reacciones de cada persona hacia las situaciones que se presentan.

Lea cuidadosamente cada oración y seleccione el encasillado que corresponda a la respuesta de su elección. Las posibles respuestas van desde, *Totalmente en desacuerdo* hasta *Totalmente de acuerdo*. Agradecemos que trate de responder en la forma más sincera y honesta posible.

Escala de Medición	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Algo en desacuerdo	Algo de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Valoración	1	2	3	4	5	6

N°	Variable: Comportamiento organizacional	Escala					
	Altruismo	1	2	3	4	5	6
1	Ayudo con gusto a mis compañeros de trabajo en sus tareas.						
2	Comparto mis conocimientos y experiencia para sacar adelante esta organización.						
3	Cuando el trabajo se dificulta, me gusta cooperar con mis compañeros						
	Concientización	1	2	3	4	5	6
4	Me esmero en mi trabajo para mantener los estándares de calidad.						
5	Sigo las normas de la organización porque me gusta servir bien.						
6	Respeto las normas organizacionales.						
	Virtud cívica	1	2	3	4	5	6
7	Soy un representante de mi organización donde quiera que esté.						
8	Trabajo lo mejor posible, porque esta organización se lo merece.						

9	Fomento el que todos en esta organización nos sintamos como una gran familia.						
	Deportividad	1	2	3	4	5	6
10	Me enfoco más en los aspectos positivos de mi trabajo, que en los negativos.						
11	Los problemas que surgen en mi trabajo no son un obstáculo, sino un reto para mejorar.						
12	Me siento a gusto cuando estoy en mi área de trabajo.						
	Cortesía	1	2	3	4	5	6
13	Cuando tengo duda en cómo realizar una tarea que pueda afectar a grupo, lo consulto primero con el supervisor.						
14	Cuando tengo duda en cómo realizar una tarea que afecta a algunos de mis compañeros, los consulto antes.						
15	Antes de comenzar un proyecto que afecta a mi grupo, les comunico lo que pienso hacer.						

Escala de Desempeño Laboral Individual

Adaptado por Geraldo (2022)

Instrucciones: Estimado(a) colaborador(a) reciba un cordial saludo. Agradecemos leer detenidamente y con atención, indicar con qué frecuencia ha experimentado cada una de las siguientes situaciones durante el tiempo que lleva laborando. Luego seleccione la alternativa que mejor describa su opinión:

Marque con una "X" según la escala siguiente:

Nunca = 1, Casi Nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4 y Siempre = 5

1. He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo.	1	2	3	4	5
2. He sido capaz de establecer prioridades.	1	2	3	4	5
3. He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente.	1	2	3	4	5
4. He gestionado bien mi tiempo.	1	2	3	4	5
5. Por iniciativa propia, he empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completadas.	1	2	3	4	5
6. He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo	1	2	3	4	5
7. He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas.	1	2	3	4	5
8. He asumido responsabilidades adicionales.	1	2	3	4	5
9. He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo.	1	2	3	4	5
10. He participado activamente en reuniones y/o consultas.	1	2	3	4	5
11. He empeorado los problemas del trabajo.	1	2	3	4	5
12. Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los aspectos positivos	1	2	3	4	5
13. He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo	1	2	3	4	5
14. He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo	1	2	3	4	5

Anexo 4. Autorización de uso y solicitud de instrumento

Pantallazo de respuesta del autor al correo electrónico

 **Dr. Adam Rosario** 7:56
para SANDRA DEL PILAR BARANDIARAN... ⋮

 Carta Permiso Uso ECCO (Dr. Ada...
PDF - 62 KB ⋮

Buenos días Sandra.

Te incluyo la autorización en formato PDF.

Que tenga un excelente día.

--

Adam Rosario Rodríguez, Ph.D.
IO Psychologist
Founder & CEO at Zen Statistics LLC
www.ZenStatistics.com
<https://AdamRosarioBlog.wordpress.com>
dr.adamrosario@gmail.com

Researcher & Assistant Professor
Albizu University
San Juan, Puerto Rico

Associate Editor
Revista Ciencias de la Conducta
Revista Caribeña de Psicología

Documento de permiso de uso del instrumento por autor original

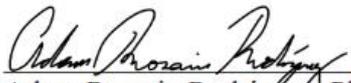
DR. ADAM ROSARIO RODRÍGUEZ, Catedrático Auxiliar del Programa de Psicología con especialidad en Consultoría, Investigación y Docencia de la Universidad Albizu, recinto de San Juan,

HAGO CONSTAR QUE

Autorizo a SANDRA DEL PILAR BARANDIARAN VILLALVA a utilizar la escala de Comportamientos de Ciudadanía Organizacional (ECCO) en su versión actual de 15 reactivos para su proyecto de tesis. La estudiante autorizada se compromete a citar apropiadamente el trabajo académico en el que la escala ha sido originalmente publicada:

Rosario-Rodríguez, A., Rodríguez-Montalbán, R., & Martínez-Lugo, M. (2019). Propiedades psicométricas de la escala de comportamientos de ciudadanía organizacional (ECCO). *Revista Puertorriqueña de Psicología, 1*(30), 30-46.

Y para que así conste, firmo la presente en Corozal, Puerto Rico el 16 de mayo de 2023.


Adam Rosario Rodríguez, Ph.D.
dr.adamrosario@gmail.com

Anexo 5. Validez de instrumentos

Variable	N.º	Experto o especialista	Promedio de validez	Opinión del experto
Comportamiento organizacional	1	Mg. Johan Burgos Bardales	0.99	Aplicable
	2	Dr. Genaro Sandoval Nizama	1	Aplicable
	3	Dra. Teresa Marianela Gonzales Moncada	1	Aplicable
	Promedio total		0.99	
Desempeño laboral	1	Mg. Johan Burgos Bardales	0.99	Aplicable
	2	Dr. Genaro Sandoval Nizama	1	Aplicable
	3	Dra. Teresa Marianela Gonzales Moncada	1	Aplicable
	Promedio total		0.99	

COMPORTAMIENTO CÍVICO ORGANIZACIONAL									
Ítem	juez 1	juez 2	juez 3	Sx1	Mx	CVC1	Pei	CVC1C	
Ítem 01	4	4	4	12	4.0	1.0	0.00032	1.00	
Ítem 02	3	4	4	11	3.7	0.9	0.00032	0.92	
Ítem 03	4	4	4	12	4.0	1.0	0.00032	1.00	
Ítem 04	3	4	4	11	3.7	0.9	0.00032	0.92	
Ítem 05	4	4	4	12	4.0	1.0	0.00032	1.00	
Ítem 06	4	4	4	12	4.0	1.0	0.00032	1.00	
Ítem 07	4	4	4	12	4.0	1.0	0.00032	1.00	
Ítem 08	4	4	4	12	4.0	1.0	0.00032	1.00	
Ítem 09	4	4	4	12	4.0	1.0	0.00032	1.00	
Ítem 10	4	4	4	12	4.0	1.0	0.00032	1.00	
Ítem 11	4	4	4	12	4.0	1.0	0.00032	1.00	
Ítem 12	4	4	4	12	4.0	1.0	0.00032	1.00	
Ítem 13	4	4	4	12	4.0	1.0	0.00032	1.00	
Ítem 14	4	4	4	12	4.0	1.0	0.00032	1.00	
Ítem 15	4	4	4	12	4.0	1.0	0.00032	1.00	
								0.99	VALIDEZ TOTAL
DESEMPEÑO LABORAL									
Ítem	juez 1	juez 2	juez 3	Sx1	Mx	CVC1	Pei	CVC1C	
Ítem 01	3	4	4	11	3.7	0.9	0.00032	0.92	
Ítem 02	4	4	4	12	4.0	1.0	0.00032	1.00	
Ítem 03	4	4	4	12	4.0	1.0	0.00032	1.00	
Ítem 04	4	4	4	12	4.0	1.0	0.00032	1.00	
Ítem 05	4	4	4	12	4.0	1.0	0.00032	1.00	
Ítem 06	4	4	4	12	4.0	1.0	0.00032	1.00	
Ítem 07	4	4	4	12	4.0	1.0	0.00032	1.00	
Ítem 08	4	4	4	12	4.0	1.0	0.00032	1.00	
Ítem 09	4	4	4	12	4.0	1.0	0.00032	1.00	
Ítem 10	4	4	4	12	4.0	1.0	0.00032	1.00	
Ítem 11	4	4	4	12	4.0	1.0	0.00032	1.00	
Ítem 12	4	4	4	12	4.0	1.0	0.00032	1.00	
Ítem 13	4	4	4	12	4.0	1.0	0.00032	1.00	
Ítem 14	4	4	4	12	4.0	1.0	0.00032	1.00	
								0.99	VALIDEZ TOTAL

Comportamiento organizacional



	supervisor.				
Comunicación previa	Cuando tengo duda en cómo realizar una tarea que afecta a algunos de mis compañeros, los consulto antes.	4	4	4	
	Antes de comenzar un proyecto que afecta a mi grupo, les comunico lo que pienso hacer.	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna Observación.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir []
 No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Burgos Bardales Johan DNI: 07498381

Especialidad del validador (a): Magister en Administración de Negocios y Relaciones Internacionales.

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

MRA. Johan Burgos Bardales
CLAD - 20253

Firma del experto informante

	supervisor.				
Comunicación previa	Cuando tengo duda en cómo realizar una tarea que afecta a algunos de mis compañeros, los consulto antes.	✓	✓	✓	
	Antes de comenzar un proyecto que afecta a mi grupo, les comunico lo que pienso hacer.	✓	✓	✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): excede suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [A]** **Aplicable después de corregir []**
 No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Samboré Nizama Gomez.
DNI: 09614597

Especialidad del validador (a): Temático.

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Firma del experto informante

DNI 09614597.



	supervisor.				
Comunicación previa	Cuando tengo duda en cómo realizar una tarea que afecta a algunos de mis compañeros, los consulto antes.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Antes de comenzar un proyecto que afecta a mi grupo, les comunico lo que pienso hacer.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir []
No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador.
GONZALES MONCADA TERESA MARIANELA
DNI: 75723955

Especialidad del validador Metodología
(a):

- ¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.
- ²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo
- ³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Firma del experto informante

Desempeño laboral



- Tercera dimensión: Desempeño laboral contraproducente
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de desempeño laboral contraproducente en los colaboradores

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Solo un indicador	He empeorado los problemas del trabajo.	4	4	4	
	Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los aspectos positivos	4	4	4	
	He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo	4	4	4	
	He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna Observación.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir []
No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Burgos Bardales Johan. DNI: 07498381

Especialidad del validador (a): Magister en Administración de Negocios y Relaciones Internacionales.

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

MRA. Johan Burgos Bardales
CLAD - 20253

Firma del experto informante



- Tercera dimensión: Desempeño laboral contraproducente
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de desempeño laboral contraproducente en los colaboradores

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Solo un indicador	He empeorado los problemas del trabajo.	✓	✓	✓	
	Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los aspectos positivos	✓	✓	✓	
	He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo	✓	✓	✓	
	He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo	✓	✓	✓	

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir []
 No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: DR. Samuel Nizomo Girono
DNI: 09614598

Especialidad del validador (a): Temático

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.
²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo
³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Firma del experto informante

DNI 09614598



- Tercera dimensión: Desempeño laboral contraproducente
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de desempeño laboral contraproducente en los colaboradores

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Solo un indicador	He empeorado los problemas del trabajo.	/	/	/	
	Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los aspectos positivos	/	/	/	
	He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo	/	/	/	
	He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo	/	/	/	

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable []

Aplicable después de corregir []

Apellidos y nombres del juez validador.

GONZALEZ MONCADA TERESA MARIANGELA
DNI: 2.572.8455

Especialidad del validador

Metodologa

(a):

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Firma del experto informante

Anexo 6. Confiabilidad de instrumentos

Análisis de confiabilidad: Comportamiento organizacional

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	20	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.837	15

Análisis de confiabilidad: Desempeño laboral

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	20	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.770	14