



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Relación del comportamiento organizacional y la productividad  
laboral del personal de la Botica Raiza, Santa Anita, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración

**AUTORAS:**

Br. Marrufo Tantalean, Yamile (orcid.org/0000-0002-1019-6874)

Br. Sanchez Guerrero, Esmeralda Valeria (orcid.org/0000-0002-9190-8609)

**ASESOR:**

Dr. Huamanchumo Venegas, Henry Ismael (orcid.org/0000-0003-4831-9224)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE ACCIÓN DE RESPONSABILIDAD UNIVERSITARIA**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CALLAO – PERÚ  
2023

## **DEDICATORIA**

A mis hijos quienes en todo momento me incentivaron con su voz de aliento y el legado de superación, responsabilidad y humildad a seguir luchando por un camino tan dificultoso, pero gracias a ellos que me impulsaron a terminar mi carrera universitaria.

**Autora:** Yamile Marrufo Tantalean

A mis padres Carlos Felipe Sanchez Guerrero y Lida Margot Guerrero de Sanchez Ramos que han sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores lo cual me ha ayudado a seguir adelante en los momentos difíciles y a continuar con mis sueños.

También dedico a mi hijo Luka Palma Sanchez quien ha sido mi mayor motivación para nunca rendirme en los estudios y poder llegar a ser una profesional dándome su amor y ser un ejemplo para él.

**Autora:** Esmeralda Sanchez Guerrero

## **AGRADECIMIENTO**

El principal agradecimiento a DIOS quien me ha guiado y me ha dado la fortaleza para seguir adelante.

A mi familia por su comprensión y estímulo constante, además su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios

Agradezco profundamente a nuestro asesor Dr. Huamanchumo Venegas Henry Ismael que sin su orientación y guía pedagógica no hubiese sido posible elaborar y concluir esta tesis

**Autora:** Yamile Marrufo Tantalean

Agradezco a Dios quién me ha guiado y me ha dado fortaleza para seguir adelante.

A mi familia por su comprensión y estímulo constante, además su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios.

Y a mi hijo que de una y otra forma me apoyó en la realización de este trabajo.

**Autora:** Esmeralda Sanchez Guerrero

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS .....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	ix
RESUMEN .....	x
ABSTRACT .....	xi
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1 Tipo y diseño de la investigación .....	15
3.2 Variables y operacionalización.....	15
3.3 Población, muestra y muestreo.....	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	18
3.5 Procedimientos .....	19
3.6 Método de análisis de datos .....	20
3.7 Aspectos éticos .....	20
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN .....	36
VI. CONCLUSIONES .....	40
VII. RECOMENDACIONES.....	41
REFERENCIAS.....	42
ANEXOS .....	51

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Resultado de la validación por juicio de expertos.....	19
Tabla 2.	Variable Comportamiento Organizacional .....	23
Tabla 3.	Dimensión Comportamiento Grupal .....	24
Tabla 4.	Dimensión Procesos de Grupos Interpersonales .....	25
Tabla 5.	Dimensión Procesos Organizacionales .....	26
Tabla 6.	Variable Productividad Laboral.....	27
Tabla 7.	Dimensión Eficacia .....	28
Tabla 8.	Dimensión Eficiencia .....	29
Tabla 9.	Dimensión Efectividad .....	30
Tabla 10.	Prueba de Normalidad.....	31
Tabla 11.	Prueba de correlación comportamiento organizacional y productividad laboral.....	32
Tabla 12.	Prueba de correlación comportamiento grupal y productividad laboral.....	33
Tabla 13.	Prueba de correlación procesos de grupos interpersonales y productividad laboral .....	34
Tabla 14.	Prueba de correlación procesos organizacionales y productividad laboral.....	35

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Variable Comportamiento Organizacional.....	23
Figura 2. Dimensión Comportamiento Grupal .....	24
Figura 3. Dimensión Procesos de Grupos Interpersonales.....	25
Figura 4. Dimensión Procesos Organizacionales.....	26
Figura 5. Variable Productividad Laboral .....	27
Figura 6. Dimensión Eficacia.....	28
Figura 7. Dimensión Eficiencia .....	29
Figura 8. Dimensión Efectividad.....	30

## RESUMEN

La tesis tuvo como objetivo determinar la relación entre el comportamiento organizacional y la productividad laboral del personal de la Botica Raiza, Santa Anita, 2022. Para lo cual, se empleó una metodología de tipo aplicada, el enfoque fue cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, de nivel correlacional. El estudio contempló una población de 30 colaboradores y para la muestra también se contemplaron 30 colaboradores. La tesis tuvo un muestreo censal. Asimismo, se empleó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento 2 cuestionarios con escala Likert. En los resultados se observó que el 66.7% de los sondeados expresa que el comportamiento organizacional se halla en un grado regular y un 63.3% indicó que la productividad laboral también se halla en un grado regular. El índice de correlación entre las dos variables es de 0.590, comprobándose una correlación favorable moderada. Por otra parte, observamos que  $\text{Sig.} = 0.000 < 0.05$ , descartamos la  $H_0$  y aprobamos la  $H_a$ . Concluyendo que existe relación entre el comportamiento organizacional y la productividad laboral del personal de la Botica.

**Palabras clave:** Comportamiento organizacional, productividad laboral, comportamiento grupal, eficacia.

## ABSTRACT

The thesis aimed to determine the relationship between organizational behavior and work productivity of the staff of Botica Raiza, Santa Anita, 2022. For which, an applied methodology was used, the approach was quantitative, non-experimental design. Cross section, correlational level. The study included a population of 30 collaborators and 30 collaborators were also included in the sample. The thesis had a census sample. Likewise, the survey was used as a data collection technique and 2 questionnaires with a Likert scale were used as an instrument. The results showed that 66.7% of those surveyed expressed that organizational behavior is at a regular level and 63.3% indicated that work productivity is also at a regular level. The rating index between the two variables is 0.590, proving a moderate favorable rating. On the other hand, we observe that  $\text{Sig.} = 0.000 < 0.05$ , we discard the  $H_0$  and test the  $H_a$ . It concludes that there is a relationship between organizational behavior and the work productivity of the Pharmacy staff.

**Keywords:** Organizational behavior, labor productivity, group behavior, effectiveness

## I. INTRODUCCIÓN

La inquietud de lograr la alta productividad se fundamenta en la razón de ser un componente importante en la mejora de los beneficios de la entidad como empleados, por lo tanto, cuando ésta posee un grado inestable, los colaboradores no consiguen provechos. El estudio de la productividad necesita atención de diversos elementos, resaltando la estimación de la conducta en la organización.

A nivel internacional, el comportamiento organizacional de los colaboradores en una compañía es una labor de vital relevancia en toda institución. Este tiene que ser una ejecución de vital relevancia para recoger un proceso apropiado e identificar las capacidades principales de nuestros trabajadores para poder recoger resultantes positivas en las instituciones (Consuelo et al., 2017)

Asimismo, en Jordania, se posee la noción clara que los trabajadores con un adecuado comportamiento organizacional podrán asistir a optimizar la ventaja competitiva y su productividad laboral. Para (Alserhan y Al Shbail, 2020), los colaboradores y los altos mandos tienen que poseer apropiadas destrezas cooperativas y laborar en grupos para resolver las problemáticas que suceden diariamente y así poder incrementar el compromiso organizacional, por último, la compatibilidad que se relaciona con la práctica del control del recurso humano y es muy imprescindible para incrementar el compromiso de los colaboradores. Cabe recalcar que la productividad laboral de una organización es importante para establecer el reclutamiento de nuevos trabajadores y designación del salario (Aurioles, 2021).

Referente de la productividad de los colaboradores administrativos, Campoverde (2021) señaló que nos estamos centrando meramente a su desempeño y efectividad en virtud de la labor que realiza, esta última corresponde a la consecución del trabajo determinado diariamente y al mismo tiempo al control financiero y de recursos exigidos por la labor. La efectividad es un elemento expuesto al nivel de rendimiento por medio de la consecución de propósitos que, al mismo tiempo, se manifiesta en la competencia del sector o área en mención, entonces la efectividad es la cognición entre elaboración y recursos. Mientras mayor sea el valor numérico, superior será la productividad. Tanto el grado de producción de un periodo establecido, como la comparación con diferentes

sapiencias en ese periodo, conforman estrategias considerables.

A nivel nacional, de acuerdo a Castillo (2020), hay colaboradores del rubro textil que sienten un trato inapropiado, poca comunicación, complicaciones para repartir los recursos a trabajar y poco interés de la empresa en identificar sus complicaciones o al instante de destinar las actividades a efectuar, provocando un bajo comportamiento organizacional, complicaciones para poder pronunciar lo que sienten y también ha sido afectado la productividad laboral ante los valores y metas determinadas que pretende la organización, debido a que no se cumple con eficacia los propósitos.

Por otro lado, según Ríos y Loli (2019) las instituciones peruanas inquietan a la evolución de la conducta organizacional debido a que no se realizó de forma apropiada la formación. Señalan que las instituciones poseen de propósito fundamental incrementar su fabricación fundamentándose en la producción de trabajadores conservando una conducta ante la institución adquiriendo complicaciones de crecimiento competitivo o propio.

De acuerdo a Inga (2021) señala en su indagación que el valor de Pearson fue 0.590, manifestando ser una vinculación moderada y directamente proporcional, también se observa el grado de Sig. es igual a 0.000, siendo inferior a 0.05. Concluimos que existe una asociación de las dos variables con respecto a lo que consiguen lograr los trabajadores, reflejándose en el coeficiente de Pearson observándose una significancia de 59%.

Por otra parte, Sanchez (2018) en su indagación señaló que hay una vinculación entre las variables positiva alta 0.772 y Sig. igual a 0.000. Contemplando la relevancia de las variables puntualizando en el marco teórico para así poder expandir la información acerca del comportamiento organizacional y desempeño laboral de forma que se pueda establecer que algunos contemplan que el comportamiento organizacional es de vital relevancia para conseguir los propósitos.

Según Briones y Cedeño (2018) en su artículo científico manifestaron que el comportamiento organizacional en las organizaciones tiene que tener un conjunto de características, para adecuarse a las variaciones en la empresa para ser más

competentes. Son estas cualidades que inciden significativamente en la consecución de los objetivos en la actitud de los trabajadores de la organización, los valores que norman el actuar de la organización, la satisfacción y las relaciones de su ámbito de trabajo.

En la Botica Raiza de Santa Anita, comprobamos que la principal problemática que existió es la elevada rotación de personal, siendo provocada por el inadecuado manejo de determinadas medidas con respecto al factor humano de la empresa, causas como: la inadecuada cultura organizacional, el cual involucra que la manera en que se dirige la empresa no es adecuada y no concuerda a los requerimientos y expectativas del personal, provocando de esta manera descontento, falta de responsabilidad y desmotivación entre los colaboradores, lo que también lleva a la rotación de colaboradores; por otra parte, no hallan oportunidades para crecer de manera profesional, conllevando a que busquen otras empresas que les brinden vistas de crecimiento y desarrollo; así también, recibir una mejor oferta laboral en otra organización, porque cuando los colaboradores reciben ofertas laborales más atractivas en términos de salario, beneficios, desarrollo profesional o un ámbito laboral más propicio, pueden escoger por retirarse de la empresa actual. Esto puede ser resultado de que sienten que sus requerimientos y expectativas no están siendo satisfechas en su empleo actual, provocando así que los colaboradores abandonen voluntaria e involuntariamente por motivos externos o internos.

Se formularon las siguientes interrogantes, como problema general: ¿Cuál es la relación entre el comportamiento organizacional y la productividad laboral del personal de la Botica Raiza, Santa Anita, 2022? Y como problemas específicos tenemos: a) ¿Cuál es la relación que existe entre el comportamiento grupal y la productividad laboral del personal de la Botica Raiza, Santa Anita, 2022? b) ¿Cuál es la relación entre los procesos de grupos interpersonales y la productividad laboral del personal de la Botica Raiza, Santa Anita, 2022? c) ¿Cuál es la relación entre los procesos organizacionales y la productividad laboral del personal de la Botica Raiza, Santa Anita, 2022?

Siendo así necesario mencionar el sustento y las justificaciones de la investigación, primero mencionamos acerca de la justificación teórica, Hernández

y Mendoza (2020) mencionaron el cual es poder brindar información de ambas variables por medio de esta investigación, además de poder dar explicación acerca de la problemática que provoca una inadecuada estrategia de comportamiento organizacional en organismos locales que hoy en día son una enorme cantidad en el país, estará fundamentado por bases teóricas, indagaciones y procesos de estadísticos para la consecución de objetivos. Por otro lado, el presente proyecto tuvo la justificación práctica porque se desarrollaron informaciones teóricas con la finalidad de elaborar las técnicas correspondientes que conduzcan a la fortificación de ambas variables que posibiliten una asistencia estatal más eficaz y mediante las sugerencias que se establezcan mejoren para lograr los propósitos planteados de la entidad. De igual forma, poseyó una justificación metodológica, porque se emplearon instrumentos como el cuestionario que posibilitó poder recoger información por medio de interrogantes sobre nuestras variables de acuerdo a las dimensiones, para en ese aspecto poder determinar la relación de ambas variables.

Por lo mismo se tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre el comportamiento organizacional y la productividad laboral del personal de la Botica Raiza, Santa Anita, 2022. Y como objetivos específicos tuvimos: a) Determinar la relación entre el comportamiento grupal y la productividad laboral del personal de la Botica Raiza, Santa Anita, 2022. b) Determinar la relación entre los procesos de grupos interpersonales y la productividad laboral del personal de la Botica Raiza, Santa Anita, 2022. c) Determinar la relación entre los procesos organizacionales y la productividad laboral del personal de la Botica Raiza, Santa Anita, 2022.

Asimismo, como hipótesis general se tuvo: Existe relación entre el comportamiento organizacional y la productividad laboral del personal de la Botica Raiza, Santa Anita, 2022. Y como hipótesis específicas tuvimos: a) Existe relación entre el comportamiento grupal y la productividad laboral del personal de la Botica Raiza, Santa Anita, 2022. b) Existe relación entre los procesos de grupos interpersonales y la productividad laboral del personal de la Botica Raiza, Santa Anita, 2022. c) Existe relación entre los procesos organizacionales y la productividad laboral del personal de la Botica Raiza, Santa Anita, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Se realizó el estudio de antecedentes, hallando tanto a nivel internacional como nacional, en los Antecedentes Nacionales tenemos a: Guillen y Nuñez (2021) empleó una metodología correlacional, aplicada y cuantitativa. En las resultantes se puede observar  $R.S. = 0.733$  señalando que hay un nivel de vinculación favorable muy fuerte con respecto a las dos variables, aparte de una Sig. inferior al 0,05%, señalando que si existe vinculación entre ambas variables. Llegando a la conclusión de que el comportamiento organizacional pretende optimizar las técnicas y procedimientos mediante el óptimo ambiente de trabajo y la remuneración de objetivos alcanzados, aumentando así la productividad de la organización.

Asimismo, tenemos a Macavilca (2018) empleó una metodología básica. En las resultantes se observa que es significativo ( $\chi^2 = 49,230$ ;  $p < 0,05$ ). Esto quiere decir que una variable incide en la otra. Concluyendo que existe una incidencia entre ambas variables de los empleados de DGJCMT; en consecuencia de la razón de probabilidad, es significativo ( $p < 0,05$ ); y (Desviación con  $p < 0,05$ ).

Por último, tenemos a Pillihuaman (2019) empleó una metodología cuantitativa, hipotética-deductiva, transeccional y correlacional. En las resultantes se puede observar que el índice de vinculación es igual a 0,488, indicando que se muestra una correlación favorable medida en dichas variables. La significación es de 0.000, siendo inferior a 0.05, por lo tanto, descartamos  $H_0$  y aceptamos  $H_1$ . Concluyendo que hay vinculación entre ambas variables con respecto a los trabajadores de la empresa.

Por último, Zavala (2020) empleó una metodología descriptiva correlacional, por otra parte, posee una población de 15 colaboradores de la organización y no se ha considerado una muestra. En los resultados se observa que  $R.S. = 0,940$ , y Sig.  $p = 0,001$  que es inferior al 0,05 lo cual quiere decir que se presenta una correlación positiva muy elevada en las variables. Llegando a la conclusión de que presenta una asociación favorable entre las dos variables en los trabajadores de la corporación.

Por otro lado, en los Antecedentes Internacionales tenemos a: Acurio (2022), cuyo

propósito fue establecer cómo el comportamiento organizacional de la EPMC influye sobre el desempeño laboral de sus trabajadores. Empleando una metodología cuantitativa, empleando encuestas para los 9 dirigentes y 54 colaboradores. En las resultantes observamos que  $p$  (0,050) es igual o superior a (0,05). Concluyendo que se pudo comprobar que existe una vinculación entre ambas variables con respecto a los colaboradores de la empresa.

Consuelo et al. (2020) emplearon una metodología descriptiva y de participación en dos CPL de Manabí. En los resultados se observa que al realizar el índice de Kendall en la organización "A" (0.6) se estableció que hay un apropiado grado de correspondencia entre los juicios de especialistas. El índice de Kendall para "L" fue de 0.55. Concluyó que la persecución de la mejora del rendimiento en las empresas es un asunto de mucha importancia para los altos mandos. Este objetivo se puede lograr desde distintos enfoques.

De similar manera, Franco y Alvarado (2020) en su artículo científico emplearon una metodología cuantitativa, descriptiva. En las resultantes observamos que se recogió un índice de 0.81 que incumbe a una notación elevada, encontramos que la vinculación entre hombres y mujeres reaccionaron directamente en la emotividad hacia la organización. Concluyó que la ejecución de esta clase de liderazgo le posibilita al dirigente perfilar el camino hacia el éxito de la empresa, poseyendo como bases sólidas su facultad y destrezas.

Hernández y Piñero (2018) en su artículo científico efectuado en Venezuela, cuyo propósito fue configurar una aproximación teórica etnográfica del comportamiento organizacional en la UPTJAA. Para ello, emplearon una metodología etnográfica hermenéutica, empleando como técnicas para la recopilación de datos la observación copartícipe, el grupo focal. En las resultantes comprobamos que la relevancia de las prácticas sociales diarias de los docentes de la Universidad, establece su actividad "comportamental" en esta, inciden en las vinculaciones interindividuales, grupales y de la organización. En ese aspecto, determinaron el comportamiento organizacional de los docentes de la Universidad en el ámbito de su transformación organizacional. Llegaron a la conclusión de que los individuos poseen una vinculación de correlación con las instituciones, en la medida que todas dependen de la otra para conseguir sus propias metas.

Por otro lado, Arriaga y Lavayen (2020), cuyo propósito fue analizar la relación entre la productividad laboral con la toma de decisiones de las organizaciones. Empleando una metodología descriptiva, correlacional, cuantitativa. En los resultados se observa una asociación entre variables con una correlación medida (0,413); y a su vez con una significancia en el grado 0,01. Concluyendo que ambas variables guardan relación significativamente, asimismo, se establecieron las posteriores restricciones en el área de supervisión, como la inadecuada representación en las documentaciones laborales, el retraso en la modernización del programa de las maquinarias y la baja formación proporcionada referente a la dirección apropiada de estas.

Por otra parte, Agudelo y Escobar (2022) en su artículo científico efectuado en Colombia, cuyo propósito fue analizar el nivel de productividad laboral en 25 organizaciones. La metodología fue cuantitativa empleando la indagación correlacional. En las resultantes observamos que el tiempo en la organización desde el enfoque de los colaboradores, es el único rasgo que incide en la productividad; en otras palabras, a superior antigüedad, superior productividad ( $Rho = 0,168$ ). Llega a la conclusión de que las variables que más impactaron en la productividad, los dirigentes y colaboradores concuerdan en que son el beneplácito laboral, de allí la relevancia de establecer de forma clara las labores a efectuar y distribuir las acorde a las facultades de los trabajadores.

Finalmente, Urgilés (2019) empleó una metodología no experimental, transversal. En los resultados observamos que el 58% de trabajadores rebuscan instrucciones fuera de los horarios laborales. 42% no le importa acudir a programas de esta clase, en la reunión se señaló que hay un plan de formación al año y un código de formación en la empresa que fueron estudiadas en virtud de la indagación, en cuanto a las capacidades el 80% de los dirigentes se muestra muy idóneo para efectuar sus tareas. Concluyendo que el modelo de coaching asistirá a determinar problemáticas en las actividades y operaciones, a favor de que en las fases de planeación y organización los integrantes apoyarán con ideas para la mejora de las tareas.

En el marco teórico mencionamos las Bases Teóricas con respecto a la Variable 1: Comportamiento organizacional: De acuerdo a Zorrillo (2020) se establece como

un grupo de variables unificadas con el mismo propósito, entre estas podemos hallar: el compromiso, el poder, la motivación, la comunicación, el trabajo grupal, el clima organizacional y los cambios donde toda materia existe en varios grados elementales de investigación de la variable. Por otro lado, según Chiavenato (2017) abarca el estudio de los equipos e individuos que forman parte y relacionados en las organizaciones. De manera que se encarga de la incidencia que poseen ambos integrantes, en otras palabras, de cómo todos inciden en la empresa y cómo esta incide recíprocamente en los colaboradores. El comportamiento organizacional comienza como un grupo multidisciplinario de conocimientos para entender y estudiar la conducta de los colaboradores en las compañías.

Referente a las teorías del Comportamiento organizacional contamos con la Teoría Clásica, donde Henry Fayol (1916, como se citó en Martín, 2019) efectuó significativas contribuciones a los distintos grados de la administración, y es contemplado como el padre de la Teoría Clásica la cual surge del requerimiento de hallar directrices para administrar empresas, siendo el primero en normalizar la conducta gerencial, posee como parte distinguida 14 principios siendo una parte esencial de la labor eficaz en toda organización.

Esta teoría nace después de la Revolución Industrial, ocurre una alta variación y proliferación de empresas. Esta consta casi únicamente con la organización de las empresas formales (es la empresa regida en una repartición de la labor racional, en la distinción y unificación de los integrantes acorde a alguna razón determinada por aquellos que operan el procedimiento de decisiones, admitida por la dirección y notificada a todos mediante manuales, descripción de puestos, organigramas, reglamentos y procesos, etc.).

La teoría de las Relaciones Humanas elaborada por Elton Mayo y sus contribuyentes en una sucesión de estudios realizados entre 1927 y 1932, concluye que no hay una vinculación estrecha entre la eficacia y toda situación laboral estudiada (remuneración, horarios, etc.). Sin embargo, reveló que prestarle atención al colaborador, los incentivos, impedir la rutina, laborar en grupos, mejoraba la productividad de las organizaciones.

Elton Mayo (1972) demostró que a lo largo de los análisis y en las entrevistas

los colaboradores percibían que alguna persona les ponía interés y les brindaba relevancia como individuos y por lo tanto poseían mejor moral y producían todavía más.

Así también, expresó que, sin la cooperación y respaldo del equipo, la ocasión de ser apreciado, de ser atendido, etc., era complicada y, en situaciones, imposible. Para Mayo era imprescindible la vinculación interpersonal constituyendo al personal en equipos laborales. Los niveles de comportamiento organizacional asisten a analizar de manera más fácil en ese aspecto, Arbaiza (2017) menciona que para comprender y distar las sapiencias de conducta organizacional es requerido estudiarlos en 4 grados básicos:

Nivel Individual, efectúa el estudio individual de los colaboradores de una organización. Poseen como fundamento la Psicología, mayormente en materias de estudio, incentivación y progreso individual. Los propósitos requeridos para el grado personal es el mejoramiento de la fabricación y rendimiento, supervisión de faltas y/o renuncias, desarrollo de cualidades favorables, dominio de la ansiedad. Contemplando que el desarrollo individual no es solo la productividad; por ejemplo, un trabajador sería más beneficioso que otro, pero, no contar con destrezas socioemocionales o carencia a labores oportunas de la labor. Por otro lado, otro colaborador poco productor, pero con altas cualidades favorables que fomenta un adecuado clima de trabajo.

Nivel grupal, centrado en el análisis del conjunto de trabajo de la organización, como la obligación en conjunto, el desempeño en conjunto, toma de decisiones en conjunto. Los propósitos son determinar la productividad grupal, rendimiento, cumplimiento de normas. Nivel de organización, es un análisis a nivel macro, porque estudia la conducta de las organizaciones como algo general. La empresa, la ordenación, los procedimientos y el mecanismo. El propósito pretende optimizar la manufactura, vigilar las faltas, conseguir la complacencia como organización.

Enfoque multinivel, es complicado entender la conducta humana y de qué manera los grupos repercuten en este, tal como las organizaciones donde trabaja siendo esencial contar con un enfoque integral del comportamiento. Es requerido

puntualizar que los grados de investigación de la conducta organizacional estudian su organización interior, no obstante, las organizaciones conforman una sociedad donde están afectados por causas exteriores: consumidores, asuntos gubernamentales y financieros, el requerimiento de los clientes que poseerán determinada repercusión en la conducta de las empresas.

Por otra parte, como Variable 2: Productividad laboral: La Oficina Internacional del Trabajo establece a la productividad como la utilización de forma eficiente que se otorga a los recursos e invención para aumentar el valor agregado tanto a productos como servicios (OIT, 2016). Por otra parte, D'Alessio (2015) lo establece como la vinculación entre las resultantes (producción) que se consigue en un establecido sistema que proporciona ya sea bienes o servicios, y los recursos que estos requieren para que se consigan. El grado de productividad está sujeto al manejo que se debe a componentes de tipo interior y exterior a las empresas. De igual forma, Jaimes et al. (2018) lo establece desde el enfoque de la ingeniería como las resultantes que se alcanzan en un establecido sistema productivo formado por cómo los colaboradores se desenvuelven en un establecido ámbito de trabajo.

Factores de la productividad laboral, de acuerdo a Sánchez (2017) los factores que repercuten en la productividad se fraccionan en 4 grupos más importantes, los cuales son: Inversión y ahorro en capital físico y novedosas tecnologías. La labor que es efectuada por un individuo debe asistirse en una estructura física, es por eso que se le debe proporcionar al trabajador infraestructura apropiada para que efectúe sus labores, así también la utilización de novedosas tecnologías posibilitará el aumento de la eficacia, por otro lado, se perfeccionará el modo con que el capital ayuda a los empleados, produciendo así la producción del recurso humano. En el capital humano, la adecuada formación del colaborador provoca un resultado favorable en la productividad. Es imprescindible señalar que cuando son superiores los conocimientos y el desarrollo del trabajador acerca de las labores que efectúa, mejores serán los efectos con respecto a la calidad y el rendimiento en la empresa. La logística del trabajo vincula a cada una de las labores y destrezas que posea la organización. Tales como la gestión operativa, la forma de planear, la manera de dirigir y encargar del

supervisor, así también la comunicación que existe poseerá un efecto directo con el desempeño del colaborador. La productividad del recurso humano puede ser ceñida por el tamaño de la organización, siendo las organizaciones pequeñas menos productivas que las grandes. De esta forma las organizaciones de menor tamaño poseen una enorme cantidad de desventajas, como poco poder de negociación con los distribuidores, acreedores y consumidores, carencia de capacidad para invertir, estructura que complica la especialidad y división de la labor, por lo tanto, esto repercutirá de manera negativa en la productividad del colaborador.

Por otro lado, D'Alessio (2015) señaló que la productividad en una empresa depende de factores interiores y exteriores a esta. Su manejo apropiado está ligado a las normativas de la compañía y de sus trabajadores. Estos factores son: Factores internos: Son los factores que son controlables por los trabajadores y el gerente. Estos factores se catalogan en dos: factores blandos y factores duros. Los primeros, son los factores intangibles referentes a los trabajadores y a los sectores en los cuales se organizan. Están vinculados con la motivación y se contemplan como el aspecto crucial para mejorar los procedimientos con mejor calidad y productividad. Incorpora a los colaboradores, la empresa y su sistema, las modalidades de trabajos ejecutados y la forma (estilos) de cómo se encamina la empresa. El segundo grupo abarca a elementos tangibles que se vinculan con la tecnología, materias primas, etc. Es más sencillo de determinar, y generalmente se contemplan como los fundamentales factores para el aumento de la productividad. Entre ellos se contemplan el producto, planta y maquinaria, tecnología, materia prima y energía. Factores externos: Son generalmente incontrolables por los trabajadores y la gerencia.

Estrategias para mejorar la productividad laboral, de acuerdo a Rumiche (2019) señala las posteriores estrategias para mejorar la productividad en las organizaciones: Capacitación: El recurso humano, es un factor de vital relevancia en las organizaciones, por eso se les tiene que instruir a los empleados de manera eventual para que puedan obtener facultades y nuevos conocimientos que incrementen el rendimiento de la organización. La capacitación en las organizaciones se comprende como la inversión en el factor humano que trae

buenos provechos a corto plazo para los empresarios y para los trabajadores. Innovación: Alude a que la empresa tiene que modernizar la gestión organizacional con la utilización de novedosas tecnologías.

Así también, la innovación no únicamente es un carácter único en los bienes y servicios que buscamos ofrecer y la cual posee relación con la tecnología, sino que también es una actividad que comprende factores como las actividades de la empresa, el modelo de negocio que se quiere y la conexión con los consumidores. La innovación en las empresas se ve beneficiada cuando se crea un ambiente de trabajo con cooperación y confianza, se implantan conocimientos a la organización, generando ambientes comunes para transferir ideas, fomentando la creatividad, etc. Motivación: Es imprescindible conservar a los trabajadores de una empresa motivados para que en el rendimiento de sus labores sean más productivos, debido a que es imprescindible que el contratista los motive por medio de incentivos justos, premiando a los colaboradores de la organización por su óptimo rendimiento, fomentando el compañerismo y afianzando la estabilidad laboral.

La comunicación es imprescindible para la productividad de una organización determinar una adecuada comunicación, porque mejorará el ambiente de trabajo, se efectuarán reuniones con adecuada coordinación y se podrán efectuar regímenes de acción entre cada uno de los integrantes de la organización. Un factor requerido en una empresa es la comunicación debido a que le posibilita a la organización ser más productiva porque serán capaces de establecer tácticas con el objetivo de mejorar el ámbito de trabajo, lograr los propósitos y fines de la organización.

La mejora de la productividad, presume varios caminos, todas con sus peculiaridades. Referente a esto, Heizer y Render (2015) explicaron dos formas de lograr este objetivo. Y es que ambas proceden de la vinculación salidas/entradas, se pueden aumentar las salidas o reducir las entradas, con la peculiaridad de preservar en las dos situaciones la otra parte invariable. Es decir, se pueden aumentar las salidas conservando las entradas sin variaciones y reducir las entradas en tanto que las salidas son conservadas sin variaciones. Se tiene que estudiar bien ambas partes de la ecuación para establecer los elementos que

inciden en la productividad (una alta producción puede representar que hay más mano de obra, con lo cual la productividad no esencialmente se aumentaría). En este caso es donde entra a entallar aspectos de empowerment como la motivación, la estabilidad laboral, el ambiente laboral, etc. que se vuelve una superior productividad conservando el mismo número de recursos.

Las exigencias satisfechas de los colaboradores se traducen primordialmente en el aumento de los grados de motivación. Estos requerimientos son catalogados acorde a su relevancia para el colaborador. La fundamental de estas es el dinero, con un monto adecuado puede abastecerse a sí mismo como a su familia. En segundo lugar, se halla la estabilidad laboral, así como que el ámbito de trabajo le proporcione seguridad. En tercer lugar, está un rasgo de tipo psicosocial, pues el colaborador se encuentra en el requerimiento de corresponder a un equipo con el cual laborar juntos. Un cuarto requerimiento guarda relación con que el colaborador quiere que se le establezcan obligaciones, que posibilite que realice labores específicas por el cual ser remunerado. Por último, como quinto requerimiento, el colaborador quiere siempre poder desarrollarse tanto profesionalmente como personalmente, lo que repercutirá en ascensos laborales o mejorar el rendimiento en el ámbito que se halla (OIT, 2016).

Teoría económica de la productividad laboral, según Gonzáles et al. (2022) señala que se contempla que los aumentos de la productividad laboral tendrían que traducirse en incrementos de las retribuciones. Al mismo tiempo, de acuerdo a las vinculaciones monetarias y productoras entre los territorios, es probable que la productividad de las organizaciones vecinas posea un efecto favorable en las retribuciones locales. La vinculación entre sueldos y productividad es un factor crucial, así como de la repartición de ingresos entre trabajo y capital, también denominado como retribución a los elementos de producción. Si los sueldos aumentan a la misma cadencia que la productividad, la intervención de las retribuciones en el ingreso nacional se conserva básicamente sin cambios.

Para progresar hacia una mejora más comprensivo se necesita que las ventajas de los aumentos en la productividad sean propagadas más equitativamente entre los colaboradores y los gerentes, mediante incrementos en

las retribuciones que concierne en una superior proporción a la vista en la actualidad con los incrementos del rendimiento.

Prosiguiendo con las teorías de la productividad laboral, se contó con la Teoría de la productividad marginal, de acuerdo a esta teoría, Clark (1899) señala que actualmente los elementos de rendimiento se gratifican por su productividad marginal, establecida como el incremento adquirido en la manufactura por el empleo de un elemento añadido del factor, conservando los otros invariables. Para definir este principio, Clark colige de la posterior manera: imaginemos, por ejemplo, el elemento trabajo; el sueldo del último personal contratado no debe ser mayor a su rendimiento, en caso opuesto el administrador caería en una pérdida; asimismo, no es significativo cuál empleado es contemplado como el trabajador marginal; si un empleado inframarginal reclama como sueldo más que el rendimiento del personal utilizado, alcanzaría con retirarlo y contratarlo nuevamente, volviéndolo así en el trabajador marginal. Este es entonces el tipo de sueldo máximo que el empresario pagará a los trabajadores que contrata.

### **III. METODOLOGÍA**

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

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

Fue de tipo aplicada, el cual es establecido como estudios que pretenden dar solución a problemáticas prácticas de la realidad de las organizaciones (Ñaupas et al., 2019).

##### **3.1.2 Diseño de investigación**

Se empleó el diseño no experimental de corte transversal, de nivel correlacional. Con respecto a no experimental, Hernández et al., (2018) refiere que no se alteraron las variables, se estimaron en su ámbito original, con respecto a transversal alude a indagaciones que se estiman en un único momento y finalmente, con respecto a correlacional son indagaciones que pretenden buscar una asociación entre dos variables.

#### **3.2 Variables y operacionalización**

##### **Variable 1: Comportamiento organizacional**

**Definición conceptual:** Pérez (2018) pone en evidencia la habitual interacción y la influencia concerniente de los colaboradores y las empresas, el cual es un procedimiento académico que surgió como un enlace de diferentes disciplinas de conocimientos para confrontar la acción de los colaboradores en las organizaciones.

**Definición operacional:** abarca el estudio de los equipos e individuos que forman parte y relacionados en las organizaciones.

**Definición dimensión 1:** Comportamiento grupal, de acuerdo a Perez (2018), menciona que se tiene que trabajar en la optimización de destrezas sociales y comunicaciones eficaces, con la participación de simulaciones, con la finalidad de aumentar las fuerzas de la labor grupal, formado de situaciones y relacionarse con los colegas laborales.

**Indicadores:** Estilo de liderazgo, desempeño grupal.

**Definición dimensión 2:** Procesos de grupos interpersonales, según Robbins

(2018) las personas efectúan conjeturas con los individuos que trabajan en la empresa, realiza la verificación. Llega a la conclusión estableciendo que, el comportamiento individual es la columna del rendimiento de los colaboradores en una empresa, la cual es crucial en la gestión eficiente de una empresa.

**Indicadores:** Compromiso organizacional, actitudes positivas

**Definición dimensión 3:** Procesos organizacionales, de acuerdo a Taype (2018) alude al entendimiento y manejo de los grupos, en la que los colaboradores de la empresa conocerán el detalle de las actividades que realizan, asimismo, alude a las valoraciones que miembros de una empresa poseen en las facultades que poseen para incidir en un equipo laboral, deliberación acertada de decisiones, así como otros procesos que repercuten en el clima laboral.

**Indicadores:** Apertura de escucha, habilidades comunicativas.

**Escala de medición:** ordinal.

## **Variable 2: Productividad laboral**

**Definición conceptual:** Según Chiavenato (2018) señala que en una organización es afectada por las costumbres directivas. Alude, también, que cuando los colaboradores directivos proceden con rectitud ante sus grupos, quedan favorecidos, por lo que, deriva efectuar una demanda particular por salvaguardar la bienandanza de los colaboradores.

**Definición operacional:** utilización de forma eficiente que se otorga a los recursos e invención para aumentar el valor agregado tanto a productos como servicios.

**Definición dimensión 1:** Eficacia, de acuerdo a Quintero et al. (2021) la establecen como la vinculación entre fines y propósitos de la organización con las resultantes, en situaciones que favorezcan su realización; el nivel en que un proceso puede obtener la mejor resultante potencial. Provocándose las mejores situaciones para lograr un objetivo y se consigue, el empleo de los bienes fue eficaz.

**Indicadores:** Logros de metas en el tiempo empleado, combinación de recursos.

**Definición dimensión 2:** Eficiencia, según Quintero et al. (2021) señala que es la adecuada vinculación conseguida como resultante de la ejecución de bienes contemplados como gastos y la realización de una repercusión medida como resultante; en otras palabras, se valoran cada una de las probables medidas eficaces, en términos de costes y resultantes, y será eficaz la que ha posibilitado la obtención de mayores ganancias, con costes más bajos. Se observa en el gastar menos y muestra la mejor vinculación entre resultantes y bienes utilizados.

**Indicadores:** Gestión de recursos humanos, uso de recursos tecnológicos.

**Definición dimensión 3:** Efectividad, según Quintero et al. (2021) conforma la relación de propósitos y resultantes en situaciones determinadas. Alude a las resultantes, ganancias y repercusiones de una labor en vinculación con los propósitos planteados. Manifiesta la dimensión de la repercusión de un concreto proceso sobre la ciudadanía; únicamente puede valorarse en una circunstancia determinada.

**Indicadores:** Incremento de la productividad, mejora de la calidad.

**Escala de medición:** ordinal.

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1 Población**

Es un grupo finito o infinito de sujetos con rasgos similares, a quienes fueron compartidas las resultantes del estudio. Queda establecida por la problemática y objetivos de la indagación (Arias, 2018). El actual estudio estuvo conformado por una población de 30 colaboradores de la Botica Raiza.

#### **3.3.2 Muestra**

Es el subgrupo de una población; se detalla la cantidad y la forma en que se determinó esta. Es un grupo de la población, en el cual se recolectan datos requeridos para la indagación (Hernández et al., 2020). Para la presente

indagación se contemplaron 30 colaboradores. Para la actual tesis se realizó el censo, por tener una población pequeña la muestra fue igual al total de la población para ser significativa, siendo escogidas de manera intencional por conveniencia (Hernández y Carpio, 2019).

### **3.3.3 Muestreo**

Es el proceso por el cual se escoge a los sujetos que conformarán la indagación, desde la deducción de la muestra, esta elección se efectúa con razonamiento (Canahuirí, 2020).

### **3.3.4 Unidad de análisis**

Es la entidad superior o de representación de lo que va a ser objeto de análisis en una comprobación y alude al qué o quién es objeto de interés en una indagación (Hernández et al., 2018). Para la presente indagación fue el colaborador de la Botica Raiza.

## **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para la actual indagación se empleó la encuesta como método de recojo de información para ambas variables. Se contempla básicamente como una técnica de recojo de datos, que trata de indagar en los sujetos para recoger de manera sistemática conceptos derivados de una problemática de indagación determinada con anterioridad (López, 2018).

Para el estudio se utilizó como instrumento 2 cuestionarios con escala Likert. Posiblemente es el instrumento de recojo de datos más empleado; componiendo un grupo de ítems acerca de una o más variables a ser estudiadas (Hernández et al., 2020).

En resumen, se ejecutó la encuesta y el cuestionario, estando conformado por 24 interrogantes cerradas, repartidos en 5 opciones de respuesta por medio de la escala de Likert, el cual posee los posteriores principios:

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Validez y confiabilidad, es el nivel en que un instrumento estima verazmente la variable. Para corroborar la pertinencia del instrumento de indagación se realizará la valoración por medio del juicio de tres expertos (Hernández et. al., 2018).

Para su validez, se empleó el juicio de 03 expertos, y para su fiabilidad, se empleó el Alfa de Cronbach, donde se observó un Alfa de 0.832 para ambas variables (Anexo 4).

Dichos expertos señalaremos a continuación:

**Tabla 1**

*Resultado de la validación por juicio de expertos*

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Grado Académico</b>	<b>Observaciones</b>
Dr. Henry Huamanchumo Venegas	Doctor en Administración	Aplicable
Dr. Kerwin José Chávez Vera	Doctor en Gerencia	Aplicable
Mg. Erika Loa Navarro	Magister en Administración	Aplicable

### 3.5 Procedimientos

Para la ejecución de los instrumentos, se solicitó un permiso mediante un documento emitido por la Universidad a la Gerencia de la Botica Raiza donde se emplearon cuestionarios para las dos variables, así como también se solicitó el consentimiento del personal que fue encuestado. Después de ello se efectuó el análisis descriptivo de la información empleando Excel y SPSS 27; con la finalidad de exponer de mejor forma las resultantes presentadas por los

instrumentos de estimación.

### **3.6 Método de análisis de datos**

La información recabada mediante la encuesta será estudiada y expuesta mediante Excel y SPSS v. 27, generando tablas y gráficos, donde se comprueban las resultantes de la indagación. En el estudio descriptivo se elaboraron tablas y gráficos porcentuales, que vinculan las variables y gráficos de barras. Por otro lado, para la comparación de las hipótesis se ejecutó el índice de Rho de Spearman. Se generó el actual método, debido a que se crearon métodos y técnicas para analizar los datos según lo formulado en los objetivos y cómo se observan en las resultantes. Todo ello con el propósito de contrastar una hipótesis correspondientemente (Sánchez y Cortez, 2018).

### **3.7 Aspectos éticos**

Para Espinoza (2021). El compromiso ético tutela a los profesionales, surge del respeto y protección de la ética, desde la propia certidumbre, que se comprueba en resultados veraces debidamente ocupados en el estudio. La actual indagación da cumplimiento a los derechos de autor, quienes están adecuadamente citados y referenciados, respetando los lineamientos y políticas determinadas en las normativas APA en su 7ma edición.

La ética es relevante para los investigadores, respetando sus estudios; la ética de manera obligatoria debe estar reinante en los indagadores, respetando las normas que regularizan las citas y referencias (Salazar et ál., 2018). Se establece al vocablo ético como el procedimiento que se posee frente a variadas coyunturas que atraviesan y es representado de forma comprometida debido a que es vislumbrado por otras personas (Prado, 2016).

La ética para Salazar et al. (2018) es la personalidad que se obtiene a fuerza de acciones, rutinas, prácticas y virtudes. En nuestra perspectiva, la cual nos proporciona con la finalidad de conseguir el perfeccionamiento del proyecto de indagación. Referente al aspecto ético que exige la UCV en la elaboración de indagaciones, la actual indagación buscará cumplir con las normativas de ética desde el enfoque de los principios sociales, las normativas de los códigos de ética. Así también las citas y referencias cumplen con las normativas que

determinan las normativas APA en 7ma edición. Finalmente, la información se utilizará bajo los requerimientos institucionales expuestas por la RCU N°126-2017 de la UCV. Disponemos del apoyo, asentimiento y consentimiento de la mencionada organización. Comprometiéndonos a conservar en escrupulosa discreción datos que envuelven a la labor primordial de la organización. En el reglamento de Concytec, alude a que las personas que apoyan a recoger novedosos datos en distintas categorías, como la innovación de tecnologías y procesos, que efectúa algún tipo de indagación humano, social y tecnológico de relevancia para la comunidad (CONCYTEC, 2021).

De acuerdo a Concytec (2019) menciona que es la resultante de mostrar valores y adecuadas prácticas en la ejecución de la investigación. Esto alude al planteamiento, comienzo y aplicación de estudios científicos, difusión de resultantes y vínculos de cooperación y tutela. Es así que el proceso de nuestro estudio se efectuó en conformidad a las normativas determinadas en el Código de Ética de la UCV, por medio de la resolución N°0283-2022-VI-UCV.

**Integridad:** Durante estos últimos meses, los autores involucrados en este estudio han intercambiado una variedad de ideas con el propósito de realizar nuestro informe de manera óptima. Nos hemos comprometido a respetarnos mutuamente y a hacer lo adecuado en cada instante.

**Honestidad intelectual:** Esta indagación dispone de la honestidad intelectual de los autores desde que se comenzó el proyecto hasta que concluimos la indagación.

**Objetividad e imparcialidad:** La indagación se llevó a cabo considerando el grado de formación profesional requerido para efectuarlos, acatando la precisión científica expuesta con anterioridad.

**Veracidad, justicia y responsabilidad:** A lo largo de la indagación, cada uno de los que asistieron en el desarrollo de esta indagación han sido tratados con justicia.

**Transparencia:** Esta indagación acata con las normativas de un estudio transparente, por lo tanto, no posee ninguna clase de plagio debido a que toda la información inscrita en esta indagación ha sido apropiadamente citada.

Autonomía: Quienes nos asistieron en esta indagación mencionaron desde el comienzo que disponíamos de su ayuda en nuestra indagación.

Cuidado del medio ambiente y biodiversidad: La indagación se efectuó considerando la preservación del medio ambiente.

Integridad humana: El desarrollo de la indagación se realizó con respeto a la integridad y dignidad humana.

Respeto de la propiedad intelectual: Esta indagación honró a los autores de la información recogida, impidiendo así el plagio de toda información en investigaciones.

Privacidad: El empleo de instrumentos de recopilación de datos (encuestas) brindadas por los participantes está adecuadamente protegido por su confidencialidad.

Independencia: La indagación se realizó sin considerar intereses lucrativos, políticos o cualquier otro.

## IV. RESULTADOS

### Análisis descriptivo

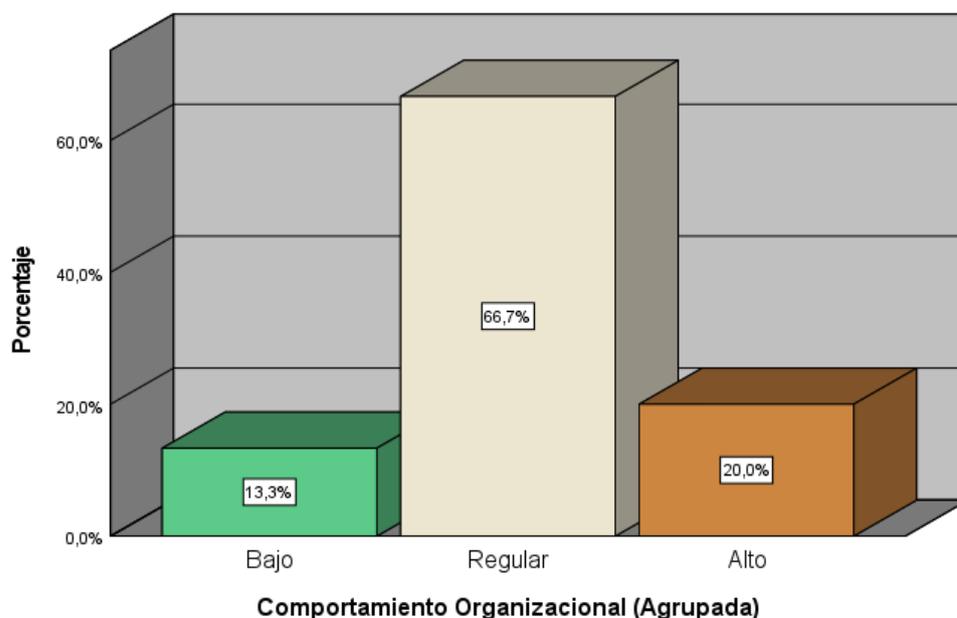
**Tabla 2**

*Variable Comportamiento Organizacional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	13,3%	13,3%	13,3%
	Regular	20	66,7%	66,7%	80,0%
	Alto	6	20,0%	20,0%	100,0%
	Total	30	100,0%	100,0%	

**Figura 1**

*Variable Comportamiento Organizacional*



En conformidad a las resultantes recogidas, se puso en evidencia que 66.7% de los sondeados expresaron que el comportamiento organizacional se halla en un grado regular; por otra parte, el 20.0% contempló que se halla en un nivel alto y por último, 13.3% contempló que se halla en un nivel bajo.

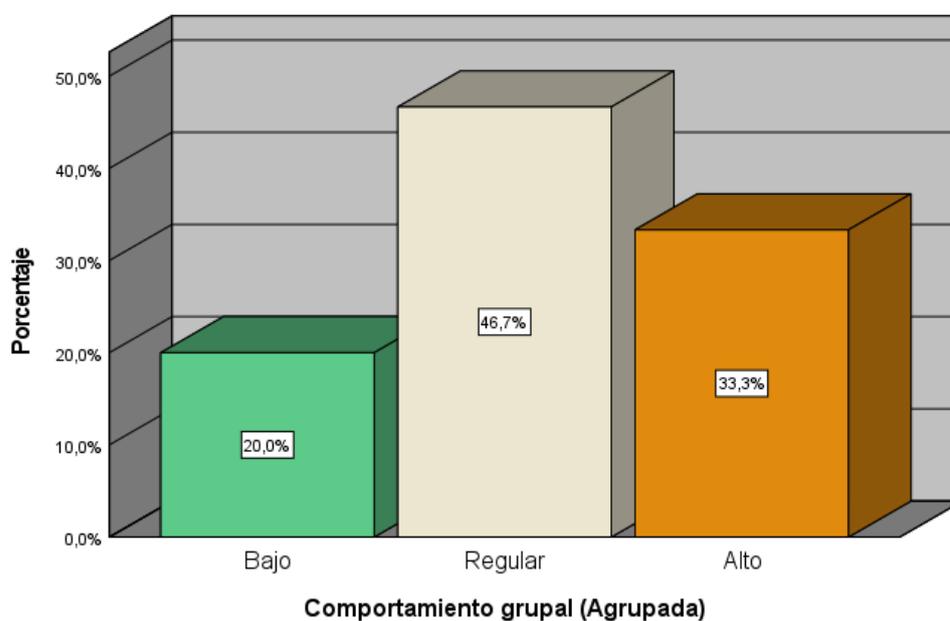
**Tabla 3**

*Dimensión Comportamiento Grupal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	20,0%	20,0%	20,0%
	Regular	14	46,7%	46,7%	66,7%
	Alto	10	33,3%	33,3%	100,0%
	Total	30	100,0%	100,0%	

**Figura 2**

*Dimensión Comportamiento Grupal*



En conformidad a las resultantes recogidas, se puso en evidencia que 46.7% de los sondeados expresaron que el comportamiento grupal se halla en un nivel regular; por otra parte, el 33.3% contempló que se halla en un nivel alto y por último, 20.0% contempló que se halla en un nivel bajo.

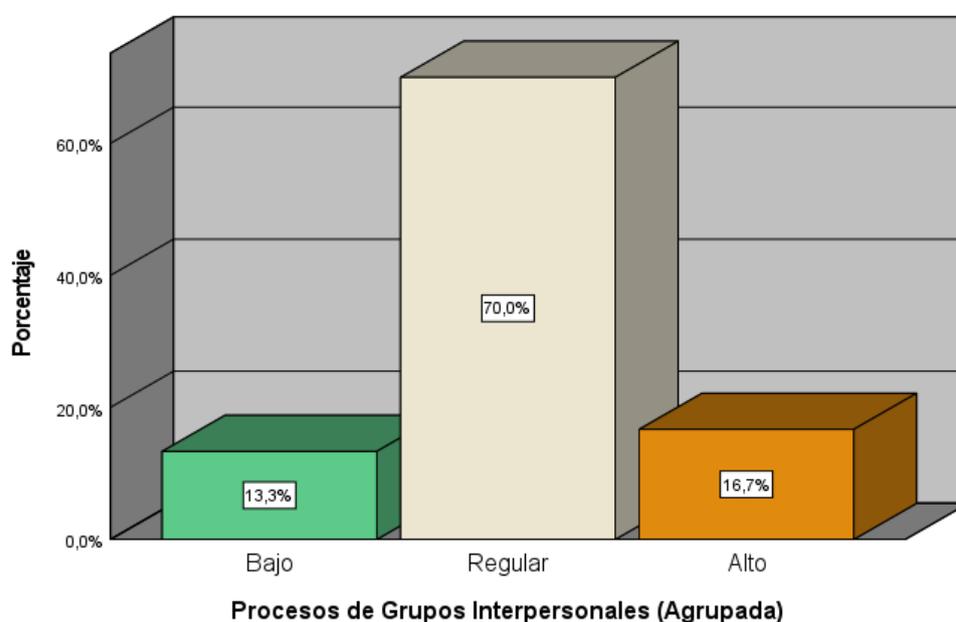
**Tabla 4**

*Dimensión Procesos de Grupos Interpersonales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	13,3%	13,3%	13,3%
	Regular	21	70,0%	70,0%	83,3%
	Alto	5	16,7%	16,7%	100,0%
	Total	30	100,0%	100,0%	

**Figura 3**

*Dimensión Procesos de Grupos Interpersonales*



En conformidad a las resultantes recogidas, se puso en evidencia que 70.0% de los sondeados expresaron que los procesos de grupos interpersonales se hallan en un grado regular; por otra parte, 16.7% contempló que se halla en un grado alto y por último, 13.3% contempló que se halla en un nivel bajo.

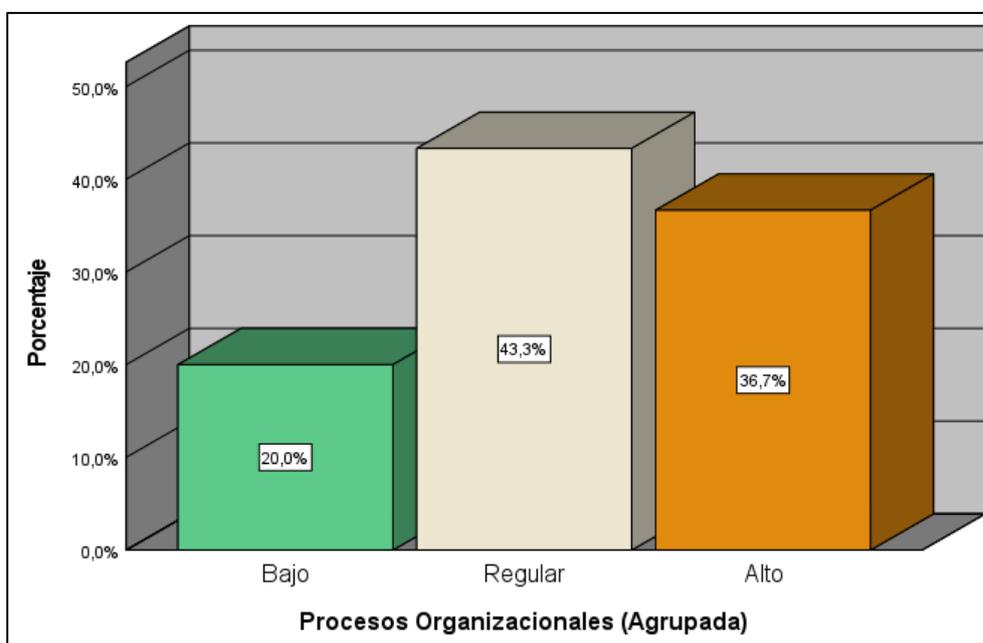
**Tabla 5**

*Dimensión Procesos Organizacionales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	20,0%	20,0%	20,0%
	Regular	13	43,3%	43,3%	63,3%
	Alto	11	36,7%	36,7%	100,0%
	Total	30	100,0%	100,0%	

**Figura 4**

*Dimensión Procesos Organizacionales*



En conformidad a las resultantes recogidas, se puso en evidencia que 43.3% de los sondeados expresaron que los procesos organizaciones se hallan en un nivel regular; por otra parte, el 36.7% contempló que se halla en un nivel alto y por último, 20.0% contempló que se halla en un grado bajo.

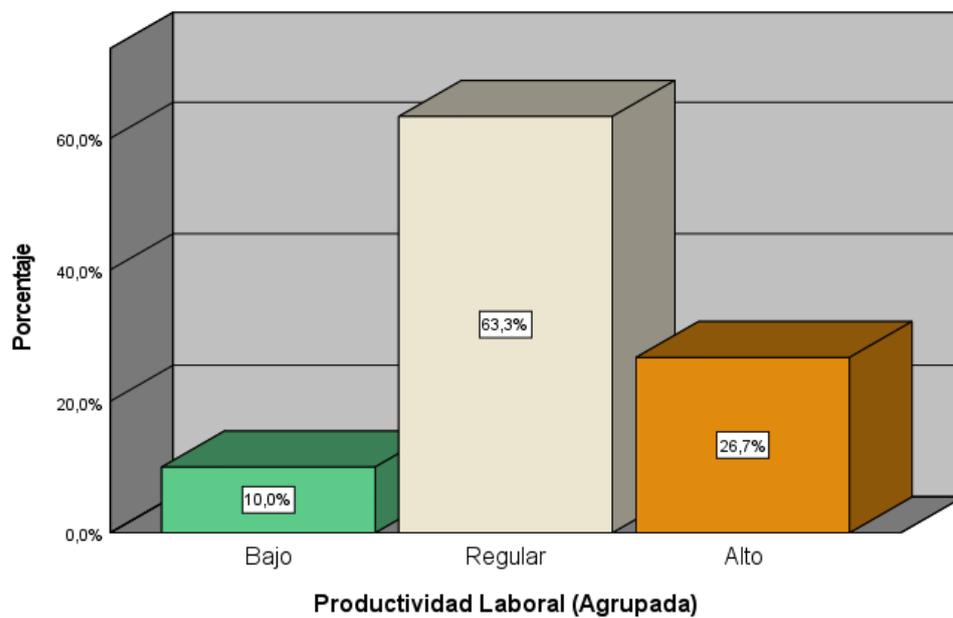
**Tabla 6**

*Variable Productividad Laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	10,0%	10,0%	10,0%
	Regular	19	63,3%	63,3%	73,3%
	Alto	8	26,7%	26,7%	100,0%
	Total	30	100,0%	100,0%	

**Figura 5**

*Variable Productividad Laboral*



En conformidad a las resultantes recogidas, se puso en evidencia que 63.3% de los sondeados expresaron que la productividad está en un grado regular; por otra parte, el 26.7% contempló que se halla en un nivel alto y por último, 10.0% contempló que se halla en un nivel bajo.

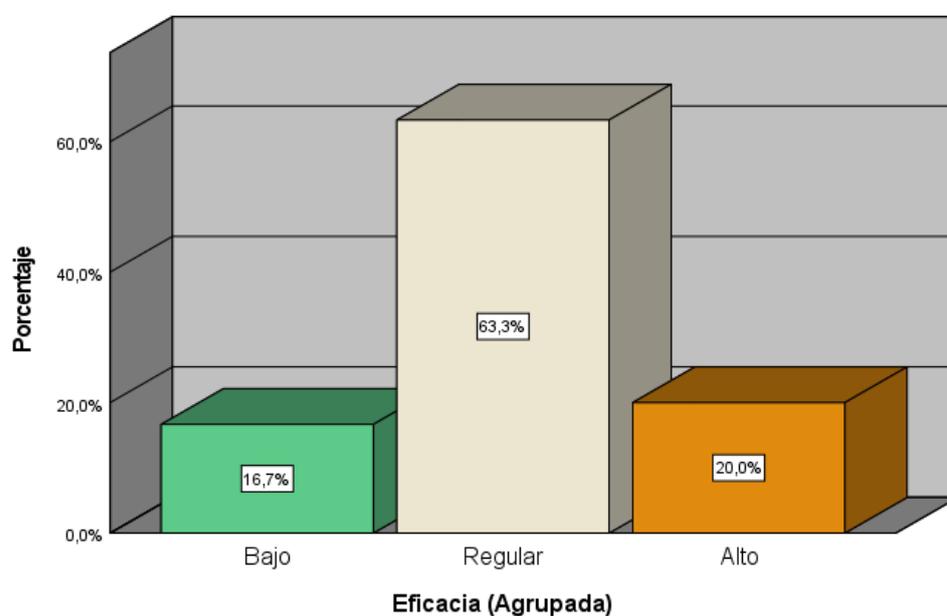
**Tabla 7**

*Dimensión Eficacia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	16,7%	16,7%	16,7%
	Regular	19	63,3%	63,3%	80,0%
	Alto	6	20,0%	20,0%	100,0%
	Total	30	100,0%	100,0%	

**Figura 6**

*Dimensión Eficacia*



En conformidad a las resultantes recogidas, se puso en evidencia que 63.3% de los sondeados expresaron que la eficacia está en un grado regular; por otra parte, el 20.0% contempló que se halla en un grado alto y por último, 16.7% contempló que se halla en un grado bajo.

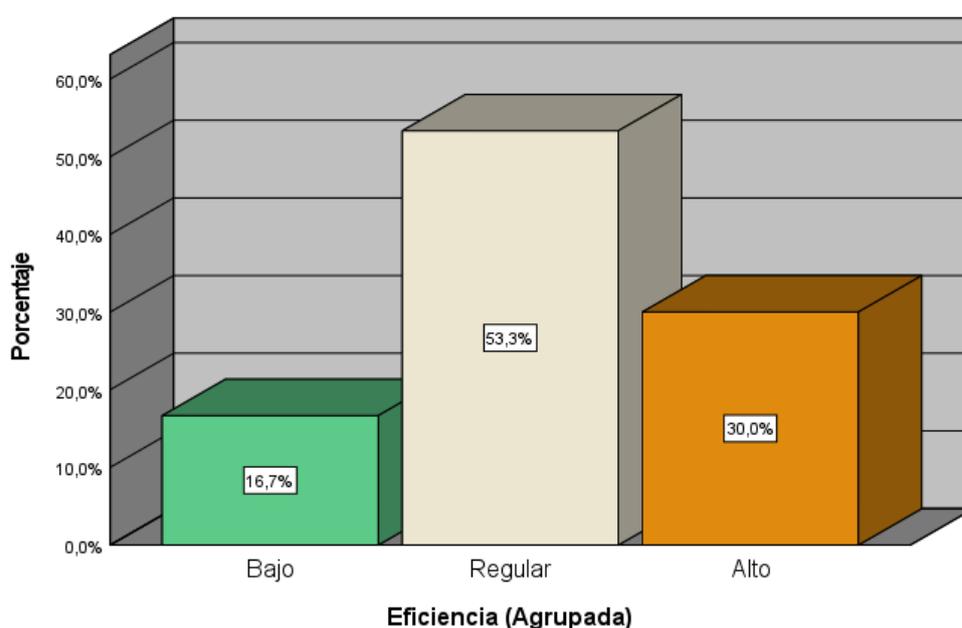
**Tabla 8**

*Dimensión Eficiencia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	16,7%	16,7%	16,7%
	Regular	16	53,3%	53,3%	70,0%
	Alto	9	30,0%	30,0%	100,0%
	Total	30	100,0%	100,0%	

**Figura 7**

*Dimensión Eficiencia*



En conformidad a las resultantes recogidas, se puso en evidencia que 53.3% de los sondeados expresaron que la eficiencia está en un grado regular; por otra parte, el 30.0% contempló que se halla en un grado alto y por último, 16.7% contempló que se halla en un grado bajo.

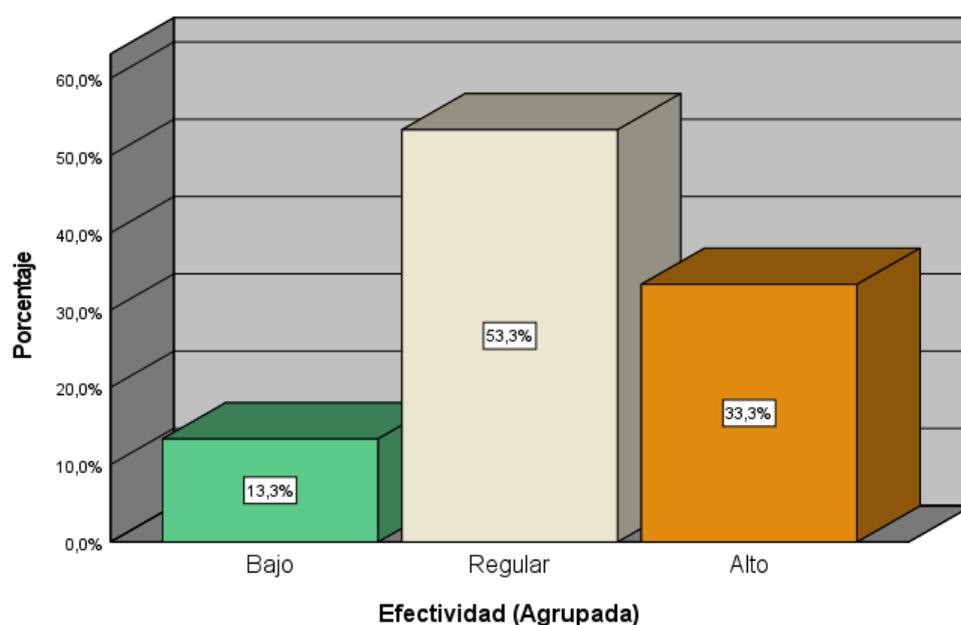
**Tabla 9**

*Dimensión Efectividad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	13,3%	13,3%	13,3%
	Regular	16	53,3%	53,3%	66,7%
	Alto	10	33,3%	33,3%	100,0%
	Total	30	100,0%	100,0%	

**Figura 8**

*Dimensión Efectividad*



En conformidad a las resultantes recogidas, se puso en evidencia que 53.3% de los sondeados expresaron que la efectividad se halla en un grado regular; por otra parte, el 33.3% contempló que se halla en un nivel alto y por último, 13.3% contempló que se halla en un grado bajo.

## Estadística inferencial

Hipótesis de normalidad:

Ho: Los datos no tienen una distribución normal

Ha: Los datos tienen una distribución normal

### Tabla 10

#### *Prueba de Normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Comportamiento Organizacional	,750	30	,000
Productividad Laboral	,755	30	,000

En conformidad a lo evidenciado en la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, podemos observar que el Sig. de la primera variable es igual a 0.000 y el Sig. de la segunda variable es igual a 0.000, siendo los dos inferiores a 0.05. Por ende, concluimos que las dos variables no poseen una normalidad, por ende, se empleó la prueba de Rho de Spearman para comparar los supuestos de la indagación.

## Hipótesis General

Ho: No existe relación entre el comportamiento organizacional y la productividad laboral del personal de la Botica Raiza, Santa Anita, 2022.

Ha: Existe relación entre el comportamiento organizacional y la productividad laboral del personal de la Botica Raiza, Santa Anita, 2022.

**Tabla 11**

*Prueba de correlación comportamiento organizacional y productividad laboral*

			Comportamiento Organizacional	Productividad Laboral
Rho de Spearman	Comportamiento Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,590**
		Sig.(bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Productividad Laboral	Coefficiente de correlación	,590**	1,000
		Sig.(bilateral)	,000	.
		N	30	30

Según la tabla 11, se observó que el índice de correlación entre las dos variables es de 0.590, comprobándose una correlación positiva moderada. Por otra parte, observamos que Sig. = 0.000 < 0.05, descartamos la Ho y aprobamos la Ha. Pudiendo concluir que existe relación entre el comportamiento organizacional y la productividad laboral del personal de la Botica Raiza, Santa Anita, 2022.

### Hipótesis Específica 1

Ho: No existe relación entre el comportamiento grupal y la productividad laboral del personal de la Botica Raiza, Santa Anita, 2022.

Ha: Existe relación entre el comportamiento grupal y la productividad laboral del personal de la Botica Raiza, Santa Anita, 2022.

**Tabla 12**

*Prueba de correlación comportamiento grupal y productividad laboral*

			Comportamiento Grupal	Productividad Laboral
Rho de Spearman	Comportamiento Grupal	Coeficiente de correlación	1,000	,544**
		Sig.(bilateral)	.	,002
		N	30	30
	Productividad Laboral	Coeficiente de correlación	,544**	1,000
		Sig.(bilateral)	,002	.
		N	30	30

De acuerdo a la tabla 12, se observó que el índice de correlación entre la variable y dimensión es de 0.544, comprobándose una correlación favorable moderada. Por otra parte, observamos que Sig. = 0.000 < 0.05, por lo tanto, descartamos la Ho y aprobamos la Ha. Pudiendo concluir que existe relación entre el comportamiento grupal y la productividad laboral del personal de la Botica Raiza, Santa Anita, 2022.

## Hipótesis Específica 2

Ho: No existe relación entre los procesos de grupos interpersonales y la productividad laboral del personal de la Botica Raiza, Santa Anita, 2022.

Ha: Existe relación entre los procesos de grupos interpersonales y la productividad laboral del personal de la Botica Raiza, Santa Anita, 2022.

**Tabla 13**

*Prueba de correlación procesos de grupos interpersonales y productividad laboral*

			Procesos de Grupos Interpersonales	Productividad Laboral
Rho de Spearman	Procesos de Grupos Interpersonales	Coeficiente de correlación Sig.(bilateral)	1,000	,573**
		N	.	,008
	Productividad Laboral	Coeficiente de correlación Sig.(bilateral)	30	30
		N	,573**	1,000
			,000	.
			30	30

De acuerdo a la tabla 13, se observó que el índice de correlación entre la dimensión y variable es de 0.573, comprobándose una correlación favorable moderada. Por otra parte, observamos que Sig. = 0.000 < 0.05, descartamos la Ho y aprobamos la Ha. Llegando a la conclusión de que existe relación entre los procesos de grupos interpersonales y la productividad laboral del personal de la Botica Raiza, Santa Anita, 2022.

### Hipótesis Específica 3

Ho: No existe relación entre los procesos organizacionales y la productividad laboral del personal de la Botica Raiza, Santa Anita, 2022.

Ha: Existe relación entre los procesos organizacionales y la productividad laboral del personal de la Botica Raiza, Santa Anita, 2022.

**Tabla 14**

*Prueba de correlación procesos organizacionales y productividad laboral*

			Procesos Organizacionales	Productividad Laboral
Rho de Spearman	Procesos Organizacionales	Coeficiente de correlación	1,000	,562**
		Sig.(bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Productividad Laboral	Coeficiente de correlación	,562**	1,000
		Sig.(bilateral)	,000	.
		N	30	30

Acorde a la tabla 14, se observó que el índice de correlación entre la dimensión y variable es de 0.562, comprobándose una correlación favorable moderada. Por otra parte, observamos que Sig. = 0.000 < 0.05, descartamos la Ho y aprobamos la Ha. Llegando a la conclusión de que existe relación entre los procesos organizacionales y la productividad laboral del personal de la Botica Raiza, Santa Anita, 2022.

## V. DISCUSIÓN

Referente a la hipótesis general, se observó que el índice de correlación entre las dos variables fue de 0.590, comprobándose una correlación positiva moderada. Por otra parte, observamos que  $\text{Sig.} = 0.000 < 0.05$ , descartamos la hipótesis nula y aprobamos hipótesis alterna. Concluimos que existe relación entre el comportamiento organizacional y la productividad laboral del personal de la Botica Raiza, Santa Anita, 2022.

Estas resultantes fueron contrastados con las recogidas por Pillihuaman (2019), donde evidenciamos que la vinculación es 0,488, señalando una correlación positiva moderada en dichas variables.  $\text{Sig.} = 0.000$ , siendo inferior a 0.05, por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aprobamos la hipótesis alterna. Concluimos que hay vinculación entre ambas variables referente a los colaboradores de la organización porque se halló que  $\text{Sig.} = 0.000 < 0.05$ , por lo tanto, se aceptó la hipótesis alterna.

Asimismo, los resultados con respecto a la variable Comportamiento organizacional se contrastó con la teoría de las Relaciones Humanas efectuada por Elton Mayo y sus compañeros en una sucesión de análisis efectuados entre 1927 y 1932, donde llegaron a la conclusión de que no hay una vinculación estrecha entre la eficacia y toda circunstancia de trabajo analizado (remuneración, horarios, etc.). No obstante, evidenció que ponerle atención al empleado, las remuneraciones, impedir la rutina, laborar grupalmente, mejoraba la productividad de las empresas.

Referente a las teorías del Comportamiento organizacional se contó con la Teoría Clásica, donde Henry Fayol (1916, como se citó en Martín, 2019) efectuó significativas contribuciones a los distintos grados de la administración, y es contemplado como el padre de la Teoría Clásica la cual surge del requerimiento de hallar directrices para administrar empresas, siendo el primero en normalizar la conducta gerencial, posee como parte distinguida 14 principios siendo una parte esencial de la labor eficaz en toda organización.

Esta teoría nace después de la Revolución Industrial, ocurre una alta variación y proliferación de empresas. Esta consta casi únicamente con la

organización de las empresas formales (es la empresa regida en una repartición de la labor racional, en la distinción y unificación de los integrantes acorde a alguna razón determinada por aquellos que operan el procedimiento de decisiones, admitida por la dirección y notificada a todos mediante manuales, descripción de puestos, organigramas, reglamentos y procesos, etc.).

Por otro lado, con respecto a la variable Productividad laboral, se contó con la teoría económica de la productividad laboral, de acuerdo a Gonzáles et al. (2022) señala que se contempla que los aumentos de la productividad laboral tendrían que traducirse en incrementos de las retribuciones. Al mismo tiempo, de acuerdo a las vinculaciones monetarias y productoras entre los territorios, es probable que la productividad de las organizaciones vecinas posea un efecto favorable en las retribuciones locales. La vinculación entre sueldos y productividad es un factor crucial, así como de la repartición de ingresos entre trabajo y capital, también denominado como retribución a los elementos de producción. Si los sueldos aumentan a la misma cadencia que la productividad, la intervención de las retribuciones en el ingreso nacional se conserva básicamente sin cambios.

Prosiguiendo con las teorías de la productividad laboral, se contó con la Teoría de la productividad marginal, de acuerdo a esta teoría, Clark (1899) señala que actualmente los elementos de rendimiento se gratifican por su productividad marginal, establecida como el incremento adquirido en la manufactura por el empleo de un elemento añadido del factor, conservando los otros invariables. Para definir este principio, Clark colige de la posterior manera: imaginemos, por ejemplo, el elemento trabajo; el sueldo del último personal contratado no debe ser mayor a su rendimiento, en caso opuesto el administrador caería en una pérdida; asimismo, no es significativo cuál empleado es contemplado como el trabajador marginal; si un empleado inframarginal reclama como sueldo más que el rendimiento del personal utilizado, alcanzaría con retirarlo y contratarlo nuevamente, volviéndolo así en el trabajador marginal. Este es entonces el tipo de sueldo máximo que el empresario pagará a los trabajadores que contrata.

Así también, expresó que, sin la cooperación y respaldo del equipo, la ocasión de ser apreciado, de ser atendido, etc., fue complicada y, en situaciones,

imposible. Para Mayo fue imprescindible la vinculación interpersonal constituyendo al personal en equipos laborales. Los niveles de comportamiento organizacional asistieron a analizar de manera más fácil en ese aspecto, Arbaiza (2017) mencionó que para comprender y distar las sapiencias de conducta organizacional es requerido estudiarlos en 4 grados básicos:

Nivel Individual, efectuó el estudio individual de los colaboradores de una organización. Poseen como fundamento la Psicología, mayormente en materias de estudio, incentivación y progreso individual. Los propósitos requeridos para el grado personal fue el mejoramiento de la fabricación y rendimiento, supervisión de faltas y/o renuncias, desarrollo de cualidades favorables, dominio de la ansiedad.

Nivel grupal, centrado en el análisis del conjunto de trabajo de la organización, como la obligación en conjunto, el desempeño en conjunto, toma de decisiones en conjunto. Los propósitos fueron determinar la productividad grupal, rendimiento, cumplimiento de normas.

Referente a la hipótesis específica 1, observamos que el índice de correlación entre la variable y dimensión es de 0.544, comprobándose una correlación positiva moderada. Por otra parte, observamos que Sig. = 0.000 < 0.05, por lo tanto, descartamos hipótesis nula y aprobamos hipótesis alterna. Concluimos que existe relación entre el comportamiento grupal y la productividad laboral del personal de la Botica Raiza, Santa Anita, 2022.

Estas resultantes se contrastaron con las recogidas por Macavilca (2018) donde comprobamos que es significativo ( $\chi^2 = 49,230$ ;  $p < 0,05$ ). Por lo tanto, el comportamiento organizacional incide en la productividad laboral. Concluyendo que existe una incidencia entre ambas variables de los empleados de DGJCMT; en consecuencia, de la razón de probabilidad, es significativo ( $p < 0,05$ ); y (Dev  $p < 0,05$ ).

Referente a la hipótesis específica 2, observamos que el índice de vinculación entre la dimensión y variable es de 0.573, comprobándose una vinculación positiva moderada. Por otra parte, observamos que Sig. = 0.000 < 0.05, descartamos hipótesis nula y aprobamos hipótesis alterna. Concluimos que hay

vinculación entre los procesos de grupos interpersonales y la productividad laboral del personal de la Botica Raiza, Santa Anita, 2022.

Estas resultantes se contrastaron con las recogidas por Guillen y Nuñez (2021), donde se puede observar  $R.S. = 0.733$  señalando que hay un nivel de correlación positivo muy fuerte con respecto a las dos variables, aparte de una Sig. inferior al 0,05%, señalando que si existe correlación entre ambas variables. Llegando a la conclusión de que el comportamiento organizacional pretende optimizar las técnicas y procedimientos mediante el óptimo ambiente de trabajo y la remuneración de objetivos alcanzados, aumentando así la productividad de la organización.

Referente a la hipótesis específica 3, observamos que el índice de correlación entre la dimensión y variable es de 0.562, comprobándose una correlación positiva moderada. Por otra parte, observamos que  $Sig. = 0.000 < 0.05$ , descartamos hipótesis nula y aprobamos hipótesis alterna. Concluimos que hay relación entre los procesos organizacionales y la productividad laboral del personal de la Botica Raiza, Santa Anita, 2022.

Estas resultantes se contrastaron con las recogidas por Zavala (2020) donde empleó una metodología descriptiva correlacional, por otra parte, posee una población de 15 colaboradores de la organización y no se ha considerado una muestra. En los resultados se observa que  $R.S. = 0,940$ , y  $Sig. p=0,001$  que es inferior al 0,05 lo cual quiere decir que se presenta una correlación positiva muy elevada en las variables. Concluyendo que presenta una asociación favorable entre las dos variables en los trabajadores de la corporación.

## **VI. CONCLUSIONES**

Primera conclusión se determinó la relación entre el comportamiento organizacional y la productividad laboral del personal de la Botica Raiza, Santa Anita, 2022. Se concluye que existe relación entre el comportamiento organizacional y la productividad laboral del personal de la Botica Raiza, Santa Anita, 2022.

Segunda conclusión se determinó la relación entre el comportamiento grupal y la productividad laboral del personal de la Botica Raiza, Santa Anita, 2022. Se concluye que existe relación entre el comportamiento grupal y la productividad laboral del personal de la Botica Raiza, Santa Anita, 2022.

Tercera conclusión se determinó la relación entre los procesos de grupos interpersonales y la productividad laboral del personal de la Botica Raiza, Santa Anita, 2022. Se concluye que existe relación entre los procesos de grupos interpersonales y la productividad laboral del personal de la Botica Raiza, Santa Anita, 2022.

Cuarta conclusión se determinó la relación entre los procesos organizacionales y la productividad laboral del personal de la Botica Raiza, Santa Anita, 2022. Se concluye que existe relación entre los procesos organizacionales y la productividad laboral del personal de la Botica Raiza, Santa Anita, 2022.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primera, en cuanto a la gerencia de la Botica Raiza, se sugirió implementar estrategias específicas para mejorar el comportamiento organizacional y aumentar la productividad laboral de los empleados. Se recomendó diseñar un ambiente laboral que promueva la colaboración y la creatividad, así como establecer metas individuales y colectivas que estén alineadas con los objetivos de la organización. Además, se consideró la implementación de programas de capacitación y desarrollo profesional que ayudaron a potenciar las habilidades y competencias del personal.

Segunda, se recomendó a la gerencia de la Botica Raiza fortalecer el comportamiento grupal con el propósito de potenciar la productividad laboral de los empleados. Se sugirió cultivar las buenas relaciones interpersonales, fomentando el respeto recíproco entre colegas laborales, para de esta forma fortificar los rasgos vinculados a la eficiencia, tomando en cuenta rasgos de relaciones humanas, manejo de comunicación y otros.

Tercera, se recomendó a la gerencia de la Botica Raiza poner atención a los procesos de grupos interpersonales y buscar mejorarlos para aumentar la productividad laboral de los empleados. La gerencia debió contemplar la implementación de programas de desarrollo de facultades sociales y fomentar un ámbito de trabajo favorable que impulse la colaboración y la asistencia entre los colaboradores.

Cuarta, se recomendó a la gerencia de la Botica Raiza estudiar y potenciar los procesos organizacionales con la finalidad de mejorar la productividad laboral de los empleados. Es imprescindible revisar y mejorar los procedimientos, determinar potenciales sectores de mejora en el encargo de labores, la coordinación y la comunicación interna, así como proporcionar los medios y recursos requeridos para que los colaboradores puedan efectuar sus actividades eficiente y efectivamente.

## REFERENCIAS

- Acurio, D. (2022) *El comportamiento organizacional como estrategia de mejora del desempeño laboral en las organizaciones. Caso de estudio Empresa Pública de Movilidad de la Mancomunidad de Cotopaxi*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Cotopaxi]. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-554X2015000200006>
- Agudelo, B. y Escobar, M. (2022) Analysis of labor productivity in the bakery sector of Valle del Cauca, Colombia. *Revista de Ciencias Sociales*, 28(2), 122-136. <https://doi.org/10.31876/rcs.v28i2.37928>
- Aguirre (2018). *El papel de la descripción en la investigación cualitativa*. *Revista de Epistemología de Ciencias Sociales*.
- Alserhan, H., y Al Shbail, M. (2020). *The role of organizational commitment in the relationship between human resource management practices and competitive advantage in Jordanian private universities*. *Management Science Letters*. . [https://growingscience.com/msl/Vol10/msl\\_2020\\_260.pdf](https://growingscience.com/msl/Vol10/msl_2020_260.pdf)
- Alva (2022) *Gestión de los recursos humanos para el mejoramiento del valor público en la administración de la UNSM*. [https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/11458/4339/1/2.-%20Tesis%20de%20Doctorado\\_impresionn%20tesis%20doctoral.pdf](https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/11458/4339/1/2.-%20Tesis%20de%20Doctorado_impresionn%20tesis%20doctoral.pdf)
- Arbaiza, F. (2017). *Liderazgo y Comportamiento Organizacional*. ESAN, Lima.
- Arias, J. (2018). *El protocolo de investigación III: la población de estudio*. *Revista Alergia México*.
- Arriaga, K. y Lavayen, S. (2020) *Análisis de la productividad laboral y su impacto en la toma de decisiones en empresas de seguridad del sector norte de Guayaquil*. [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil].
- Auriolles, J. (2021). *La productividad y el empleo*. *Diario de Cádiz*. [https://www.diariodecadiz.es/opinion/analisis/productividad-empleo\\_0\\_1603039690.html](https://www.diariodecadiz.es/opinion/analisis/productividad-empleo_0_1603039690.html)

- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Serie integral por competencias. Patria.  
[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas de Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Bao, C., Marcelo, M., Gutierrez, M., Bardales, R., Corcino, F., y Huamayauri, W. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú*. *Gaceta Científica*, 6(2), 104 – 114.  
<https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/787>
- Briones, L. y Cedeño, R. (2018) El comportamiento organizacional y su impacto en las actitudes del talento humano en el ámbito universitario. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*.  
<https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/11/comportamiento-organizacional-actitudes.html>
- Campoverde (2021) *La cultura organizacional en la educación superior pública y su comparación con el sector privado empresarial de Guayaquil*.
- Canahuire (2020). *Satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Privada Peruano Suiza de la provincia de Cusco – 2020*.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12557/4232>
- Carta, G., y Pou, V. (2018). *Productividad y eficiencia en el sector público español*.  
<https://www.bbva-research.com/wp-content/uploads/2018/07/Observatorio-productividad-sector-publico-1.pdf>
- Castillo, J. (2020). *Justicia organizacional y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa privada del distrito de Trujillo*. [Tesis de grado, Universidad Privada Antenor Orrego].  
[https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/6501/1/REP\\_JORG E.CASTILLO JUSTICIA.ORGANIZACIONAL.pdf](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/6501/1/REP_JORG_E.CASTILLO_JUSTICIA.ORGANIZACIONAL.pdf)
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional* (3ra ed.). México: Mc Graw Hill.

- Chiavenato (2018). *Comportamiento organizacional*. La dinámica del éxito en las Organizaciones, Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey Campus Ciudad de México.
- Clark, J. (1899) *The distribution of Wealth*. <http://oll.libertyfund.org/titles/clark-the-distribution-of-wealth-a-theory-of-wages-interest-and-profits>
- CONCYTEC (2019). *Código Nacional de la Integridad Científica*. <https://portal.concytec.gob.pe/images/publicaciones/Codigo-integridad-cientifica.pdf>
- CONCYTEC (2021) *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del Sistema Nacional CONCYTEC*. <https://www.gob.pe/institucion/concytec/informes-publicaciones/2131042-reglamento-de-calificacion-clasificacion-y-registro-de-los-investigadores-del-sistema-nacional-de-ciencia-tecnologia-e-innovacion-tecnologica-reglamento-renacyt>
- Consuelo, C., Sarmentero, I., Falcon, O. y Gomez, O. (2017) *Procedimiento para el estudio del comportamiento organizacional*. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362018000100010](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362018000100010)
- Consuelo, C., Hernández, A., Negrin, E., Palacios, W., Sarmentero, I., y Félix, M. (2020). Mejora del desempeño de empresas comercializadoras basado en el comportamiento organizacional. *Ingeniería Industrial*, 41(2). <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7676956.pdf>
- Córdova, C. (2022) *Comportamiento organizacional y productividad laboral de los trabajadores de la sub gerencia de obras del Gobierno Regional del Cusco, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/96893>
- D'Alessio, F. (2015). *El Proceso Estratégico: Un enfoque de Gerencia*. (3ra edición). Pearson. <https://centrumthink.pucp.edu.pe/libroseinformestecnicos/el-proceso-estrategico-un-enfoque-de-gerencia-3ra-edicion/>

- Dávila, R., Agüero, E., Castro, L. y Vargas, A. (2022) Productividad laboral y el teletrabajo en el sector público durante el período de emergencia nacional. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(2), 402-409. SciELO. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202022000200402](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000200402)
- Espinoza Gamboa, E. (2021). *Ensayo sobre la importancia de la ética en la labor del contador público en tiempo de pandemia*. 593 Digital Publisher CEIT, 6(6),611-625. [https://www.593dp.com/index.php/593\\_Digital\\_Publisher/article/view/701](https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/701)
- Fayol, H. (1916) *Administration Industrielle et Générale*. [https://lirsa.cnam.fr/medias/fichier/fayolhtml\\_1263311218529.html](https://lirsa.cnam.fr/medias/fichier/fayolhtml_1263311218529.html)
- Franco, I. y Alvarado, J. (2020) The leadership associated with the organizational behavior of teachers in an educational center. *Revista 593 Digital Publisher CEIT*. 6(1), 74-84. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7897549.pdf>
- Gonzáles, E., López, J. y Cabral, R. (2022) *Relación entre productividad laboral y remuneraciones. Un análisis de proximidad espacial a nivel estatal en la industria manufacturera en México, 2004, 2009, 2014 y 2019*. CEPAL, Ciudad de México. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/47894-relacion-productividad-laboral-remuneraciones-un-analisis-proximidad-espacial>
- Guillen, B. y Nuñez, A. (2021) *Comportamiento organizacional y productividad laboral en la empresa Cybertel Tecnología y Servicios S.R.L., San Luis 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86142>
- Hernández, C., y Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Alerta, Revista científica del Instituto Nacional de Salud*, 2(1). <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>
- Hernández et al., (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. edit. McGraw-Hill, México. Núm. 736. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_d](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_d)

[e\\_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf](#)

Hernández, R., y Mendoza, C. (2020). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10>

Hernández, J. y Piñero, M. (2019) Organizational behavior of the university teacher before the institutional change of the Universidad Politécnica Territorial José Antonio Anzoátegui (UPTJAA).10(1), 245-275. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7043450>

Inga, M. (2021) *Comportamiento organizacional y productividad laboral de los colaboradores de la gerencia de infraestructura en una municipalidad provincial de Piura, 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80956>

Jaimes, L., Luzardo, M., y Rojas, M. (2018) Factores determinantes de la productividad laboral en pequeñas y medianas empresas de confecciones del área metropolitana de Bucaramanga, Colombia. *Revista Información Tecnológica*, 29(5), 175-186. [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642018000500175&script=sci\\_abstract](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642018000500175&script=sci_abstract)

Jaramillo, M. (2022) *La gestión administrativa y la productividad laboral de los trabajadores y empleados de la dirección general de movilidad, tránsito y transporte del GAD Municipal de Riobamba*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo]. López (2018) *Metodología de Investigación Social Cuantitativa*. Universidad Autónoma de Barcelona. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/10197>

Macavilca, E. (2018) *Comportamiento organizacional en la productividad laboral de los trabajadores de la Dirección General de Juegos de Casinos y Máquinas Tragamonedas, Lima – 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23368>

Martín, J. (2019) *Los principios de Fayol y las funciones básicas de la empresa*. Global Business School. <https://www.cerem.es/blog/los-principios-de-fayol->

y-las-funciones-basicas-de-la-empresa

Mayo, E. (1972). *Problemas humanos de una civilización industrial*. Buenos Aires: Nueva Visión. <https://www.iberlibro.com/PROBLEMAS-HUMANOS-CIVILIZACION-INDUSTRIAL-Mayo-Elton/12529133251/bd>

Ministerio de Economía y Finanzas [MEF]. (2019). *Plan Nacional de competitividad y productividad 2019-2030*.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1427437/Plan-Nacional-de-Competitividad-y-Productividad.pdf.pdf>

Ñaupas et al. (2019) *Metodología de la investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis*. <http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales de consulta/Drogas de Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf>

Oficina Internacional del Trabajo (2016) *Mejore su negocio: el recurso humano y la productividad*. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_emp/---emp\\_ent/---ifp\\_seed/documents/instructionalmaterial/wcms\\_553925.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553925.pdf)

Paredes, K. y Rivera, A. (2022) *Análisis del comportamiento organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los empleados del Municipio de Riobamba, periodo 2019*. [Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/17662/1/12T01531.pdf>

Pérez (2018) *Caracterización y evaluación del Proyecto de Vida Laboral y Liderazgo auténtico*. Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales. [http://dspace.uces.edu.ar:8180/xmlui/bitstream/handle/123456789/4411/RI\\_15\\_16\\_P%c3%a9rez-J%c3%a1uregui.pdf?sequence=1](http://dspace.uces.edu.ar:8180/xmlui/bitstream/handle/123456789/4411/RI_15_16_P%c3%a9rez-J%c3%a1uregui.pdf?sequence=1)

Prado Carrera, G. J. (2016). La moral y la ética: Piedra angular en la enseñanza del derecho. *Red de Revistas de América Latina*, 32(13), 369–390 <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31048483019>

Quintero, R., Gamez, Y., Matos, D., Gonzales, I., Labori, R. y Guevara, S. (2021)

Efficacy, effectiveness, efficiency and equity in relation to quality in health services. *Revista de Información científica para la Dirección en Salud. INFODIR*, Cuba, 1(35), 1-10. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumenl.cgi?IDARTICULO=106900>

Ríos, J., y Loli, A. (2019). *Justicia organizacional y comportamiento organizacional en trabajadores del sector minero en Perú*. ISSN L, 1(22). <file:///C:/Users/Anghela/Downloads/16586->

Robbins, S. (2017). *Organizational behavior*. México: Pearson.

Robbins (2018) *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.

Rodríguez, A., y Ganau, R. (2021). *Institutions and the productivity challenge for European regions*. *Journal of Economic Geography*, 1-25. <https://academic.oup.com/joeg/article-pdf/22/1/1/42225992/lbab003.pdf>

Rosero, T. (2017). *Diagnosis of organizational behavior variables in pharmacies*. *Cuaban Journal of Biomedical Research*, 118. [https://www.researchgate.net/profile/Gustavo-Teran-Rosero/publication/319522707\\_Diagnosis\\_of\\_the\\_organizational\\_behavior\\_variables\\_in\\_pharmacies\\_from\\_Sangolqui\\_Ecuador/links/5b03f119aca2720ba099636b/Diagnosis-of-the-organizational-behavior-variables-in-pharmacies-from-Sangolqui-Ecuador.pdf?tp=eyJjb250ZXh0lp7lmZpcnN0UGFnZSI6lnB1YmxpY2F0aW9uIn19](https://www.researchgate.net/profile/Gustavo-Teran-Rosero/publication/319522707_Diagnosis_of_the_organizational_behavior_variables_in_pharmacies_from_Sangolqui_Ecuador/links/5b03f119aca2720ba099636b/Diagnosis-of-the-organizational-behavior-variables-in-pharmacies-from-Sangolqui-Ecuador.pdf?tp=eyJjb250ZXh0lp7lmZpcnN0UGFnZSI6lnB1YmxpY2F0aW9uIn19)

Rojas (2022). *Gestión del talento humano y su incidencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Mórrope*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78483>

Rumiche, Q. (2019). *Caracterización de la gestión de la calidad y productividad en las MYPE, rubro restaurantes Centro de Talara, año 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/10226>

- Salazar Raymond, M. B., Icaza Guevara, M. de F., y Machado Alejo, O. J. (2018). *La Importancia de la Ética en la Investigación*. *Universidad y Sociedad*, 10(3), 305–311. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202018000100305&script=sci\\_abstract](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202018000100305&script=sci_abstract)
- Sánchez, C. y Cortez, L. (2018). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*. UTMACH. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12501/1/Tecnicas-y-MetodoscualitativosParaInvestigacionCientifica.pdf>
- Sánchez, M. (2017). *Factores relevantes que influyen en la productividad del mercado laboral español (2000-2015)*. [Tesis de pregrado, Universidad Pontificia Comillas]. Repositorio institucional de la Universidad Pontificia Comillas. <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/3724>
- Sanchez, R. (2018). *El comportamiento organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área de producción de la empresa Serprovisa SAC Ate 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/34990>
- Taype (2018) *Artículos académicos, los procesos organizacionales*. <https://www.google.com/search?q=procesos+organizacionales&oq=&aqs=chrome.2.69i59i450l8.689007583j0j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8>
- Urgilés, S., Álvarez, J., y Zurita, I. (2019). El coaching y la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa Biblián Ltda. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(1), 408-435. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7440800>
- Pillihuaman, J. (2019) *Comportamiento organizacional en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa GYG PROMAX SAC, en Pucallpa, año 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41270>
- Zavala, A. (2020) *Comportamiento organizacional y productividad en los colaboradores de la empresa comercial Crispín, Surquillo – 2020*. [Tesis de

pregrado, Universidad Autónoma del Perú].  
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/2248/Zavala%20Jallo%2c%20Andres%20Jesus.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zorrillo, H. (2020). *Desarrollo del capital humano. Guía de desarrollo para el talento humano*. Universidad de Psicología Industrial – UPID.

# **ANEXOS**

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

### Relación del comportamiento organizacional y productividad laboral del personal de la Botica Raiza, Santa Anita, 2022

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	TÉCNICA E INSTRUMENTOS
<p><b>Problema General:</b> ¿Cuál es la relación entre el comportamiento organizacional y la productividad laboral del personal de la Botica Raiza, Santa Anita, 2022?</p> <p><b>Problema Específicos:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre el comportamiento grupal y la productividad laboral del personal de la Botica Raiza, Santa Anita, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre los procesos de grupos interpersonales y la productividad laboral del personal de la Botica Raiza, Santa Anita, 2022.</p> <p>¿Cuál es la relación entre los procesos organizacionales y la productividad laboral del personal de la Botica Raiza, Santa Anita, 2022?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar la relación entre el comportamiento organizacional y la productividad laboral del personal de la Botica Raiza, Santa Anita, 2022.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b> Determinar la relación entre el comportamiento grupal y la productividad laboral del personal de la Botica Raiza, Santa Anita, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre los procesos de grupos interpersonales y la productividad laboral del personal de la Botica Raiza, Santa Anita, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre los procesos organizacionales y la productividad laboral del personal de la Botica Raiza, Santa Anita, 2022.</p>	<p><b>Hipótesis General:</b> Existe relación entre el comportamiento organizacional y la productividad laboral del personal de la Botica Raiza, Santa Anita, 2022.</p> <p><b>Hipótesis Específicas:</b> Existe relación entre el comportamiento grupal y la productividad laboral del personal de la Botica Raiza, Santa Anita, 2022.</p> <p>Existe relación entre los procesos de grupos interpersonales y la productividad laboral del personal de la Botica Raiza, Santa Anita, 2022.</p> <p>Existe relación entre los procesos organizacionales y la productividad laboral del personal de la Botica Raiza, Santa Anita, 2022.</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p>

Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones								
<p><b>Tipo</b> Básico Nivel Descriptivo – Correlacional Transversal</p> <p><b>Diseño</b> No experimental</p> <p><b>Enfoque</b> Cuantitativo</p>	<p><b>Población</b> N1: 40 colaboradores de la Botica Raiza.</p> <p><b>Muestra</b> Se consideró a la población total.</p>	<p>Comportamiento organizacional</p> <p>Productividad laboral</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1236 300 1500 363">Comportamiento grupal</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1236 363 1500 459">Procesos de grupos interpersonales</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1236 459 1500 523">Procesos organizacionales</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1236 523 1500 571">Eficacia</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1236 571 1500 619">Eficiencia</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1236 619 1500 651">Efectividad</td> </tr> </table>	Comportamiento grupal	Procesos de grupos interpersonales	Procesos organizacionales	Eficacia	Eficiencia	Efectividad	
Comportamiento grupal										
Procesos de grupos interpersonales										
Procesos organizacionales										
Eficacia										
Eficiencia										
Efectividad										

## ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>V1: Comportamiento Organizacional</b>	Según Chiavenato (2018), el comportamiento organizacional es una manera de actuar, y se refiere al comportamiento de los individuos. Los modelos de conducta son el reflejo de comportamiento por el cual los individuos suelen comportarse en sus actividades diarias.	El comportamiento organizacional se refiere a la posibilidad que tiene la Botica Raiza para lograr la unificación a través del proceder de sus empleados para llegar a una acción dentro del puesto de su trabajo y sea destacable.	Comportamiento grupal	Estilo de liderazgo	Ordinal
				Desempeño grupal	
			Procesos de grupos interpersonales	Compromiso organizacional	
				Actitudes positivas	
			Procesos organizacionales	Apertura de escucha	
				Habilidades comunicativas	
<b>V2: Productividad Laboral</b>	Jaimes et al. (2018), señala que es el resultado de un sistema de producción generado por el trabajo de las personas y se asocia al uso óptimo de los recursos materiales, financieros y tecnológicos de la empresa.	Para calificar la productividad laboral de los empleados de la Botica Raiza, se va considerar las variables de medida a través de las dimensiones: eficacia, eficiencia y efectividad	Eficacia	Logros de metas en el tiempo empleado	Ordinal
				Combinación de recursos	
			Eficiencia	Gestión de recursos humanos	
				Uso de recursos tecnológicos	
			Efectividad	Incremento de la productividad	
				Mejora de la calidad	

## ANEXO 3

### CUESTIONARIO – COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

**Instrucciones:** Estimados señores, el presente cuestionario, tiene como finalidad Determinar la relación entre el comportamiento organizacional y la productividad laboral del personal de la Botica Raiza, Santa Anita, 2022. Para este fin se pide de favor llenar el presente cuestionario, asegurando el anonimato y reserva de los datos recabados. Marque la opción que mejor se ciñe a su opinión, con un aspa (X).

**1: Nunca    2: Casi nunca    3: A veces    4: Casi siempre    5: Siempre**

N°	Ítems	Alternativas				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Comportamiento grupal</b>						
1	Usted considera que su jefe demuestra liderazgo cuando se encuentra trabajando en equipo					
2	Usted considera que su jefe inmediato demuestra liderazgo para el cumplimiento de objetivos					
3	Usted considera que el trabajo grupal repercute en un buen desempeño de sus actividades					
4	Usted considera que el desempeño grupal puede convertir los conflictos en oportunidades					
<b>Dimensión: Procesos de grupos interpersonales</b>						
5	Usted se siente capacitado para desenvolverse en su trabajo					
6	Usted considera que se siente comprometido con el trabajo que realiza en la botica					
7	Usted considera que su actitud es positiva ya que se siente entusiasmado para desarrollar nuevos retos					
8	Usted considera que los incentivos generan una actitud positiva en usted					
<b>Dimensión: Procesos organizacionales</b>						
9	Usted considera que hay apertura de escucha y compromiso en su centro laboral					
10	Usted considera que existe comunicación permanente entre las diferentes áreas de trabajo					
11	Usted considera que cuenta con habilidades comunicativas que permiten dar a conocer su idea de mejora para la botica					
12	Usted considera que cuenta con habilidades comunicativas que le permitan tener fraternidad entre compañeros de trabajo					

## CUESTIONARIO – PRODUCTIVIDAD LABORAL

**1: Nunca      2: Casi nunca      3: A veces      4: Casi siempre      5: Siempre**

N°	Ítems	Alternativas				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Eficacia</b>						
1	Usted cumple con las metas propuestas en el tiempo establecido					
2	Usted ejecuta las tareas con oportunidad del caso					
3	Usted considera que las dificultades laborales se resuelven mediante el diálogo de los colaboradores					
4	Usted cuenta con los recursos necesarios para resolver las dificultades en el tiempo previsto					
<b>Dimensión: Eficiencia</b>						
5	Usted considera que se motiva al personal para cumplir con las metas en el menor tiempo posible					
6	Usted considera que se han alcanzado las metas con menor número de trabajadores con respecto al año anterior					
7	Usted considera que se han disminuido los gastos de equipamiento con respecto al año anterior					
8	Usted considera que se apagan las máquinas durante el receso					
<b>Dimensión: Efectividad</b>						
9	Usted considera que su desempeño es efectivo para el crecimiento de la productividad					
10	Usted considera que las orientaciones dadas han incrementado la productividad					
11	Usted considera que se evalúa permanentemente las actividades realizadas para mejorar el servicio en la botica					
12	Usted considera que se toman decisiones rápidas para mejorar la calidad del desempeño					

## **Anexo 4: Análisis de fiabilidad**

### **Análisis de fiabilidad variable 1: Comportamiento organizacional**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,758	12

### **Análisis de fiabilidad variable 2: Productividad laboral**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,739	12

**Anexo 5**  
**“Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo”**

*Lima, 10 de marzo de 2023*

**Señores**

***Escuela Profesional de Administración***

***Universidad César Vallejo***

A través del presente, Yo Deysi Noemi Huamán Solano, identificada con DNI N° 43120311 representante de las Boticas Raiza, Santa Anita con el cargo de Gerente Administrador, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

- a) Yamile Marrufo Tantalean.
- b) Esmeralda Valeria Sanchez Guerrero.

Están autorizadas para:

- a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada **“Relación del comportamiento organizacional y la productividad laboral del personal de la Botica Raiza, Santa Anita, 2022”**

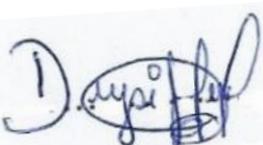
Sí  No

- b) Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo

Sí  No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente.



Deysi Huamán Solano  
PROPIETARIA  
BOTICAS RAIZA  
DNI: 43120311



“DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES”

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

Lima, 25 de marzo de 2023

**CARTA N° 001 – 2023 / YMT y EVSG**

**SEÑOR:**

**HENRY ISMAEL HUAMANCHUMO VENEGAS**  
**Doctor en Ciencias Administrativas**

**ASUNTO:** SOLICITO VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

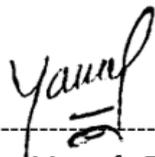
De nuestra especial consideración;

Es muy grato dirigirnos a Usted, para saludarle cordialmente y a la vez manifestarle que somos bachiller del programa de taller de elaboración de tesis de la Universidad César Vallejo, Filial Lima Este y nos encontramos realizando la investigación titulada: **“Relación del comportamiento organizacional y la productividad laboral del personal de la Botica Raiza, Santa Anita, 2022”**, para obtener el título de Licenciada en Administración.

En tal sentido, solicito la validación de nuestros instrumentos de investigación científica por su persona, con la finalidad de poder aplicarlos en la entidad antes mencionada.

Sin otro particular, es propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi consideración y estima.

Atentamente,

  
-----  
Yamile Marrufo Tantalean  
DNI N° 42754351

  
-----  
Esmeralda Valeria Sanchez Guerrero  
DNI N° 09619718



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Huamanchumo Venegas Henry Ismael  
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo  
 Especialidad : Doctor en Ciencias Administrativas  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Comportamiento Organizacional  
 Autores del instrumento : Yamile Mamuto Tantalean y Esmeralda Sanchez Guerrero

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES					
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variables de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>44</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4,4

Lima, 26 de marzo del 2023

Dr. Henry Ismael Huamanchumo Venegas  
 DNI N°17968344



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Henry Ismael Huamanchumo Venegas  
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo  
 Especialidad : Doctor en Ciencias Administrativas  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Productividad Laboral  
 Autor del Instrumento : Yamile Mamuto Tantalean y Esmeralda Sanchez Guerrero

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	A VECES (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)					
CRITERIOS	INDICADORES				1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.							X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: PRODUCTIVIDAD LABORAL, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.							X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: PRODUCTIVIDAD LABORAL.							X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.							X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.							X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.							X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.								X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: PRODUCTIVIDAD LABORAL.								X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.								X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.								X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					<b>44</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación.

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4,4

Lima, 26 de marzo del 2023

Dr. Henry Ismael Huamanchumo Venegas  
 DNI N°17968344



	Procesos de grupos interpersonales	Procesos de grupos interpersonales, según Robbins (2018) las personas efectúan conjeturas con los individuos que trabajan en la empresa, realiza la verificación. Llega a la conclusión estableciendo que, el comportamiento individual es la columna del rendimiento de los colaboradores en una empresa, la cual es crucial en la gestión eficiente de una empresa.
	Procesos organizacionales	Procesos organizacionales, de acuerdo a Taype (2018), alude al entendimiento y manejo de los grupos, en la que los colaboradores de la empresa conocerán el detalle de las actividades que realizan, asimismo, alude a las valoraciones que miembros de una empresa poseen en las facultades que poseen para incidir en un equipo laboral, deliberación acertada de decisiones, así como otros procesos que repercuten en el clima laboral

### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de **comportamiento organizacional** elaborado por Br. Marrufo Tantalean, Yamile y Br. Sanchez Guerrero, Esmeralda Valeria en el año 2022. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

.. .	No cumple con el
2.	Bajo
3.	Moderado
4.	Alto

- **Dimensiones del instrumento:** Comportamiento grupal, Procesos de grupos interpersonales y Procesos organizacionales.
- **Primera dimensión:** Comportamiento grupal
- **Objetivos de la Dimensión:** Evaluar el nivel de Comportamiento grupal en los colaboradores de la Botica Raiza en Santa Anita, Lima

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estilo de liderazgo	1. Usted considera que su jefe demuestra liderazgo cuando se encuentra trabajando en equipo	3	4	4	
	2. Usted considera que su jefe inmediato demuestra liderazgo para el cumplimiento de objetivos	3	4	4	
Desempeño grupal	3. Usted considera que el trabajo grupal repercute en un buen desempeño de sus actividades	4	4	3	
	4. Usted considera que el desempeño grupal puede convertir los conflictos en oportunidades	3	4	4	

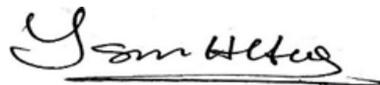
- **Segunda dimensión:** Procesos de grupos interpersonales
- **Objetivos de la Dimensión:** Evaluar el nivel de los Procesos de grupos interpersonales en los colaboradores de la Botica Raiza en Santa Anita, Lima

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso organizacional	5. Usted se siente capacitado para desenvolverse en su trabajo	3	4	4	
	6. Usted considera que se siente comprometido con el trabajo que realiza en la botica	3	3	3	
Actitudes positivas	7. Usted considera que su actitud es positiva ya que se siente entusiasmado para desarrollar nuevos retos	3	4	3	
	8. Usted considera que los incentivos generan una actitud positiva en usted	4	4	3	

- **Tercera dimensión:** Procesos organizacionales
- **Objetivos de la Dimensión:** Evaluar el nivel de Procesos organizacionales en los colaboradores de la Botica Raiza en Santa Anita, Lima

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Apertura de escucha	9. Usted considera que hay apertura de escucha y compromiso en su centro laboral	4	4	4	
	10. Usted considera que existe comunicación permanente entre las diferentes áreas de trabajo	4	3	4	
Habilidades comunicativas	11. Usted considera que cuenta con habilidades comunicativas que permiten dar a conocer su idea de mejora para la botica	3	4	4	
	12. Usted considera que cuenta con habilidades comunicativas que le permitan tener fraternidad entre compañeros de trabajo	4	4	4	

Lima, 25 de marzo del 2023



Dr. Henry Ismael Huamanchumo Venegas  
DNI: 17968344



	<p style="text-align: center;">Eficiencia</p>	<p>Eficiencia, según Quintero et al. (2021) señala que es la adecuada vinculación conseguida como resultante de la ejecución de bienes contemplados como gastos y la realización de una repercusión medida como resultante; en otras palabras, se valoran cada una de las probables medidas eficaces, en términos de costes y resultantes, y será eficaz la que ha posibilitado la obtención de mayores ganancias, con costes más bajos. Se observa en el gastar menos y muestra la mejor vinculación entre resultantes y bienes utilizados.</p>
	<p style="text-align: center;">Efectividad</p>	<p>Efectividad, según Quintero et al. (2021), conforma la relación de propósitos y resultantes en situaciones determinadas. Alude a las resultantes, ganancias y repercusiones de una labor en vinculación con los propósitos planteados. Manifiesta la dimensión de la repercusión de un concreto proceso sobre la ciudadanía; únicamente puede valorarse en una circunstancia determinada.</p>

### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de productividad laboral elaborado por Br. Marrufo Tantalean, Yamile y Br. Sanchez Guerrero, en el año 2022. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<p><b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p><b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p><b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*



1.No cumple con el criterio
2. Bajo
3. Moderado
4. Alto

**Dimensiones del instrumento:** Eficacia, Eficiencia y Efectividad

- **Primera dimensión:** Eficacia
- **Objetivos de la Dimensión:** Evaluar el nivel de Eficacia de los colaboradores de la Botica Raiza en Santa Anita, Lima

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Logros de metas en el tiempo empleado	1. Usted cumple con las metas propuestas en el tiempo establecido	4	4	3	
	2. Usted ejecuta las tareas con oportunidad del caso	3	4	4	
Combinación de recursos	3. Usted considera que las dificultades laborales se resuelven mediante el diálogo de los colaboradores	3	4	3	
	4. Usted cuenta con los recursos necesarios para resolver las dificultades en el tiempo previsto	4	4	3	

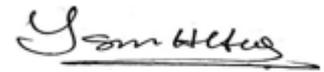
- **Segunda dimensión:** Eficiencia
- **Objetivos de la Dimensión:** Evaluar el nivel de Eficiencia de los colaboradores de la Botica Raiza en Santa Anita, Lima

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Gestión de recursos humanos	5. Usted considera que se motiva al personal para cumplir con las metas en el menor tiempo posible	3	3	4	
	6. Usted considera que se han alcanzado las metas con menor número de trabajadores con respecto al año anterior	4	3	3	
Uso de recursos tecnológicos	7. Usted considera que se han disminuido los gastos de equipamiento con respecto al año anterior	4	3	3	
	8. Usted considera que se apagan las máquinas durante el receso	3	4	4	

- **Tercera dimensión:** Efectividad
- **Objetivos de la Dimensión:** Evaluar el nivel de Efectividad de los colaboradores de la Botica Raiza en Santa Anita, Lima

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Incremento de la productividad	9. Usted considera que su desempeño es efectivo para el crecimiento de la productividad	4	4	3	
	10. Usted considera que las orientaciones dadas han incrementado la productividad	3	4	4	
Mejora de la calidad	11. Usted considera que se evalúa permanentemente las actividades realizadas para mejorar el servicio en la botica	3	4	3	
	12. Usted considera que se toman decisiones rápidas para mejorar la calidad del desempeño	3	4	3	

Lima, 25 de marzo de 2023



Dr. Henry Ismael Huamanchumo Venegas  
DNI: 17988344



Lima, 06 de junio de 2023

**Carta N° 003-2023 / YMT y EVSG**

**Señor  
Kerwin Chavez Vera  
Mg. en Ciencias Administrativas**

**Asunto:** SOLICITO VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

De nuestra especial consideración;

Es muy grato dirigirnos a usted, para saludarla cordialmente y a la vez manifestarle que somos bachiller del programa de taller de elaboración de tesis de la Universidad César Vallejo, Filial Lima Este y nos encontramos realizando la investigación titulada: **“Relación del comportamiento organizacional y la productividad laboral del personal de la Botica Raiza, Santa Anita, 2022”**, para obtener el título de Licenciadas en Administración.

En tal sentido, solicitamos su apoyo en la validación de nuestros instrumentos de investigación científica por su persona, con la finalidad de poder aplicarlos en la entidad antes mencionada.

Sin otro particular, es propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi consideración y estima.

Atentamente,

Yamile Marrufo Tantalean  
DNI N°42754351

Esmeralda Valeria Sanchez Guerrero  
DNI N° 09619718

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Chávez Vera, Kerwin José  
Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo  
Especialidad : Doctor en Gerencia  
Instrumento de evaluación : Cuestionario de Comportamiento Organizacional  
Autores del instrumento : Yamile Marrufo Tantalean y Esmeralda Sanchez Guerrero

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL</b> , en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL</b> .					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variables de estudio.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL</b>					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

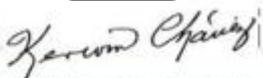
### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los requisitos para su aplicación.

### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

5.0

Lima, 06 de junio del 2023

  
-----  
Dr. Kerwin José Chávez Vera  
C. E. 003058624  
Docente Investigador®

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Chávez Vera, Kerwin José  
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo  
 Especialidad : Doctor en Gerencia  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Productividad Laboral  
 Autores del instrumento : Yamile Marrufo Tantalean y Esmeralda Sanchez Guerrero

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>PRODUCTIVIDAD LABORAL</b> , en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>PRODUCTIVIDAD LABORAL</b> .					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>PRODUCTIVIDAD LABORAL</b> .					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

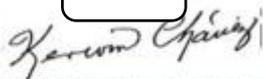
**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación.

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

5.0

Lima, 06 de junio del 2023

  
 -----  
 Dr. Kerwin José Chávez Vera  
 C.E. 003058624  
 Docente Investigador®



	Procesos organizacionales	Procesos organizacionales, de acuerdo a Taype (2018), alude al entendimiento y manejo de los grupos, en la que los colaboradores de la empresa conocerán el detalle de las actividades que realizan, asimismo, alude a las valoraciones que miembros de una empresa poseen en las facultades que poseen para incidir en un equipo laboral, deliberación acertada de decisiones, así como otros procesos que repercuten en el clima laboral
--	---------------------------	--

### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de **comportamiento organizacional** elaborado por Br. Marrufo Tantalean, Yamile y Br. Sanchez Guerrero, Esmeralda Valeria en el año 2022. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple con el
2. Bajo
3. Moderado
4. Alto

- **Dimensiones del instrumento:** Comportamiento grupal, Procesos de grupos interpersonales y Procesos organizacionales.
- **Primera dimensión:** Comportamiento grupal
- **Objetivos de la Dimensión:** Evaluar el nivel de Comportamiento grupal en los colaboradores de la Botica Raiza en Santa Anita, Lima

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estilo de liderazgo	13. Usted considera que su jefe demuestra liderazgo cuando se encuentra trabajando en equipo	3	4	6	
	14. Usted considera que su jefe inmediato demuestra liderazgo para el cumplimiento de objetivos	4	4	3	
Desempeño grupal	15. Usted considera que el trabajo grupal repercute en un buen desempeño de sus actividades	3	4	3	
	16. Usted considera que el desempeño grupal puede convertir los conflictos en oportunidades	4	3	4	

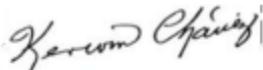
- **Segunda dimensión:** Procesos de grupos interpersonales
- **Objetivos de la Dimensión:** Evaluar el nivel de los Procesos de grupos interpersonales en los colaboradores de la Botica Raiza en Santa Anita, Lima

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso organizacional	17. Usted se siente capacitado para desenvolverse en su trabajo	4	3	4	
	18. Usted considera que se siente comprometido con el trabajo que realiza en la botica	4	3	4	
Actitudes positivas	19. Usted considera que su actitud es positiva ya que se siente entusiasmado para desarrollar nuevos retos	4	3	4	
	20. Usted considera que los incentivos generan una actitud positiva en usted	3	4	4	

- **Tercera dimensión:** Procesos organizacionales
- **Objetivos de la Dimensión:** Evaluar el nivel de Procesos organizacionales en los colaboradores de la Botica Raiza en Santa Anita, Lima

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Apertura de escucha	21. Usted considera que hay apertura de escucha y compromiso en su centro laboral	4	4	3	
	22. Usted considera que existe comunicación permanente entre las diferentes áreas de trabajo	4	3	4	
Habilidades comunicativas	23. Usted considera que cuenta con habilidades comunicativas que permiten dar a conocer su idea de mejora para la botica	3	4	3	
	24. Usted considera que cuenta con habilidades comunicativas que le permitan tener fraternidad entre compañeros de trabajo	4	3	3	

Lima, 06 de junio del 2023

  
 -----  
**Dr. Kerwin José Chávez Vera**  
 C.E. 003058624  
 Docente Investigador

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez Ud. ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Relación del comportamiento organizacional y la productividad laboral del personal de la Botica Raiza, Santa Anita, 2022**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez:

<b>Nombre del juez:</b>	Kerwin José Chavez Vera
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )                      Doctor ( X )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )                      Social ( ) Educativa ( X )                      Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Metodología de investigación
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:(si corresponde)</b>	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos

### 3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Productividad Laboral
Autoras:	Br. Marrufo Tantalean, Yamile y Br. Sanchez Guerrero, Esmeralda Valeria
Procedencia:	Lima – Santa Anita
Administración:	Individual o grupal
Tiempo de aplicación:	15 - 20 minutos
Ámbito de aplicación:	Colaboradores de salud
Significación:	La escala está compuesta por sus dimensiones: Nunca (1), Casi Nunca (2), A veces (3), Casi Siempre (4), Siempre (5); este cuestionario busca medir el comportamiento organizacional en el personal de la Botica Raiza, Santa Anita, 2022.

### 4. Soporte teórico (describir en función al modelo teórico):

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Productividad laboral (Ordinal)	Eficacia	Eficacia, de acuerdo a Quintero et al. (2021) la establecen como la vinculación entre fines y propósitos de la organización con las resultantes, en situaciones que favorezcan su realización; el nivel en que un proceso puede obtener la mejor resultante potencial. Provocándose las mejores situaciones para lograr un objetivo y se consigue, el empleo de los bienes fue eficaz.

	<p style="text-align: center;">Eficiencia</p>	<p>Eficiencia, según Quintero et al. (2021) señala que es la adecuada vinculación conseguida como resultante de la ejecución de bienes contemplados como gastos y la realización de una repercusión medida como resultante; en otras palabras, se valoran cada una de las probables medidas eficaces, en términos de costes y resultantes, y será eficaz la que ha posibilitado la obtención de mayores ganancias, con costes más bajos. Se observa en el gastar menos y muestra la mejor vinculación entre resultantes y bienes utilizados.</p>
	<p style="text-align: center;">Efectividad</p>	<p>Efectividad, según Quintero et al. (2021), conforma la relación de propósitos y resultantes en situaciones determinadas. Alude a las resultantes, ganancias y repercusiones de una labor en vinculación con los propósitos planteados. Manifiesta la dimensión de la repercusión de un concreto proceso sobre la ciudadanía; únicamente puede valorarse en una circunstancia determinada.</p>

### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de productividad laboral elaborado por Br. Marrufo Tantalean, Yamile y Br. Sanchez Guerrero, en el año 2022. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<p><b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p><b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p><b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1.No cumple con el criterio
2. Baio
3. Moderado
4. Alto

**Dimensiones del instrumento:** Eficacia, Eficiencia y Efectividad

- **Primera dimensión:** Eficacia
- **Objetivos de la Dimensión:** Evaluar el nivel de Eficacia de los colaboradores de la Botica Raiza en Santa Anita, Lima

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Logros de metas en el tiempo empleado	13. Usted cumple con las metas propuestas en el tiempo establecido	4	4	3	
	14. Usted ejecuta las tareas con oportunidad del caso	4	4	3	
Combinación de recursos	15. Usted considera que las dificultades laborales se resuelven mediante el diálogo de los colaboradores	4	4	3	
	16. Usted cuenta con los recursos necesarios para resolver las dificultades en el tiempo previsto	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Eficiencia
- **Objetivos de la Dimensión:** Evaluar el nivel de Eficiencia de los colaboradores de la Botica Raiza en Santa Anita, Lima

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Gestión de recursos humanos	17. Usted considera que se motiva al personal para cumplir con las metas en el menor tiempo posible	4	4	3	
	18. Usted considera que se han alcanzado las metas con menor número de trabajadores con respecto al año anterior	3	4	4	
Uso de recursos tecnológicos	19. Usted considera que se han disminuido los gastos de equipamiento con respecto al año anterior	4	3	4	
	20. Usted considera que se apagan las máquinas durante el receso	4	4	3	

- **Tercera dimensión:** Efectividad
- **Objetivos de la Dimensión:** Evaluar el nivel de Efectividad de los colaboradores de la Botica Raiza en Santa Anita, Lima

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Incremento de la productividad	21. Usted considera que su desempeño es efectivo para el crecimiento de la productividad	4	3	4	
	22. Usted considera que las orientaciones dadas han incrementado la productividad	4	4	3	
Mejora de la calidad	23. Usted considera que se evalúa permanentemente las actividades realizadas para mejorar el servicio en la botica	3	4	4	
	24. Usted considera que se toman decisiones rápidas para mejorar la calidad del desempeño	3	4	3	

Lima, 06 de junio del 2023



-----  
**Dr. Kerwin José Chávez Vera**  
 C.E. 003058624  
 Docente Investigador®

Firma del Experto

“DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES”  
“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

Lima, 8 de junio de 2023

**Carta 002-2023 / YMTyEVSG**

Señora  
Erika Loa Navarro  
Mg. en Gestión Pública

**ASUNTO:** SOLICITO VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

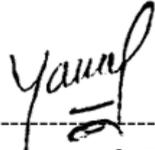
De nuestra especial consideración;

Es muy grato dirigirnos a usted, para saludarle cordialmente y a la vez manifestarle que somos bachiller del programa de taller de elaboración de tesis de la Universidad César Vallejo, Filial Lima Este y nos encontramos realizando la investigación titulada: **“Relación del comportamiento organizacional y la productividad laboral del personal de la Botica Raiza, Santa Anita, 2022”**, para obtener el título de Licenciada en Administración.

En tal sentido, solicitamos su apoyo en la validación de nuestros instrumentos de investigación científica por su persona, con la finalidad de poder aplicarlos en la entidad antes mencionada.

Sin otro particular, es propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi consideración y estima.

Atentamente,



-----  
Yamile Marrufo Tantalean  
DNI N°42754351



-----  
Esmeralda Valeria Sanchez Guerrero  
DNI N° 09619718



## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez Ud. ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Relación del comportamiento organizacional y la productividad laboral del personal de la Botica Raiza, Santa Anita, 2022**”, La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Erika Loa Navarro		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría	( )	Doctora ( X )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica	( )	Social ( )
	Educativa	( )	Organizacional ( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente universitario		
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Cesar Vallejo		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )		
	Más de 5 años ( x )		
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:(si corresponde)</b>	Si.		

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos

### 3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Comportamiento organizacional
Autoras:	Br. Marrufo Tantalean, Yamile y Br. Sanchez Guerrero, Esmeralda Valeria
Procedencia:	Lima – Santa Anita
Administración:	Individual o grupal
Tiempo de aplicación:	15 - 20 minutos
Ambito de aplicación:	Colaboradores de salud
Significación:	La escala está compuesta por sus dimensiones: Nunca (1), Casi Nunca (2), A veces (3), Casi Siempre (4), Siempre (5); este cuestionario busca medir el comportamiento organizacional en el personal de la Botica Raiza, Santa Anita, 2022.

### 4. Soporte teórico (describir en función al modelo teórico):

Escala/Área	Subescala (dimensiones)	Definición
Comportamiento	Comportamiento grupal	Comportamiento grupal, de acuerdo a Pérez (2018), menciona que se tiene que trabajar en la optimización de destrezas sociales y comunicaciones eficaces, con la participación de simulaciones, con la finalidad de aumentar las fuerzas de la labor grupal, formado de situaciones y relacionarse con los colegas laborales

organizacional (Ordinal)	Procesos de grupos interpersonales	Procesos de grupos interpersonales, según Robbins (2018) las personas efectúan conjeturas con los individuos que trabajan en la empresa, realiza la verificación. Llega a la conclusión estableciendo que, el comportamiento individual es la columna del rendimiento de los colaboradores en una empresa, la cual es crucial en la gestión eficiente de una empresa.
	Procesos organizacionales	Procesos organizacionales, de acuerdo a Taype (2018), alude al entendimiento y manejo de los grupos, en la que los colaboradores de la empresa conocerán el detalle de las actividades que realizan, asimismo, alude a las valoraciones que miembros de una empresa poseen en las facultades que poseen para incidir en un equipo laboral, deliberación acertada de decisiones, así como otros procesos que repercuten en el clima laboral

### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de **comportamiento organizacional** elaborado por Br. Marrufo Tantalean, Yamile y Br. Sanchez Guerrero, Esmeralda Valeria en el año 2022. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1.No cumple con el criterio
2. Bajo
3. Moderado
4. Alto



- **Dimensiones del instrumento:** Comportamiento grupal, Procesos de grupos interpersonales y Procesos organizacionales.
- **Primera dimensión:** Comportamiento grupal
- **Objetivos de la Dimensión:** Evaluar el nivel de Comportamiento grupal en los colaboradores de la Botica Raiza en Santa Anita, Lima

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estilo de liderazgo	1. Usted considera que su jefe demuestra liderazgo cuando se encuentra trabajando en equipo	4	4	4	
	2. Usted considera que su jefe inmediato demuestra liderazgo para el cumplimiento de objetivos	4	4	4	
Desempeño grupal	3. Usted considera que el trabajo grupal repercute en un buen desempeño de sus actividades	4	4	4	
	4. Usted considera que el desempeño grupal puede convertir los conflictos en oportunidades	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Procesos de grupos interpersonales
- **Objetivos de la Dimensión:** Evaluar el nivel de los Procesos de grupos interpersonales en los colaboradores de la Botica Raiza en Santa Anita, Lima

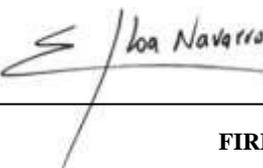
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso organizacional	5. Usted se siente capacitado para desenvolverse en su trabajo	4	4	4	
	6. Usted considera que se siente comprometido con el trabajo que realiza en la botica	4	4	4	
Actitudes positivas	7. Usted considera que su actitud es positiva ya que se siente entusiasmado para desarrollar nuevos retos	4	4	4	
	8. Usted considera que los incentivos generan una actitud positiva en usted	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Procesos organizacionales
- **Objetivos de la Dimensión:** Evaluar el nivel de Procesos organizacionales en los colaboradores de la Botica Raiza en Santa Anita, Lima

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Apertura de escucha	9. Usted considera que hay apertura de escucha y compromiso en su centro laboral	4	4	4	
	10. Usted considera que existe comunicación permanente entre las diferentes áreas de trabajo	4	4	4	
Habilidades comunicativas	11. Usted considera que cuenta con habilidades comunicativas que permiten dar a conocer su idea de mejora para la botica	4	4	4	
	12. Usted considera que cuenta con habilidades comunicativas que le permitan tener fraternidad entre compañeros de trabajo	4	4	4	

**NOMBRE Y APELLIDOS:** Erika Loa Navarro

**DNI:** 44170385

  
 \_\_\_\_\_  
**FIRMA**

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez Ud. ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Relación del comportamiento organizacional y la productividad laboral del personal de la Botica Raiza, Santa Anita, 2022**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez:

<b>Nombre del juez:</b>	Erika Loa Navarro
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )                      Doctor ( X )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )                      Social ( ) Educativa ( )                      Organizacional ( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente universitario
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Cesar Vallejo
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( x )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Si.

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos

### 3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Productividad Laboral
Autoras:	Br. Marrufo Tantalean, Yamile y Br. Sanchez Guerrero, Esmeralda Valeria
Procedencia:	Lima – Santa Anita
Administración:	Individual o grupal
Tiempo de aplicación:	15 - 20 minutos
Ámbito de aplicación:	Colaboradores de salud
Significación:	La escala está compuesta por sus dimensiones: Nunca (1), Casi Nunca (2), A veces (3), Casi Siempre (4), Siempre (5); este cuestionario busca medir el comportamiento organizacional en el personal de la Botica Raiza, Santa Anita, 2022.

### 4. Soporte teórico (describir en función al modelo teórico):

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Productividad laboral (Ordinal)	Eficacia	Eficacia, de acuerdo a Quintero et al. (2021) la establecen como la vinculación entre fines y propósitos de la organización con las resultantes, en situaciones que favorezcan su realización; el nivel en que un proceso puede obtener la mejor resultante potencial. Provocándose las mejores situaciones para lograr un objetivo y se consigue, el empleo de los bienes fue eficaz.

	<p><b>Eficiencia</b></p>	<p>Eficiencia, según Quintero et al. (2021) señala que es la adecuada vinculación conseguida como resultante de la ejecución de bienes contemplados como gastos y la realización de una repercusión medida como resultante; en otras palabras, se valoran cada una de las probables medidas eficaces, en términos de costes y resultantes, y será eficaz la que ha posibilitado la obtención de mayores ganancias, con costes más bajos. Se observa en el gastar menos y muestra la mejor vinculación entre resultantes y bienes utilizados.</p>
	<p><b>Efectividad</b></p>	<p>Efectividad, según Quintero et al. (2021), conforma la relación de propósitos y resultantes en situaciones determinadas. Alude a las resultantes, ganancias y repercusiones de una labor en vinculación con los propósitos planteados. Manifiesta la dimensión de la repercusión de un concreto proceso sobre la ciudadanía; únicamente puede valorarse en una circunstancia determinada.</p>

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de productividad laboral elaborado por Br. Marrufo Tantalean, Yamile y Br. Sanchez Guerrero, en el año 2022. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<p><b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p><b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p><b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1.No cumple con el criterio
2. Bajo
3. Moderado
4. Alto

**Dimensiones del instrumento:** Eficacia, Eficiencia y Efectividad

- **Primera dimensión:** Eficacia
- **Objetivos de la Dimensión:** Evaluar el nivel de Eficacia de los colaboradores de la Botica Raiza en Santa Anita, Lima

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Logros de metas en el tiempo empleado	1. Usted cumple con las metas propuestas en el tiempo establecido	4	4	4	
	2. Usted ejecuta las tareas con oportunidad del caso	4	4	4	
Combinación de recursos	3.Usted considera que las dificultades laborales se resuelven mediante el diálogo de los colaboradores	4	4	4	
	4. Usted cuenta con los recursos necesarios para resolver las dificultades en el tiempo previsto	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Eficiencia
- **Objetivos de la Dimensión:** Evaluar el nivel de Eficiencia de los colaboradores de la Botica Raiza en Santa Anita, Lima

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Gestión de recursos humanos	5. Usted considera que se motiva al personal para cumplir con las metas en el menor tiempo posible	4	4	4	
	6. Usted considera que se han alcanzado las metas con menor número de trabajadores con respecto al año anterior	4	4	4	
Uso de recursos tecnológicos	7. Usted considera que se han disminuido los gastos de equipamiento con respecto al año anterior	4	4	4	
	8. Usted considera que se apagan las máquinas durante el receso	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Efectividad
- **Objetivos de la Dimensión:** Evaluar el nivel de Efectividades de los colaboradores de la Botica Raiza en Santa Anita, Lima

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Incremento de la productividad	9. Usted considera que su desempeño es efectivo para el crecimiento de la productividad	4	4	4	
	10. Usted considera que las orientaciones dadas han incrementado la productividad	4	4	4	
Mejora de la calidad	11. Usted considera que se evalúa permanentemente las actividades realizadas para mejorar el servicio en la botica	4	4	4	
	12. Usted considera que se toman decisiones rápidas para mejorar la calidad del desempeño	4	4	4	

**NOMBRE Y APELLIDOS:** Erika Loa

**Navarro DNI:** 44170385




---

**FIRMA**

## Anexo 7

### CARTA RELACIONADA A LA ENCUESTA A LA BOTICA RAIZA DISTRITO DE SANTA ANITA

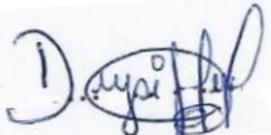
A través del presente, Yo Deysi Noemi Huamán Solano, identificada con DNI N° 43120311 representante de las Boticas Raiza, Santa Anita con el cargo de Gerente Administrador.

**Institución:** Universidad César Vallejo

**Investigadoras:** Marrufo Tantalean, Yamile  
Sanchez Guerrero, Esmeralda Valeria

**Título:** Relación del comportamiento organizacional y la productividad laboral del personal de la Botica Raiza, Santa Anita, 2022

Manifiesto dicha encuesta se llevó a cabo con mis colaboradores de la Botica Raiza en el distrito de Santa Anita.



Deysi Huamán Solano  
PROPIETARIA  
BOTICAS RAIZA  
DNI: 43120311



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, HUAMANCHUMO VENEGAS HENRY ISMAEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "Relación del comportamiento organizacional y la productividad laboral del personal de la Botica Raiza, Santa Anita 2022", cuyos autores son SANCHEZ GUERRERO ESMERALDA VALERIA, MARRUFO TANTALEAN YAMILE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, 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, 23 de Noviembre del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
HUAMANCHUMO VENEGAS HENRY ISMAEL <b>DNI:</b> 17968344 <b>ORCID:</b> 0000-0003-4831-9224	Firmado electrónicamente por: HENHUAMANCHUMO el 23-11-2023 22:17:08

Código documento Trilce: TRI - 0663458