



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Comportamiento Organizacional y Productividad de los colaboradores
de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mi Sol Diario, Lima 2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Br. Fernández Zumba Janeth Katherine (ORCID: 0000-0002-9222-2879)

ASESOR:

Mgr. Lino Gamarra Edgar Laureano (ORCID: 0000-0003-4627-6339)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A toda mi familia por confiar en mí y brindarme su apoyo incondicional, a mi hijo Mathias por ser mi motivación para lograr mis objetivos.

Agradecimiento

A la universidad Cesar Vallejo por la oportunidad brindada y así pueda lograr mi objetivo de obtener mi licenciatura. A los asesores que nos brindaron su apoyo y consejos.

Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vii
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Colaboradores de la cooperativa de Ahorro y crédito	13
Tabla 2: Herramientas de recopilación de información en investigación	14
Tabla 3: Análisis del nivel del comportamiento organizacional	17
Tabla 4: Análisis del nivel de las dimensiones del CO	19
Tabla 5: Análisis del nivel de la productividad	21
Tabla 6: Análisis del nivel de las dimensiones de productividad	22
Tabla 7: Prueba de normalidad de las variables en investigación	23
Tabla 8: Relación entre el comportamiento organizacional y productividad	24
Tabla 9: Prueba de hipótesis de las variables de estudio	25
Tabla 10: Relación de las dimensiones del CO y la productividad	26

Índice de gráficos y figuras

	Pág.
Figura 1: Nivel del comportamiento organizacional	17
Figura 2: Nivel de la productividad de los colaboradores	21

RESUMEN

Esta investigación fue realizada con el objetivo de determinar la relación que existe entre el comportamiento organizacional y productividad de los colaboradores de la cooperativa de Ahorro y crédito mi sol diario, Lima 2020. El estudio se realizó mediante el enfoque cuantitativo no experimental de diseño descriptivo correlacional – corte transversal, se trabajó con una población de 31 colaboradores de la cooperativa de Ahorro y crédito mi sol diario, y la muestra fue censal, además se utilizaron como instrumentos de recolección de datos a cuestionarios de 30 ítems que fueron validados utilizando el coeficiente de alfa de Cronbach, que representa el alfa de la variable de comportamiento organizacional (0.885) y la variable productividad (0.950). El principal resultado obtenido fue que se encontró el comportamiento organizacional en un nivel regular (74.2%), junto al ausentismo y rotación, de la misma manera presento un nivel regular la productividad (83.9%), al igual que sus dimensiones, factor económico, gente y tecnológico. Llegando a la conclusión principal fue que se determinó que existe un coeficiente de correlación positiva baja entre el comportamiento organizacional y productividad ($Rho = 0,256$), por lo que aceptamos la hipótesis alternativa y rechazamos absolutamente la hipótesis nula de la investigación.

Palabras clave: Ausentismo, rotación, factor económico, tecnológico.

ABSTRACT

This research was carried out with the objective of determining the relationship that exists between the organizational behavior and productivity of the collaborators of the savings and credit cooperative mi sol diario, Lima 2020. The study was carried out using the non-experimental quantitative approach of correlational descriptive design - Cross section, we worked with a population of 31 collaborators of the savings and credit cooperative mi sol diario, and the sample was census, in addition, 30-item questionnaires were used as data collection instruments that were validated using the coefficient of Cronbach's alpha, which represents the alpha of the organizational behavior variable (0.885) and the productivity variable (0.950). The main result obtained was that organizational behavior was found at a regular level (74.2%), along with absenteeism and turnover, in the same way, productivity (83.9%) presented a regular level, as well as its dimensions, economic factor, people and technology. Reaching the main conclusion was that it was determined that there is a low positive correlation coefficient between organizational behavior and productivity ($Rho = 0.256$), so we accept the alternative hypothesis and absolutely reject the null hypothesis of the research.

Keywords: Absenteeism, turnover, economic, technological factor.

I. INTRODUCCIÓN

Mientras el mundo enfrenta una crisis económica y de salud sin precedentes, las cooperativas de industria y de servicios se han reorganizado y han encontrado fuerza en las personas y comunidades a las que sirven. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) estima que, debido a la pandemia y la tasa de desempleo global en el 2020, el número de horas de trabajo se redujo a una estimación de pérdida en un 6,7% en el segundo trimestre, equivalente a 230 millones de empleados a tiempo completo (CICOPA, 2020).

Las cooperativas de ahorro y crédito no son ajenas a estas crisis, algunas cooperativas han empeorado sus condiciones en mayor medida que los bancos, pero otras cooperativas contrarias han aumentado sus cuotas de mercado y han ocupado los mercados de otros competidores, se cree que Chile ha mostrado comportamientos diferentes, cuyos resultados están lejos de la recesión que conmocionó a la región. En lo que respecta a Brasil, debido a la particularidad y complejidad que representa su sistema financiero y sector cooperativo, poco tiene que ver con la realidad de los otros cuatro países del sur (Atria, et al., 2020).

Por otro lado, según la Federación Cooperativa Alemana (DGRV), existen 672 Coopacs en el mercado peruano, de las cuales solo el 19% están parcialmente reguladas por Fenacrep. Sin duda, estos cambios son un largo camino por recorrer para las cooperativas, especialmente en materia de leyes, cumplimiento normativo, gestión de riesgos, adecuación de procesos a nuevos estándares y transformación del capital humano; en cuanto al comportamiento organizacional (Gates, 2020).

En la cooperativa de Ahorro y crédito mi sol diario, se observa que la productividad de los colaboradores ha disminuido en los últimos meses, lo que puede deberse a problemas observados en el comportamiento organizacional, pues los individuos, grupos y estructuras influyen negativamente en su comportamiento. También existen serias deficiencias en el proceso conductual, que afectan las emociones, motivación y percepción de los colaboradores. Los problemas que surgen en estos

procesos complican la toma de decisiones y brindan soluciones a problemas en las operaciones de la organización.

La productividad de los colaboradores de la cooperativa de Ahorro y crédito mi sol diario se mide por tres factores: capital, personal y tecnología; en cuanto a los factores de capital, se basa en instalaciones que no permiten el flujo de los usuarios diarios, los empleados se encuentran incómodos en el trabajo, afectando su productividad e inadecuación a largo plazo.

Por otro lado, los métodos de comunicación son tan complicados que los socios no los entienden, estos métodos no permiten una comunicación oportuna y fluida entre los colaboradores en las diferentes áreas de la organización. Finalmente, la falta de suministro oportuno de material de oficina reduce su productividad, este retraso se debe a que los empleados no cumplen con los requisitos de suministro a tiempo y a la falta de compasión y colaboración entre los empleados.

En términos de tecnología, los servicios de información basados en los siguientes hechos son inadecuados: el responsable no ha notificado el cambio de proceso. Respecto a estos planes, no permite mejorar o incrementar la eficiencia de las actividades, no hay modernización, no hay plan de contingencia, no hay reuniones para desarrollar estrategias para mejorar la productividad; cuando se actualiza el paquete de software, los colaboradores pocas veces han recibido capacitación, no cooperaron para agilizar el servicio, interrumpiendo el tiempo de atención y retrasos en el tiempo, debido a esto no refleja productividad en dicha entidad.

Después de aclarar la realidad del problema, plantee el enunciado del problema a estudiar; ¿Qué relación existe entre el comportamiento organizacional y la productividad de los colaboradores de la cooperativa de Ahorro y crédito mi sol diario, Lima 2020?, de esta manera se plantea problemas específicos; ¿Cuál es el nivel del comportamiento organizacional de los colaboradores de la cooperativa de Ahorro y crédito mi sol diario?, ¿Cuál es el nivel de productividad de los colaboradores de la cooperativa de Ahorro y crédito mi sol diario?. Por otro lado; ¿Qué relación existe entre las dimensiones del comportamiento organizacional y la productividad de los colaboradores de la cooperativa de Ahorro y crédito mi sol diario, Lima 2020?

Desde este punto de vista, esta investigación se justifica teóricamente según Bernal (2010), cuando el propósito de la investigación es reflexionar sobre el conocimiento existente y el debate académico, enfrentar teorías, comparar resultados o realizar epistemología sobre el conocimiento existente, existen razones teóricas. En cuanto a la ciencia de la gestión económica, cuando se cuestiona la teoría administrativa, la investigación tiene una base teórica, es decir, para mantener el principio de la teoría, su proceso de implementación o el resultado. Teóricamente hablando, aplicando teorías y conceptos relacionados con el comportamiento organizacional y sus elementos, insumos, procesos y resultados, Robbins y Judge en su libro "Comportamiento Organizacional" y las variables de productividad y sus elementos son factores de capital, humanos y técnicos, encontraron una explicación que afecta las condiciones internas y ambientales del área de servicio central cooperativa en estudio en el libro "Productividad y reducción de costos" de García.

Dado a esto, esta investigación tiene como objetivo general el determinar la relación que existe entre el comportamiento organizacional y productividad de los colaboradores de la cooperativa de Ahorro y crédito mi sol diario, Lima 2020 y de manera específica, identificar el nivel del comportamiento organizacional de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito, así mismo se analizará el nivel de productividad de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito. Por otro lado, se determinará la relación de las dimensiones del comportamiento organizacional y la productividad de los colaboradores de la cooperativa en estudio.

Considerando que, según los aportes de Hernández, et al., (2014) se formula como hipótesis de investigación que: Existe una relación positiva entre el comportamiento organizacional y la productividad de los colaboradores de la cooperativa de Ahorro y crédito mi sol diario, Lima 2020. Cuyas hipótesis específicas son; el nivel del comportamiento organizacional de los colaboradores de la cooperativa de ahorro es bueno, así mismo el nivel de productividad de los colaboradores de la cooperativa de ahorro, es bueno. Por otro lado, existe una relación positiva entre las dimensiones del

comportamiento organizacional y la productividad de los colaboradores de la cooperativa en estudio.

II. MARCO TEÓRICO

En este sentido, incluyendo estudios previos internacionales, nacionales y locales, luego se citarán algunas teorías, las cuales abordarán mejor las variables de investigación y determinarán las dimensiones y métricas de acuerdo con el propósito de la investigación.

En atención a estudios internacionales; Avilés, et al. (2020) en su estudio tuvo como objetivo comprender el comportamiento organizacional y su papel en la gestión de negocios. Utilizando características metodológicas descriptivas para revisar y leer varios documentos para encontrar ideas claras relacionadas con el tema responsable de determinar cada característica insertada en la investigación, de modo que pueda comprender y predecir los posibles eventos que determinan la característica y hacer ciencia el comportamiento se convierte en una característica de los procesos interactivos que pueden adaptarse a la realidad, utilizando instrumentos como fuentes documentales. Se concluye que esto se relaciona con el estudio del comportamiento de las personas en la organización y cómo su comportamiento afecta el desempeño de la organización, los siguientes documentos son de naturaleza conceptual y tratan de explicar qué es el comportamiento organizacional y su papel en la gestión empresarial.

Así mismo, Bravo, et al. (2016) en su estudio hizo referencia a analizar el comportamiento organizacional de las plantas de procesamiento de lácteos de CeCePe y los procesos de producción de las plantas de procesamiento de leche de Ato Bovino y ESPAM MFL, Utilizando un carácter metodológico descriptivo para caracterizar la relación entre las dos variables, por lo que es necesaria la siguiente descripción: Primero, referirse a los resultados se utilizan para evaluar el comportamiento organizacional, y luego se introduce en detalle el proceso de determinación del taller de lácteos ESPAM MFL con el fin de proponer estándares y determinar la relevancia de las empresas afiliadas, utilizando instrumentos como fuentes de recojo de datos. Llegando a la conclusión que se determinó comportamientos organizacionales y planes de producción para establecer la importancia de estos estudios de integración biológica.

Según Peña, et al. (2016) El objetivo de este trabajo de investigación es comprender y determinar los factores más relevantes para el compromiso organizacional de las pequeñas empresas de la industria de maquinaria metálica de Monclova, Coahuila. Para realizar este estudio se determinó que la muestra se realizó por consenso de 60 trabajadores, así mismo para la recolección de datos, utilizaron una herramienta para diagnosticar el compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991). El análisis de fiabilidad del cuestionario muestra que el coeficiente alfa de Kronbach es 0,889, después de tabular los datos, el procesamiento estadístico incluye el uso del programa SSPS (versión 17.0) para calcular la frecuencia, la media, el factor de escala y el nivel de significancia. Los resultados obtenidos en esta investigación muestran que de acuerdo con las opiniones de Mowday et al. (1979) El compromiso organizacional es la fuerza relativa de las personas para identificarse y participar en la organización, pero esta conexión está compuesta o integrada por diferentes procesos: compromiso emocional, compromiso de continuidad y compromiso normativo. Esto puede no ser mutuamente excluyente, pero son diferentes entre sí, en otras palabras, se sienten parte de la organización no cumplen con sus obligaciones de acuerdo con las políticas de la organización.

En este sentido comprende a estudios nacionales, Bollet, et al. (2019) El objetivo de este estudio es determinar el grado de asociación entre el compromiso organizacional y la productividad de los socios de Protege Oriente SA, Pucallpa, 2019, de igual forma, el elemento variable: productividad del trabajador, tomado de Zapata (2018). El tipo de investigación es investigación aplicada y la investigación descriptiva es investigación relacionada La muestra está conformada por 54 personas del total de la población que laboran en la empresa de seguridad privada Protege Oriente SA en Pucallpa. Al concluir se determina que existe una relación directa y significativa entre el compromiso organizacional y la productividad de los empleados en Proteger Oriente SA. El coeficiente de correlación es de 0.794, que se estima que es una correlación positiva significativa, mientras que la prueba es significativa El valor del nivel de significancia es: $s = 0.000 < 0.05$, entonces el coeficiente es significativo al nivel de 0.000 Por

lo tanto, la confiabilidad es 100% (es decir, la correlación es verdadera) y 0.0% (probabilidad) es incorrecta.

Según Cruz, (2018) en su investigación tuvo el objetivo en describir cuáles son los factores del comportamiento organizacional y qué factores dañarán la productividad del personal de la autoridad local del agua Andavay Las Baccio Apurímac Pampas del 2016 a 2018. El método de investigación corresponde al tipo básico de cuantificación y el diseño utilizado es no experimental (diseño descriptivo). La población está conformada por personas de la autoridad local del agua Bajo Apurímac Pampas, donde se evaluaron 45 trabajadores. La recopilación de datos utiliza tecnología de encuestas y utiliza su herramienta de cuestionario y tecnología de entrevistas. Las conclusiones extraídas de este estudio indican que si existen factores que afectan la productividad en el comportamiento organizacional, estos factores incluyen: mala cultura organizacional, estilo de liderazgo autoritario, insatisfacción laboral, baja motivación, comunicación muy burocrática, y de igual manera, dignos de revisión. Se menciona que la persona con mayor incidencia es el estilo de liderazgo adoptado por el gobierno local de Agua Bajo Apurímac Pampas.

Méndez (2017) en su investigación tuvo como objetivo principal es determinar la relación entre el comportamiento organizacional y la productividad de los empleados en la Caja Metropolitana de Lima en 2017. En cuanto al comportamiento organizacional, los autores Robbins y Jugde aportan sus puntos de vista como parámetros de entrada, procesos y resultados; mientras que la productividad se toma del autor García y sus factores de capital, factores humanos y factores técnicos. El tipo de investigación son aplicaciones relacionadas descriptivas, con diseño no experimental y transversal. La población está formada por 27 personas, dado que la población es pequeña, se utilizará toda la población, por lo que es una muestra censal. Y se realizará un muestreo probabilístico. La herramienta utilizada para la recolección de datos es una encuesta tipo Likert, que ha sido verificada por juicio de expertos. Utilice el programa SPSS 23 para verificar la confiabilidad del Alfa de Cronbach. La investigación luego de analizar los datos concluyó que el comportamiento organizacional tiene una

relación significativa con la productividad de los trabajadores en la caja metropolitana de Lima en 2017.

Según el fundamento teórico de Chiavenato (2009), el comportamiento organizacional es el análisis que la propia organización debe iniciar, pues esto desarrollará el CO del trabajador, así mismo para Dubrin (2004), también muestra que el comportamiento humano e integración entre personas y organizaciones.

Según Hellriegel & Slocum (2009) lo definieron como el estudio de personas y grupos en el entorno organizacional, así como el estudio de cambios y prácticas que afectan la efectividad de los colaboradores, equipos y organizaciones en la organización. Por esta razón, Chiavenato (2008) define el CO como personalidad, donde los atributos generales, expectativas, metas y otros factores determinarán el comportamiento humano en las organizaciones formales.

De acuerdo con Daft (2007), señaló que el CO es el foco interno de la organización, y consideran a estas personas como entidades de aprendizaje destacadas, de igual manera que Díaz (2014) estudió la motivación, el estilo de liderazgo y los juicios de personalidad. (Meyer, Bobocel y Allen, 1991). También se discute el diferente conocimiento emocional entre los colaboradores dentro de la organización.

Según la investigación de Robbins & Judge (2009), el comportamiento organizacional (generalmente abreviado como CO) es un campo de investigación que tiene como objetivo estudiar la influencia de los individuos, grupos y estructuras en el CO, con el propósito de utilizar el conocimiento para mejorar la efectividad de las organizaciones. Esto parece un trabalenguas, así que lo fundamenta (Saldaña, 2015), donde el CO es un campo de investigación, lo que significa que es un campo profesional con un sistema de conocimiento público (Chiavenato, 2017). Además, la CO utiliza el conocimiento obtenido de la influencia de individuos, grupos y estructuras en el comportamiento para hacer que las organizaciones funcionen de manera más efectiva (Laredo, 2014).

Según la investigación de Robbins & Judge (2009), CO incluye temas básicos como motivación, comportamiento y liderazgo, comunicación

interpersonal, estructura y proceso grupal, aprendizaje, desarrollo y actitudes, proceso de cambio, conflicto, diseño del trabajo y tensión laboral (Robbins y Coulter, 2015) aduce que en una organización, lo que llamamos gerente es una persona que supervisa las actividades y realiza el trabajo a través de otras personas llamadas subordinadas para lograr ciertas metas (Amorós, 2007).

Para Robbins y Judge (2009), la variable dependiente es el factor clave que queremos explicar o predecir, y se ve afectada por otros factores. ¿Cuáles son las principales variables dependientes en CO? Históricamente, los académicos han tendido a enfatizar la productividad, el ausentismo, la rotación y la satisfacción laboral (Robbins, 2017). Recientemente, se han agregado a la lista dos variables más: comportamiento y estándares laborales y ciudadanía organizacional (Abeza, 2017).

Fundamentaremos brevemente cada una de estas variables a continuación para asegurarnos de que entendemos lo que significan y por qué ocupan una posición única.

Productividad: Las organizaciones pueden alcanzar metas, y pueden lograrse transfiriendo insumos a la producción al menor costo, por tanto, productividad significa prestar atención a la eficacia y la eficiencia (Robbins y Judge, 2009).

Ausentismo: El absentismo se define como la ausencia frecuente del trabajo. Este es un gasto enorme y ha causado trastornos a los empleadores (Robbins y Judge, 2009).

Rotación: La rotación es la jubilación permanente de la organización, que puede ser voluntaria o involuntaria. La alta tasa de rotación se traduce en mayores costes de contratación, selección y formación. ¿Cuáles son estos costos? Son mayores de lo que cree (Robbins y Judge, 2009).

Conducta de las normas de conducta laboral: Conocido como comportamiento antisocial o incivilizado en el lugar de trabajo, es una violación intencional y grave de las normas organizacionales, lo que amenaza la felicidad de la organización o sus miembros (Robbins y Judge, 2009).

Comportamiento de ciudadanía organizacional: El comportamiento discrecional no es parte de los requisitos laborales formales de los empleados, pero puede promover el funcionamiento efectivo de la organización (Robbins y Judge, 2009).

Satisfacción laboral: La variable dependiente más apreciada es la satisfacción laboral, que es un sentimiento positivo sobre el trabajo derivado de la evaluación de la capacidad laboral. A diferencia de las cinco primeras variables, la satisfacción laboral representa una actitud, no un comportamiento (Salvador, 2014). Entonces, ¿por qué se convierte en una variable dependiente importante? Por dos razones: se ha demostrado que está relacionado con factores de desempeño y preferencias de valor de muchos investigadores de CO (Robbins & Judge, 2009).

Según la segunda variable, se basa en la productividad (García, 2011, p. 17), que es la relación entre el producto obtenido y los insumos utilizados o los factores de producción involucrados.

Así, para Chiavenato (2011), señaló que la productividad es el resultado (no la causa) de la gestión de varios recursos. La productividad es la relación medible entre el producto (resultado o salida) obtenido y los recursos utilizados para la producción (Jones, 2015). Según Gutiérrez (2014), la productividad está relacionada con los resultados obtenidos en el proceso o sistema, por lo que, considerando los recursos utilizados para generar productividad, mejorar la productividad puede lograr mejores resultados.

La productividad se hace mención a la eficiencia que está relacionada con la producción. Se puede definir como la interrelación entre ingresos, proceso de conversión y gasto (Tejada, 2007, p. 289), en cada caso se utilizan cálculos de productividad para mejorar el comportamiento interno. Es decir, aumentar la producción, reducir costos, comparar con entornos externos, domésticos e internacionales, y obtener información para adaptarse a la información que cada empresa debe implementar de acuerdo a su entorno en el mediano y largo plazo (Jiménez y Espinoza, 2007, p. 533).

Según Ponce, (2012) insiste en que, como idea, es la conexión entre la producción de una persona decente o el despliegue de una agencia gubernamental y las personas que realizan esta labor. Una medida de la

rentabilidad laboral, o refleja la "capacidad, supervivencia o fuerza laboral" de una persona en un proceso favorable o la configuración del departamento competente (Villalpando, 2015).

Para Cruelles, (2012) señaló que la productividad no es más que una relación cuantitativa, que determina todos los factores que se utilizan para fabricar productos a través del control. En cuanto a la competitividad del departamento, depende de nuestro desempeño y costos de producción, porque cuando aumenta la productividad, la organización será más competitiva y los costos también disminuirán (Milkovich, Newman, y Gerhart, 2014).

Según Fernández, (2010) señaló que a partir de ahora las personas están prestando especial atención a todos los problemas que se encuentran, esto es debido a la rentabilidad del marco o la relación entre los departamentos de gestión de la mercancía o entrega y la mejora de los elementos utilizados.

Para García (2011), la productividad requiere de tres factores: capital, personal y tecnología, estos tres factores difieren en el desempeño, pero debido a que son interdependientes, deben estar equilibrados.

Asimismo, García (2011), aduce que el factor capital incluye la inversión total en los elementos materiales utilizados para producir o prestar servicios; estos elementos son solo una parte del activo fijo de la empresa y deben ser producidos o servidos en un tiempo razonable. La inversión en estos factores se beneficiará naturalmente de ellos para hacer rentables a los inversores (Ahmed y Ahmed, 2013).

Según el factor humano de García (2011, p.25), las personas son muy importantes para la realización de la producción o el servicio. Estos dos factores no son contradictorios. En la economía moderna, la productividad de las personas no es su trabajo físico, pero el menor esfuerzo y el mayor esfuerzo espiritual (INEGI, 2015).

Según los factores tecnológicos de García (2011, p. 29), los pasos dados por las aplicaciones informáticas han dado lugar a muchos subsectores, como fabricantes de fabricación de componentes, servicios de información, bibliotecas, programas y paquetes de software.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

De acuerdo con el tipo de investigación que propone la investigación, se trata de una investigación aplicada, se dedica a la resolución de problemas en situaciones específicas, es decir, busca la aplicación o uso de conocimientos de uno o más campos profesionales, con el propósito de satisfacer necesidades específicas de manera práctica para la sociedad o sector productivo (Sánchez, Reyes y Meja, 2018).

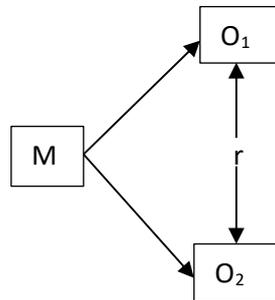
De acuerdo con la metodología cuantitativa propuesta por Tamayo (2007), incluye una comparación de teorías existentes y una serie de hipótesis, las cuales se derivan de ellas, esto es necesario para obtener muestras aleatorias o diferenciales, pero que pueden representar las muestras. global. Por tanto, se debe establecer una teoría de la investigación cuantitativa porque el método científico utilizado es un método deductivo.

En el marco de esta investigación, de acuerdo con el diseño de investigación realizado por Hernández, et al. (2014), el contenido es el siguiente: No experimental: La investigación no experimental no producirá ninguna situación, pero se puede ver que la situación ya existe y no es causada intencionalmente por la persona que realiza la investigación. Además, se generarán variables independientes inoperables, por lo que estas variables no se pueden controlar directamente y no se verán afectadas (Hernández, et al., 2014, p. 152).

Los estudios de corte transversal están diseñados para recopilar datos en un solo punto en el tiempo. Su propósito es describir las variables en un momento dado y analizar su incidencia e interrelaciones, así como "fotografiar lo sucedido" (Hernández et al., 2014, p. 154).

Correlacional: Describe la relación en uno o más grupos o subgrupos, y tiende a describir las variables incluidas en el estudio, y luego establece la relación entre ellas (primero, describen una sola variable, pero luego van más allá del alcance de la descripción y establecen la relación) (Hernández, et al., 2014, p. 158).

Con base en el diagrama de investigación de diseño descriptivo transversal, se propone la siguiente investigación:



Donde:

M = Colaboradores cooperativa de Ahorro y crédito mi sol diario.

O₁ = Comportamiento Organizacional.

O₂ = Productividad.

r = relación.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Comportamiento organizacional

Definición conceptual: El comportamiento organizacional, es el estudio de la influencia de los individuos, grupos y estructuras en el comportamiento dentro de una organización, en el cual el objetivo es utilizar este conocimiento para mejorar la eficacia de la organización (Robbins y Judge, 2009).

Definición operacional: se recopiló información sobre colaboradores a través de una encuesta que consta de 30 preguntas relacionadas con las categorías de comportamiento organizacional.

Dimensiones: Productividad, ausentismo, rotación, conducta de las normas de conducta laboral, comportamiento ciudadano organizacional y satisfacción en el trabajo.

Variable 2: Productividad

Definición conceptual: Según García (2011), es la relación entre el producto obtenido y el insumo utilizado o el factor de producción involucrado.

Definición operacional: se recopiló información sobre colaboradores a través de una encuesta que consta de 30 preguntas relacionadas con las categorías de productividad.

Dimensiones: Factor capital, factor humano y tecnológico.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

La población, es la colección de todas las situaciones en las que la población o el universo cumplen determinadas condiciones. (Hernández, et al., 2014, p. 174).

Por lo tanto, la población está compuesta íntegramente de la nómina de los colaboradores de la cooperativa de Ahorro y crédito mi sol diario, Lima, donde hay un total de 31 colaboradores, dicha cifra se refiere a fines de diciembre del 2020.

Tabla 1

Colaboradores de la cooperativa de Ahorro y crédito mi sol diario, Lima.

Género	Cooperativa de Ahorro y crédito mi sol diario				Total
	Masculino		Femenino		
	f	%	f	%	
Colaboradores	20	64.5%	11	35.5%	31

Nota: Información obtenida del área de gestión del talento de la cooperativa de Ahorro y crédito mi sol diario, Lima.

Desde esta perspectiva, el trabajo de investigación plantea los criterios de inclusión para los empleados de la cooperativa de estudio, que aceptaron participar en el estudio y los criterios de exclusión para los colaboradores de la cooperativa de Ahorro y crédito mi sol diario, que no fueron encontrados durante el tiempo de aplicación.

Una muestra probabilística, todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser seleccionados que la muestra, la cual se obtiene definiendo las características generales y el tamaño de la muestra. La unidad de muestreo / análisis se selecciona de forma aleatoria o mecánica (Hernández et al., 2014, p.175).

Paralelamente, se investigó el tamaño de la muestra y se obtuvieron los resultados de la muestra, que consistió en 31 colaboradores de la cooperativa en estudio. Por eso la unidad de análisis es un colaborador de la cooperativa de Ahorro y crédito mi sol diario.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Podemos concluir que esta tecnología es un recurso utilizado por los investigadores para registrar información o datos variables (Hernández, et al., 2014, p. 199).

De esta forma, la técnica utilizada para medir las variables de investigación fueron las encuestas, por lo que la información se recolecta a través de herramientas. Estas herramientas son cuestionarios desarrollados para cada variable y se pueden utilizar para estudiar varios métodos de medición, cada cuestionario incluye 30 ítems y se responde según la escala Likert para alcanzar los objetivos determinados en la investigación.

Tabla 2

Herramientas de recopilación de información en investigación.

Variables	Técnicas	Instrumentos	Informantes
Comportamiento organizacional	Encuesta	Cuestionario (Ver anexo 2)	Colaboradores de la cooperativa de Ahorro y crédito mi sol diario.
Productividad.	Encuesta	Cuestionario (Ver anexo 3)	Colaboradores de la cooperativa de Ahorro y crédito mi sol diario.

Nota: Estimación basada en variables e indicadores de la investigación.

En cuanto a la validez, en términos generales, en cuanto a efectividad, se refiere al grado en que la herramienta mide realmente la variable que pretende medir (Hernández et al., 2014, p. 200).

De igual forma, la efectividad de cada herramienta utilizada en la investigación también se entregó a expertos en la materia para que realicen su propia revisión, lo que enriquece efectivamente el contenido de aprendizaje y obtiene la mejor orientación para mejorar la

herramienta. De esta manera, se puede seguir ajustando el instrumento y poder evaluar a los jueces.

Por lo tanto, con base en la confiabilidad de los equipos utilizados en el estudio, se realizó una aplicación piloto a 15 colaboradores de la cooperativa de Ahorro y crédito mi sol diario, lo cual se obtuvo un alfa de 0,885 para el cuestionario de comportamiento organizacional y para el cuestionario de productividad se obtuvo un alfa de 0,950 teniendo instrumentos con rangos muy excelentes para su correspondencia de recolección de información.

3.5. Procedimientos

Esta investigación se proporcionó una encuesta, generalmente dirigida al desarrollo de objetivos e hipótesis de investigación. De igual forma, se diseñaron herramientas para su respectiva recolección de información, por lo que toda la muestra pasó por un proceso metodológico pues la recolección ayuda a verificar el propósito y la información hipotética en base a los datos citados en el paquete de datos estadísticos. Las características del fenómeno investigado se pueden explicar en función de la situación real.

3.6. Método de análisis de datos

Actualmente, el análisis de datos cuantitativos se realiza por computadora, y pocas personas lo analizan manualmente o aplicando fórmulas, especialmente cuando hay una gran cantidad de datos. Por otro lado, en la mayoría de las instituciones de educación secundaria y superior, centros de investigación, empresas y sindicatos, se pueden utilizar sistemas informáticos para archivar y analizar datos. (Hernández et al., 2014, p. 272).

El análisis utilizado en este estudio proviene del uso de dos métodos: estadística descriptiva y estadística inferencial, como se describe a continuación:

En esta secuencia de análisis de la información se utilizó primero la estadística descriptiva y el análisis en el software Excel, el cual desplegó una base de datos de la cual se obtuvo los valores de respuesta recolectados en el campo de investigación. Donde se inició el proceso

de análisis, encontrando el nivel de amplitud que se muestra en el gráfico y su frecuencia de recepción (en porcentaje) Con la comodidad del software Excel, puede visualizar el proceso de análisis respondiendo las siguientes preguntas: los objetivos específicos establecidos en la investigación.

De esta forma, se utilizó la estadística inferencial, se contó con una base de datos de información al inicio, cabe señalar que se han utilizado variables generales y determinadas dimensiones para realizar procedimientos estadísticos para encontrar relaciones en la base de datos. El paquete de software Spss V.22 evidentemente ha lanzado el procedimiento de evaluación de la prueba de normalidad, que es un factor determinante clave. Por lo tanto, si la importancia bilateral es menor que ($p= 0.000$), la herramienta encontrará la relación correspondiente.

3.7. Aspectos éticos

En este marco, los estándares éticos obtuvieron el consentimiento informado, y todas las unidades de la muestra fueron informadas del propósito de la investigación y fueron informadas de la protección y seguridad de sus identidades. En el proceso de procesamiento, siempre que se proponga información objetiva para el objetivo y usted vea la información, puede procesar cuidadosamente los datos obtenidos a partir de la información sin tener que manipularla en beneficio del investigador.

IV. RESULTADOS

En este apartado se desarrolla, el procedimiento de información obtenida de acuerdo al campo de estudio de la cooperativa de Ahorro y crédito mi sol diario, la se ha desarrollado respondiendo los objetivos plasmados en la investigación.

Análisis descriptivo de variables y dimensiones

Resultados de la Variable Comportamiento Organizacional

Tabla 3

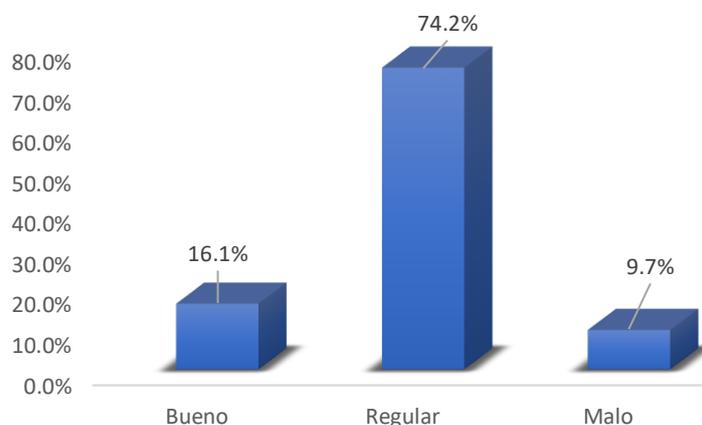
Análisis del nivel del comportamiento organizacional de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito mi sol diario.

Niveles de CO de los colaboradores de la cooperativa	Cooperativa de ahorro y crédito mi sol diario			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bueno	5	16.1%	16.1%	16.1%
Regular	23	74.2%	74.2%	83.9%
Malo	3	9.7%	9.7%	100.0%
Total	31	100.0%	100.0%	

Nota: Datos extraídos de la encuesta aplicada a los 31 colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito.

Figura 1:

Nivel del comportamiento organizacional de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito.



Según el análisis de la tabla 3 y la figura 1, donde se mide el nivel del comportamiento organizacional de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito mi sol diario, así mismo en relación a la variable comportamiento organizacional se aplicó a una muestra de 31 colaboradores y los resultados mostraron que el 74.2% de los colaboradores señala que se encuentran en un nivel organizacional regular y el 16.1% de los encuestados se encuentran en un nivel organizacional bueno, finalmente un nivel malo de comportamiento organizacional en un 9.7%.

Resultado de las dimensiones

Tabla 4

Análisis del nivel de las dimensiones del comportamiento organizacional de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito mi sol diario.

Niveles de CO de los colaboradores de la cooperativa	Productividad		Ausentismo		Rotación		Conducta que se aparta de las normas de comportamiento en el trabajo		Comportamiento Ciudadano Organizacional		Satisfacción en el trabajo	
	f	p	f	p	f	p	f	p	f	p	f	p
	Bueno	7	22.6%	1	3.2%	7	22.6%	7	22.6%	3	9.7%	8
Regular	20	64.5%	28	90.3%	23	74.2%	21	67.7%	25	80.6%	18	58.1%
Malo	4	12.9%	2	6.5%	1	3.2%	3	9.7%	3	9.7%	5	16.1%
Total	31	100.0%	31	100.0%	31	100.0%	31	100.0%	31	100%	31	100%

Nota: Datos extraídos de la encuesta aplicada a los 31 colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito.

De acuerdo al análisis que presenta la tabla 4 donde muestra los niveles de las dimensiones del comportamiento organizacional de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito mi sol diario, lo cual se obtuvo un nivel regular en la dimensión productividad con un valor de 64.5% y un nivel bueno con un valor de 22.6%, para ello la dimensión ausentismo se encuentra en un nivel regular con un valor de 90.3%, de la misma manera la dimensión rotación se encuentra en un nivel regular con un

valor porcentual de 74.2% y un nivel bueno de rotación en un 22.6%, en relación a la conducta que se aparta de las normas de comportamiento en el trabajo se encontró en un nivel regular que equivale a un valor de 67.7%, para la dimensión comportamiento ciudadano organizacional presento un nivel regular que equivale a 80.6% y un nivel malo en comportamiento ciudadano organizacional que equivale a un valor de 9.7%, finalmente la dimensión satisfacción en el trabajo presento un nivel regular en un 58.1% y un valor porcentual bueno en un 25.8% lo que indica que las dimensiones plasmadas se encuentran en un nivel regular.

Resultados de la Variable Productividad

Tabla 5

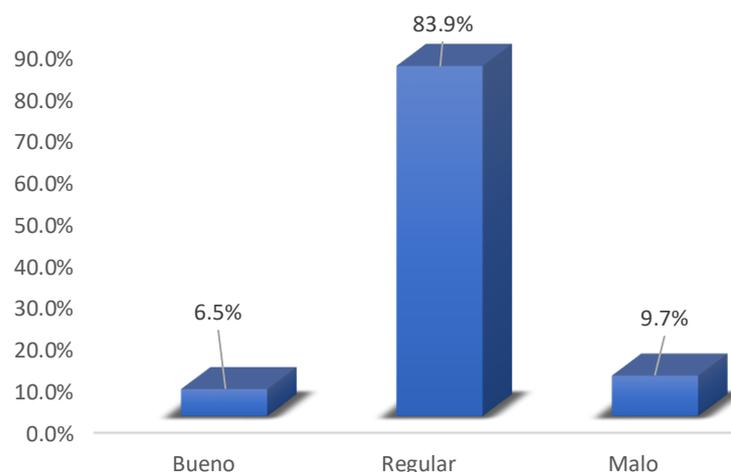
Análisis del nivel de la productividad de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito mi sol diario.

Productividad de los colaboradores de la cooperativa	Cooperativa de ahorro y crédito mi sol diario			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bueno	2	6.5%	6.5%	6.5%
Regular	26	83.9%	83.9%	93.5%
Malo	3	9.7%	9.7%	100.0%
Total	31	100.0%	100.0%	

Nota: Datos extraídos de la encuesta aplicada a los 31 colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito.

Figura 2:

Nivel de la productividad de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito mi sol diario.



Según el análisis de la tabla 5 y la figura 2, donde se mide el nivel de la productividad de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito mi sol diario, se aplicó a una muestra de 31 colaboradores, lo cual los resultados mostraron que el 83.9% de los colaboradores se encuentran en un nivel regular, el 9,7% de los encuestados se encuentran en un nivel malo, y el 6,5% de los colaboradores se encuentran en un nivel bueno.

Resultado de las dimensiones

Tabla 6

Análisis del nivel de las dimensiones de productividad de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito mi sol diario.

Niveles de Productividad de los colaboradores de la cooperativa	Factor capital		Factor Gente		Factor Tecnológico	
	f	p	f	p	f	p
Bueno	3	9.7%	2	6.5%	2	6.5%
Regular	22	71.0%	28	90.3%	27	87.1%
Malo	6	19.4%	1	3.2%	2	6.5%
Total	31	100.0%	31	100.0%	31	100.0%

Nota: Datos extraídos de la encuesta aplicada a los 31 colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito.

De acuerdo al análisis que presenta la tabla 6 donde mide el nivel de dimensiones de productividad de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito mi sol diario, lo cual los resultados muestran que la dimensión factor capital presenta un nivel regular con un valor porcentual de 71.0% y un 19.4% un factor capital malo, así mismo la dimensión factor gente presenta un valor porcentual 90.3% regular, y un 6.5% nivel bueno, finalmente la dimensión factor tecnológico presento un nivel regular que equivale a un valor de 87.1% y un nivel malo en el factor tecnológico que equivale a 6.5%.

Análisis inferencial de variables y dimensiones

Tabla 7

Prueba de normalidad de las variables en investigación.

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Comportamiento Organizacional	,098	31	,000*	,972	31	,000
Productividad	,150	31	,004	,947	31	,002

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se observa el análisis de acuerdo a los resultados que presenta la tabla 7, donde se utilizó la prueba de normalidad para determinar que herramienta utilizar, de acuerdo con la regla se trabajara con Shapiro-Wilk correspondiente porque el tamaño de la muestra es de 31 los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito mi sol diario. Dado que el nivel de significancia es de 0.000 procede de datos no normales, la cual se puede indicar que, con base a la regla de decisión, se rechaza la hipótesis negativa (H0), se cumple con el valor de $p < 0.05$. Por lo tanto, acepte la hipótesis alternativa, lo que significa que la distribución de los datos muestrales no es normal, esto indica que la prueba no es normal y que los datos estadísticos utilizados para probar la hipótesis de investigación serán realizados por un estadístico no paramétrico.

Tabla 8

Relación entre el comportamiento organizacional y productividad de los colaboradores de la cooperativa de Ahorro y crédito mi sol diario.

		Correlaciones		
			Comportamiento Organizacional	Productividad
Rho de Spearman	Comportamiento Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,256*
		Sig. (bilateral)	.	,001
			N	31
	Productividad	Coefficiente de correlación	,256*	1,000
Sig. (bilateral)		,001	.	
		N	31	31

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

De acuerdo con la tabla 8, se puede observar que el nivel de significancia es menor a 0.05 (sig. = 0.001) esto significa que el comportamiento organizacional está significativamente relacionado con la productividad de los colaboradores de la cooperativa de Ahorro y crédito mi sol diario. De manera similar, según la tabla de interpretación de coeficientes cabe señalar que existe un coeficiente de correlación positiva baja entre variables (Rho = 0,256), por lo que aceptamos la hipótesis alternativa y rechazamos absolutamente la hipótesis nula de nuestra investigación.

Prueba de hipótesis

Hi: Existe una relación positiva entre el comportamiento organizacional y la productividad de los colaboradores de la cooperativa de Ahorro y crédito mi sol diario, Lima 2020.

Ho: No existe una relación positiva entre el comportamiento organizacional y la productividad de los colaboradores de la cooperativa de Ahorro y crédito mi sol diario, Lima 2020.

Tabla 9

Prueba de hipótesis de las variables de estudio.

Prueba de muestra única						
Valor de prueba = 0						
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
Comportamiento Organizacional	67,586	30	,000	121,58065	117,9068	125,2545
Productividad	62,136	30	,000	124,12903	120,0492	128,2089

Nota: Significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

De acuerdo al análisis obtenido en la prueba de hipótesis, se obtuvo el valor P siendo menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, existe un coeficiente de correlación positiva baja entre las variables de estudio.

Tabla 10

Relación de las dimensiones del comportamiento organizacional y la productividad de los colaboradores de la cooperativa en estudio.

Correlaciones		Dimensiones del comportamiento organizacional						
		Productividad	Ausentismo	Rotación	Conducta al comportamiento en el trabajo	Comportamiento Ciudadano Organizacional	Satisfacción en el trabajo	
Rho de Spearman	productividad	Coefficiente de correlación	,197**	,228**	,165**	,118*	,248*	,224*
		Sig. (bilateral)	0.005	0.000	0.003	0.000	0.002	0.001
		N	31	31	31	31	31	31

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

De acuerdo con la tabla 10, muestra un nivel de significancia menor a 0.05 (sig. = 0.005), esto significa que la dimensión de productividad existe una relación positiva baja con la variable productividad, porque el nivel de significancia es menor que el valor p permitido por la comunidad científicamente, por lo que la hipótesis original es aceptable el estudio.

El nivel de significancia aparente de la tabla 10 es menor que 0.05 (sig. = 0.000), lo que significa que la dimensión ausentismo está significativamente correlacionada con productividad. De igual manera, según la tabla de interpretación, el coeficiente de correlación $\rho = 0.228$ indica que existe una correlación positiva baja entre la dimensión y la variable. Así mismo, el nivel de significancia para la dimensión rotación es menor que 0.05 (sig. = 0.003), de igual forma, según la tabla de interpretación, el coeficiente de correlación $\rho = 0.165$ indica que existe una correlación positiva baja entre la dimensión y la variable, de acuerdo a la dimensión conducta al comportamiento en el trabajo presenta un nivel de significancia menor que 0.05 (sig. = 0.000), con el coeficiente de correlación $\rho = 0.118$, se puede decir que existe una correlación positiva baja entre la dimensión y la variable, por otro lado la dimensión comportamiento ciudadano organizacional el nivel de significancia es menor que 0.05 (sig. = 0.002), el coeficiente de correlación $\rho = 0.248$, se puede decir que existe una correlación positiva baja, finalmente la dimensión satisfacción en el trabajo tiene un nivel de significancia es menor que 0.05 (sig. = 0.001), el coeficiente de correlación $\rho = 0.224$, se puede decir que existe una correlación positiva baja en la dimensión y la variable.

V. DISCUSIÓN

Es importante recordar que estos hallazgos se aplican a la realidad que ocurre en el lugar de trabajo de la cooperativa de ahorro y crédito mi sol diario, donde la productividad de los empleados ha disminuido en los últimos meses, esto puede deberse a problemas de comportamiento organizacional observados, donde existen serias deficiencias en el proceso conductual, además de las emociones, motivaciones y opiniones de los empleados, los problemas que surgen en estos procesos complican la toma de decisiones y brindan soluciones a problemas en las operaciones de la cooperativa. Por otro lado, los colaboradores se sentirán incómodos en el trabajo, lo que afectará su productividad a largo plazo. Los métodos de comunicación no son lo suficientemente perfectos para que los socios los entiendan, estos métodos no pueden comunicarse de manera oportuna y fluida entre colaboradores en diferentes áreas de la organización.

Por otro lado, esta investigación tiene limitaciones: primero, al buscar y consultar trabajos previos que no se encontraron en el marco nacional después del 2015, algunos colaboradores también se mostraron reacios a responder el cuestionario, lo que puede deberse a la pandemia (Covib-19) debido al poco interés o interacción. Sin embargo, este trabajo se ha completado y los resultados muestran veracidad y representatividad, las respuestas corresponden a las preguntas planteadas, las cuales pueden generalizarse a toda la población.

Ahora bien, se realizará la integración entre los resultados para comparar con la realidad problemática, los antecedentes y la base teórica de los resultados del análisis, para ello se enfatizó en la teoría de Robbins y Judge, (2009) la cual se fundamentó la variable comportamiento organizacional y sus dimensiones, para la variable productividad y sus dimensiones se fundamentó en la teoría de García, (2011), dichas variables de estudio se evaluaron a través del cuestionario que consta de 30 ítems fundamentado en dichos autores mencionados.

Sobre la base de la síntesis de los resultados de este estudio, en primer lugar, se inició con el análisis del objetivo general, el cual consistió en

determinar la relación que existe entre el comportamiento organizacional y productividad de los colaboradores de la cooperativa de Ahorro y crédito mi sol diario, Lima 2020, desde el reconocimiento de la contribución brindada por Bollet, et al. (2019) los resultados evidencian que existe una relación directa y significativa entre el compromiso organizacional y la productividad de los empleados en Proteger Oriente SA. El coeficiente de correlación es de 0.794, que se estima que es una correlación positiva significativa, mientras que la prueba es significativa es: $s = 0.000 < 0.05$, entonces el coeficiente es significativo al nivel de 0.000 Por lo tanto, la confiabilidad es 100% (es decir, la correlación es verdadera) y 0.0% (probabilidad) es incorrecta. Esto a la vez, se corrobora con la teoría en la cual se fundamenta por Robbins y Judge, (2009), quien manifestó que el comportamiento organizacional, es el estudio de la influencia de los individuos, grupos y estructuras en el comportamiento dentro de una organización, en el cual el objetivo es utilizar este conocimiento para mejorar la eficacia de la organización, tal como se aprecia en los resultados de la tabla 8, se puede observar que el nivel de significancia es menor a 0.05 (sig. = 0.001) esto significa que el comportamiento organizacional está significativamente relacionado con la productividad de los colaboradores de la cooperativa de Ahorro y crédito mi sol diario. De manera similar, según la tabla de interpretación de coeficientes cabe señalar que existe un coeficiente de correlación positiva baja entre variables ($Rho = 0,256$), por lo que aceptamos la hipótesis alternativa y rechazamos absolutamente la hipótesis nula de nuestra investigación.

De acuerdo a los resultados del primer objetivo específico, en el cual se identificó el nivel del comportamiento organizacional de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito mi sol diario, desde el reconocimiento de la contribución brindada por Cruz, (2018) los resultados evidencian que si existen factores que afectan la productividad en el comportamiento organizacional, estos factores incluyen: mala cultura organizacional, estilo de liderazgo autoritario, insatisfacción laboral, baja motivación, comunicación muy burocrática, y de igual manera, dignos de revisión, además se menciona que la persona con mayor incidencia es el estilo de

liderazgo. Esto a la vez, se corrobora con la teoría en la cual se fundamenta por Robbins y Judge, (2009), quien manifestó que el comportamiento organizacional, es el estudio de la influencia de los individuos, grupos y estructuras en el comportamiento dentro de una organización, en el cual el objetivo es utilizar este conocimiento para mejorar la eficacia de la organización, tal como se aprecia en los resultados de la tabla 3 y la figura 1, donde se mide el nivel del comportamiento organizacional de los colaboradores mostraron que el 74.2% de los colaboradores señala que se encuentran en un nivel organizacional regular y el 16.1% de los encuestados se encuentran en un nivel organizacional bueno, finalmente un nivel malo de comportamiento organizacional en un 9.7%., además las dimensiones que presenta la tabla 4 donde muestra un nivel regular en la dimensión productividad con un valor de 64.5%, para ello la dimensión ausentismo se encuentra en un nivel regular con un valor de 90.3%, de la misma manera la dimensión rotación se encuentra en un nivel regular con un valor porcentual de 74.2%, en relación a la conducta que se aparta de las normas de comportamiento en el trabajo se encontró en un nivel regular que equivale a un valor de 67.7%, para la dimensión comportamiento ciudadano organizacional presento un nivel regular que equivale a 80.6%, finalmente la dimensión satisfacción en el trabajo presento un nivel regular en un 58.1% lo que indica que las dimensiones plasmadas se encuentran en un nivel regular.

Con respecto al segundo objetivo específico, en el cual se identificó, el nivel de la productividad de los colaboradores, desde el reconocimiento de la contribución brindado por Peña, et al. (2016) los resultados evidencian que el compromiso organizacional es la fuerza relativa de las personas para identificarse y participar en la organización, pero esta conexión está compuesta o integrada por diferentes procesos: compromiso emocional, compromiso de continuidad y compromiso normativo, esto puede no ser mutuamente excluyente, pero son diferentes entre sí, en otras palabras, se sienten parte de la organización no cumplen con sus obligaciones de acuerdo con las políticas de la organización y planes de producción para establecer la importancia de estos estudios de integración, se corrobora con

la teoría en la cual se fundamenta según García (2011), es la relación entre el producto obtenido y el insumo utilizado o el factor de producción involucrado, tal como se aprecia en los resultados de la tabla 5 y la figura 2, donde se mide el nivel de la productividad de los colaboradores, lo cual los resultados mostraron que el 83.9% de los colaboradores se encuentran en un nivel regular, el 9,7% de los encuestados se encuentran en un nivel malo, y el 6,5% de los colaboradores se encuentran en un nivel bueno, de esta manera las dimensiones presentaron el análisis en la tabla 6 donde mide el nivel de dimensiones de productividad donde la dimensión factor capital presenta un nivel regular con un valor porcentual de 71.0%, así mismo la dimensión factor gente presenta un valor porcentual 90.3% regular, finalmente la dimensión factor tecnológico presento un nivel regular que equivale a un valor de 87.1%, lo que indica que la productividad de los colaboradores de la cooperativa es regular.

Respecto al tercer objetivo específico, se determinó la relación de las dimensiones del comportamiento organizacional y la productividad, los resultados evidencian que en la tabla 10, muestra un nivel de significancia menor a 0.05 (sig. = 0.005), esto significa que la dimensión de productividad existe una relación positiva baja con la variable productividad, la dimensión ausentismo está significativamente correlacionada con productividad, $\rho = 0.228$, para la dimensión rotación, el coeficiente de correlación $\rho = 0.165$ indica que existe una correlación positiva baja entre la dimensión y la variable, de acuerdo a la dimensión conducta al comportamiento en el trabajo presenta un coeficiente de correlación $\rho = 0.118$, se puede decir que existe una correlación positiva baja entre la dimensión y la variable, por otro lado la dimensión comportamiento ciudadano organizacional señala un coeficiente de correlación $\rho = 0.248$, se puede decir que existe una correlación positiva baja, finalmente la dimensión satisfacción en el trabajo tiene un coeficiente de correlación $\rho = 0.224$, se puede decir que existe una correlación positiva baja en la dimensión y la variable. Se corrobora desde el reconocimiento de la contribución brindado por Cruz, (2018) los resultados evidencian que si existen factores que afectan la productividad en el comportamiento organizacional, estos factores incluyen: mala cultura organizacional, estilo

de liderazgo autoritario, insatisfacción laboral, baja motivación, comunicación muy burocrática, y de igual manera, dignos de revisión, además se menciona que la persona con mayor incidencia es el estilo de liderazgo.

Es importante enfatizar que la empresa debe considerar la composición de sus factores organizacionales y de actividad en función de su entendimiento; ajustar su estructura o implementar estrategias para enfrentar los cambios económicos, políticos, culturales, tecnológicos y sociales que trae la realidad. La productividad de la empresa depende de todos sus aspectos, por lo tanto, los participantes pueden tomar decisiones para realizar cambios organizacionales, al reorganizar los procesos de trabajo que son beneficiosos para todos, el comportamiento organizacional puede ayudar a la empresa a obtener una forma organizacional más flexible, lo que le permite adaptarse y racionalizar en condiciones inciertas. El ajuste de la estructura organizacional le permitirá incentivar la participación de las personas en los resultados económicos de la empresa e implementó un programa de capacitación dirigido a identificar las debilidades a partir de diferentes formas de participación de sus colaboradores.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Después de analizar los datos de manera general, se determinó la relación entre el comportamiento organizacional y la productividad, obteniéndose como resultado ($Rho = 0,256$), señalando que existe una correlación positiva baja entre las variables, estadísticamente presenta un nivel significativo menor a 0.05 ($sig. = 0.001$) esto significa, que aceptamos la hipótesis alternativa y rechazamos absolutamente la hipótesis nula de la investigación.

Segunda: De acuerdo al primer objetivo específico se identificó el nivel del comportamiento organizacional de los colaboradores donde los resultados mostraron que el 74.2% de los colaboradores señala que se encuentran en un nivel organizacional regular y el 16.1% de los encuestados se encuentran en un nivel organizacional bueno, finalmente un nivel malo de comportamiento organizacional en un 9.7%.

Tercera: En cuanto al segundo objetivo específico se identificó el nivel de la productividad de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito, lo cual los resultados mostraron que el 83.9% de los colaboradores se encuentran en un nivel regular, el 9,7% de los encuestados se encuentran en un nivel malo, y el 6,5% de los colaboradores se encuentran en un nivel bueno.

Cuarta: Respecto al tercer objetivo específico se determinó la relación de las dimensiones del CO; productividad existe una relación positiva baja ($rho = 0.197$), ausentismo está significativamente correlacionada con productividad ($rho = 0.228$), de igual manera, rotación existe una correlación positiva baja ($rho = 0.165$), la conducta al comportamiento en el trabajo presenta una correlación positiva baja ($rho = 0.118$), así mismo el comportamiento ciudadano organizacional existe una correlación positiva baja ($rho = 0.248$), finalmente la dimensión satisfacción en el trabajo presenta una correlación positiva baja ($rho = 0.224$), lo que indica que se relaciona las dimensiones del CO con la variable productividad.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Se recomienda al gerente de la cooperativa de Ahorro y crédito mi sol diario, Lima. que realice unas actividades para mejorar el nivel de comportamiento organizacional, la cual estas actividades deben incluir trabajo en equipo, mejorando las habilidades de comunicación y liderazgo, la cual ayudará a mejorar la productividad de los colaboradores.
- Segunda:** Se recomienda llevar a cabo conversaciones motivadoras con los trabajadores para aumentar el compromiso organizacional, promover el desarrollo de habilidades, talentos e ideas y optimizar los talentos, por lo que es obligatorio que los trabajadores cooperativos participen en las conversaciones de los colaboradores de la cooperativa de Ahorro y crédito mi sol diario, Lima.
- Tercera:** Se recomienda que debes de auto valorar el rendimiento que no solo dependa de los empleados, sino también de las condiciones laborales para mejorar el desempeño organizacional, por tanto, las decisiones que tome la dirección de la organización para mejorar la calidad de vida de sus trabajadores (normalmente mediante medidas sencillas) tendrá un impacto directamente la productividad de la cooperativa de Ahorro y crédito mi sol diario, Lima.
- Cuarta:** Se recomienda implementar una evaluación sobre el compromiso motivacional para comprender si se cumple el objetivo de mejorar el compromiso organizacional y si el participante final está satisfecho con el trabajo, además si desea permanecer en el lugar de trabajo, inspirando así las actitudes y habilidades de los empleados, lo que representa un proceso esencial en las actividades incrementado la productividad, siendo eficaz y eficiente, para que no debilite el compromiso organizacional en los colaboradores de la cooperativa de Ahorro y crédito mi sol diario, Lima.

REFERENCIAS

- Ahmed, K. y Ahmed, H. (2013). *The Mediating Effect of Organizational Commitment on the Relationship between Perceived Organizational Support and Turnover Intention*. *Journal of Research in Social Sciences*, 1, 33–66
- Alles, M. (2013). *Comportamiento organizacional: cómo lograr un cambio cultural a través de gestión por competencias*. Buenos Aires: Granica.
- Amoros, E. (2007). *Comportamiento Organizacional: En busca de ventajas Competitivas*. Perú: UCSTM.
- Arbaiza, L. (2017). *Liderazgo y Comportamiento Organizacional* (1 ed.). Lima: Universidad ESAN.
- Atria, J., Grau, N., Sánchez, V., Madariaga, A., y Sanhueza, C. (2020). *La política económica frente al COVID-19 en Chile y el mundo: una invitación a ampliar las fronteras de lo posible*.
<https://www.ciperchile.cl/2020/05/24/la-politica-economica-frente-al-covid-19-en-chile-y-el-mundo-una-invitecion-a-ampliar-las-fronteras-de-lo-posible/>
- Avilés, De La Hoz, y Bautista (2020) *Comportamiento organizacional y su papel en la gestión de negocios*. Recuperado de:
<https://revista.estudioidea.org/ojs/index.php/eidea/article/view/21>.
- Barón, & Greenberg. (1990). *Comportamiento de la Organización: Comprensión y gestión del lado humano*. Toronto: Allyn y Bacon.
- Bollet, F., Amacifuén, I., Heredia, I., y Chenet, M (2019) *Compromiso organizacional y productividad de los trabajadores en protege oriente S.A., Pucallpa, 2019. Volumen 4 N° 3 Setiembre - Diciembre del 2019*.
- Bravo, Márquez y Saltos (2016) *El comportamiento organizacional y los procesos productivos en las MIPYMES*. Recuperado de:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5802881>
- Chiavenato, I. (2008). *Administración de Recursos Humanos*. Buenos Aires: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: Mc Graw Hill.

- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* / Idalberto Chiavenato (9a ed.--). México D.F., México: McGraw - Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional*. México: Mcgraw-hill interamericana editores, S.A.
- CICOPA, (2020). Covid-19: cómo responden a la crisis las cooperativas en los sectores de la industria y los servicios.
<https://www.cicopa.coop/es/news/covid19-how-cooperatives-in-industry-and-services-are-responding-to-the-crisis/>
- Cruelles, J. (2012). *Productividad e Incentivos: Cómo hacer que los tiempos de fabricación se cumplan*. Barcelona: Editorial Marcombo.
- Daft, R. (2007). *Teoría y diseño organizacional*. España: Cengage Learning.
- De la Cruz, (2018) *factores en el comportamiento organizacional que vulneran la productividad en la administración local de agua bajo apurímac pampas, provincia de Andahuaylas, Apurímac – 2016-2018*. Recuperado de: <https://1library.co/document/qvje3olq-factores-comportamiento-organizacional-productividad-administracion-apurimac-andahuaylas-apurimac.html>
- Díaz, M. (2014) *Cultura corporativa y productividad organizacional*. Legis: Barranquilla.
- Dubrín, A. (2004). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional - 2ª Edición*. México: Thomson Editores.
- Fernández, L. (2015). *Gestión y Liderazgo*. Revista de gestión empresarial de la UNALM, 2 (4) 6 - 10 Recuperado de:
https://issuu.com/revista_gestion/docs/gestion_liderazgo_2015-2
- García, A. (2011). *Productividad y reducción de costos*. Bogotá: Trillas.
- Gates, C. (2020). *Las Cooperativas de Ahorro y Crédito deben perder el miedo a la regulación*. <https://desafios.pwc.pe/las-cooperativas-de-ahorro-y-credito-deben-perder-el-miedo-a-la-regulacion/>
- Gibson, J., Ivancevich, J., & Donnelly, J. (2007). *Organizaciones. Comportamiento, Estructura y Procesos - 20a Edición*. México: McGraw Hill - Interamericana Editores.
- Gutiérrez, H. (2014) *Calidad Total y Productividad*. MC Graw Hill Ed3 (2).

- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional* - 12ª Edición. México: Cengage Learning.
- Hellriegel, D., Slocum, J., & Woodman, R. (2004). *Comportamiento Organizacional* - 10a Edición. México: Thomson Editores.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, C. (2014). *Metodología de la investigación*. México D. F.: Mc Graw Hill. Recuperado de: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- INEGI. (2015). *Cálculo de los índices de productividad laboral y del costo unitario de la mano de obra 2015: metodología*. INEGI.
- Jiménez, F. y Espinoza, C. (2007). *Costos industriales*. San Jose: Editorial Tecnológica de Costa Rica.
- Jones, C. (2015). *The Facts of Economic Growth*. National Bureau of Economic Research.
- Laredo, K. (2014) *Fundamentos del comportamiento organizacional*. Thomson Learning: México.
- Méndez, M. (2017). Comportamiento organizacional y la productividad en el área de operaciones de la caja metropolitana de Lima, 2017. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21638>
- Meyer, J., Bobocel, D. y Allen, N. (1991). *Development of organizational commitment during the first year of employment: A longitudinal study of pre- and post-entry influences*. Journal of Management, 17(4), 717–733.
- Milkovich, G., Newman, J. y Gerhart, B. (2014). *Compensation* (11th ed.). New York: McGraw-Hill
- Peña, Díaz. Chávez y Sánchez (2016) *El compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas*. Recuperado de: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2808147
- Ponce, J. (2012). *Productividad, Competitividad y Eficiencia*. Recuperado de: <http://www.rizomatica.net/aclarando-conceptos-productividadcompetitividad/>
- Robbins, S. (2017). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson educación de México S.A.

- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. Mexico D.F.: Pearson Educación.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S.; Coulter, M. (2015). *Administración*. México: Pearson educación.
- Saldaña, H. (2015) *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. Kier: Santiago
- Salvador, M. (2014) *Administración aplicada* (primera parte): teoría y práctica. Elimusa: Colombia.
- Sánchez, H., Reyes, C., y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Recuperado de: <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480>
- Tamayo, M. (2007). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa.
- Tejada, D. (2007). *Administración de servicios de alimentación*. Medellín: Editorial Universidad de Antioquia.
- Villalpando, M. (2015). *Bank Credit and Productivity: Evidence from Mexican Firms*. Banco de México.

ANEXOS

Anexo 1:

Matriz de Operacionalización de variables.

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Comportamiento organizacional	El comportamiento organizacional (generalmente abreviado como CO) es el estudio de individuos, Los grupos y las estructuras influyen en el comportamiento dentro de la organización, El propósito es utilizar este conocimiento para mejorar la efectividad de la organización (Robbins y Judge, 2009).	Se evaluará con un cuestionario, donde medirá las seis dimensiones de la variable de estudio. Es aquello que se utiliza el conocimiento para mejorar la efectividad y la eficiencia en el comportamiento en la organización.	Productividad	Alcanzar las metas Eficiencia	1,2,3 4,5	Ordinal
			Ausentismo	Inasistencia frecuente al trabajo Interrupciones entre los empleados	6,7 8,9	
			Rotación	Retiro permanente de una organización Tasa de rotación del personal	10,11 12,13	
			Conducta que se aparta de las normas de comportamiento en el trabajo	Vulneración a las normas organizacionales Amenaza el bienestar de la organización	14,15,16 17,18	
			Comportamiento Ciudadano Organizacional	Requerimientos formales de trabajo Promueve el funcionamiento eficaz	19,20,21 22,23,24	
			Satisfacción en el trabajo	Oportunidades de aprendizaje Observación sobre las conductas	26,26,27 28,29,30	
				Productividad.	Se evaluará con un cuestionario, donde medirá las tres dimensiones de la variable de estudio. Es aquello todo lo relacionado con el procedimiento de obtener un producto.	
Factor gente	Conocimiento Experiencia Habilidades	10,11,12 13,14,15 16,17,18				
Factor tecnología	Servicios de información	19,20,21,22				
	Productos de biblioteca	23,24,25				
	Paquetes de software	26,27,28				
	Equipos de computo	29,30				

Nota: Elaborado basado en los fundamentos de Robbins y Judge, (2009) para fundamentar la variable comportamiento organizacional y García, (2011) para la variable productividad.

ANEXO 2

CUESTIONARIO SOBRE EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MI SOL DIARIO, LIMA 2020.

Estimado(a)

Mediante el presente cuestionario se está realizando un estudio a fin de determinar la relación que existe entre el: "Comportamiento organizacional y productividad de los colaboradores de la cooperativa de Ahorro y crédito mi sol diario, Lima 2020". Le solicitamos responder con sinceridad al siguiente cuestionario, la información obtenida será utilizada para fines exclusivamente académicos

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

VARIABLE: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL							
Dimen siones	Indicadores		1	2	3	4	5
Productividad	Alcanzar metas						
	1	Considera usted que la cooperativa de Ahorro y crédito es productiva y si llega a alcanzar sus metas					
	2	Es más productiva una cooperativa de Ahorro y crédito si mejora sus servicios reduciendo sus costos					
	3	En tu centro laboral cooperativa de Ahorro y crédito se anticipan a las actividades para aprovechar las oportunidades y lograr los objetivos					
	Eficiencia						
	4	Implica en la productividad de una cooperativa de Ahorro y crédito, la preocupación constante por la eficiencia y eficacia					
	5	Considera usted que, si las actividades de su cooperativa de Ahorro y crédito están bien definidas, ayudaría esto a alcanzar los objetivos					
Ausentismo	Inasistencia frecuente al trabajo						
	6	El ausentismo constante de los colaboradores perjudica a la cooperativa de Ahorro y crédito					
	7	Considera usted que el ausentismo de los colaboradores incrementa los costos de producción de la cooperativa de Ahorro y crédito					
	Interrupciones entre los empleados						
	8	Considera usted que al ausentarse de sus labores habría en la cooperativa de Ahorro y crédito quien ocupe su lugar					
	9	En el día del trabajador y otras actividades festivas los colaboradores se involucran sin excluirse					
Rotación	Retiro permanente de una organización						
	10	Considera usted que la rotación constante involuntaria de los colaboradores, perjudica los intereses de la cooperativa de Ahorro y crédito					
	11	La cooperativa de Ahorro y crédito informa oportunamente los procedimientos a seguir a los colaboradores para prevenir las improvisaciones y un retiro del puesto					
	Tasa de rotación del personal						
	12	Considera usted que la alta tasa de rotación incrementa el costo de los servicios prestados por la cooperativa de Ahorro y crédito					
	13	Considera usted que la rotación constante de los colaboradores, influye en el reclutamiento, selección y capacitación					

Conducta que se aparta de las normas de comportamiento en el trabajo	Vulneración de las normas organizacionales						
	14	Comparte y difunde usted los objetivos de su cooperativa de Ahorro y crédito, con los compañeros nuevos del trabajo.					
	15	Toma tiempo de su jornada laboral para limpiar su lugar de trabajo de acuerdo al requerimiento de las normas internas en la cooperativa.					
	16	Considera usted que las normas organizacionales están de acuerdo a los objetivos y metas de la cooperativa de Ahorro y crédito.					
	Amenaza el bienestar de la organización						
	17	Se siente usted responsable por los fracasos de su cooperativa de Ahorro y crédito.					
Comportamiento ciudadano organizacional	Requerimientos formales de trabajo						
	19	Considera usted que el comportamiento externo de los colaboradores repercute en el comportamiento organizacional					
	20	La organización cuenta con un diseño establecido por políticas y reglamentos; dados a conocer al colaborador					
	21	Considera usted que su comportamiento es fundamental para los intereses de la cooperativa de Ahorro y crédito					
	Promueve el funcionamiento eficaz						
	22	Considera usted que de manera individual se esfuerza lo suficiente para alcanzar los objetivos de la cooperativa de Ahorro y crédito					
	23	Se dan cambios o ajustes mínimos sin que afecten la realidad de la cooperativa de Ahorro y crédito					
24	Considera usted que las políticas adoptadas por su organización influyen en su comportamiento						
Satisfacción en el trabajo	Oportunidades de aprendizaje						
	25	Cree usted que sería una oportunidad ser reconocido y le asignar un mejor puesto laboral					
	26	Se practica la innovación para lograr el aprendizaje y el cambio continuo en tu área laboral					
	27	Realizan trabajos teniendo la participación de todos los miembros del grupo para alcanzar la unión y desarrollo de los integrantes					
	Observación sobre las conductas						
	28	El esfuerzo que realiza al desempeñarse en su trabajo es reconocido en la organización					
29	Se practica los valores y moral para tomar decisiones en tu área laboral						
30	Mis compañeros de trabajo están comprometidos a realizar un trabajo de calidad						

Gracias por completar el cuestionario.

ANEXO 3

CUESTIONARIO SOBRE LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MI SOL DIARIO, LIMA 2020

Estimado(a)

Mediante el presente cuestionario se está realizando un estudio a fin de determinar la relación que existe entre el: "Comportamiento organizacional y productividad de los colaboradores de la cooperativa de Ahorro y crédito mi sol diario, Lima 2020". Le solicitamos responder con sinceridad al siguiente cuestionario, la información obtenida será utilizada para fines exclusivamente académicos

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

VARIABLE PRODUCTIVIDAD							
Dimensio nes	Indicadores		1	2	3	4	5
Factor Capital	Instalaciones						
	1	Los colaboradores pueden trabajar cómodamente con las actuales instalaciones y esto repercute en su productividad.					
	2	Los equipos que tiene la cooperativa de crédito y ahorro ayudan a realizar un mejor servicio en un menor tiempo.					
	3	La cooperativa de Ahorro y crédito invierte en capacitaciones oportunas para el uso y manejo de la implementación de equipos.					
	Medios de comunicación						
	4	La comunicación entre el personal y los clientes internos es fluida.					
	5	La cooperativa de Ahorro y crédito presenta una comunicación interna y oportuna gracias a los medios de comunicación que cuenta.					
	6	Se coordina eficientemente las tareas asignadas para minimizar esfuerzos.					
	Útiles de oficina						
7	Se abastece oportunamente al personal con los útiles de oficina para que no merme su productividad.						
8	La oficina presenta un ambiente cómodo para ordenar el material de trabajo.						
9	Cuando hay escasez de útiles de oficina en algún colaborador el otro lo proporciona pues en el área predomina la empatía y colaboración.						
Factor gente	Conocimiento						
	10	La jefatura promueve el desarrollo profesional de su personal, otorgando permisos a los que estudian actualmente.					
	11	Se reconoce el grado de instrucción del personal para un ascenso.					
	12	Si un colaborador desconoce ciertos procesos, las jefaturas se involucran en su consistencia para el cumplimiento de metas.					
	Experiencia						
	13	Se contrata personal con experiencia en la cooperativa de cooperativa de Ahorro y crédito.					
14	La jefatura reconoce al personal con experiencia ofreciéndole cursos de especialización en operaciones financieras y de servicios.						
15	Los colaboradores de menos años laborales forman equipos de trabajo con los de mayor experiencia.						

	Habilidades					
	16	La productividad de la cooperativa es por el aporte de las habilidades de los colaboradores.				
	17	El trabajo a presión es una constante, promoviéndose en los colaboradores el ejercicio de las habilidades múltiples.				
	18	El jefe / líder del equipo trasmite sus habilidades al personal recién ingresado.				
Factor Tecnología	Servicios de información					
	19	Los servicios de información son eficientes porque la cooperativa cuenta con los equipos necesarios.				
	20	Considera que la herramienta tecnológica contribuye con el desarrollo de las actividades laborales.				
	21	El personal maneja eficientemente los equipos de información por ello dan un excelente servicio.				
	22	Se cuenta con una base de datos de clientes actualizada en la cooperativa de Ahorro y crédito mi sol diario.				
	Productos de biblioteca					
	23	A través de la base de datos del sistema se realiza un seguimiento de clientes de visitas frecuentes.				
	24	La cooperativa cuenta con un programa de atención que permite mejorar la productividad del empleado.				
	25	Cuando se debilita la productividad se cuenta con un programa o plan de contingencia.				
	Paquetes de software					
	26	El sistema software empleado integra la aplicación de una serie de medidas técnicas y administrativas.				
	27	Cada vez que actualizan el software el personal es capacitado por el personal de la cooperativa de Ahorro y crédito mi sol diario.				
	28	El software instalado o actualizado es rápido por eso sus actividades se realizan en menos tiempo.				
	Equipos de computo					
29	La jefatura se preocupa de contar con equipos de cómputo nuevos para que su personal desarrolle sus actividades eficientemente.					
30	Los colaboradores laboran adecuadamente con los equipos de cómputo actuales.					

Gracias por completar el cuestionario.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la productividad de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito mi sol diario, Lima 2020

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	DIMENSIÓN 1: Factor Capital													
1	Los colaboradores pueden trabajar cómodamente con las actuales instalaciones y esto repercute en su productividad.				X				X				X	
2	Las instalaciones de las agencias son modernas y adecuadas para el servicio brindado				X				X				X	
3	La cooperativa de ahorro y crédito invierte en capacitaciones oportunas para el uso y manejo de la implementación de equipos.				X				X				X	
4	La comunicación entre el personal y los clientes internos es fluida.				X				X				X	
5	La cooperativa de ahorro y crédito presente una comunicación interna oportuna gracias a los medios de comunicación que cuenta.				X				X				X	
6	Se coordina eficientemente las tareas asignadas para minimizar esfuerzos.				X				X				X	
7	Se abastece oportunamente al personal con los útiles de oficina para que no merme su productividad.				X				X				X	
8	Cuento con los materiales y el equipo necesario para realizar mi trabajo.				X				X				X	
9	Cuando hay escasez de útiles de oficina en algún colaborador el otro lo proporciona pues en el área predomina la empatía y colaboración.				X				X				X	
	DIMENSIÓN 2: Factor gente													
10	La jefatura promueve el desarrollo profesional de su personal, otorgando permisos a los que estudian actualmente.				X				X				X	
11	Se reconoce el grado de instrucción del personal para un ascenso.				X				X				X	
12	Si un colaborador desconoce ciertos procesos, las jefaturas se involucran en su consistencia para el cumplimiento de metas.				X				X				X	
13	Se contrata personal con experiencia en la cooperativa de ahorro y crédito.				X				X				X	

14	La jefatura reconoce al personal con experiencia ofreciéndole cursos de especialización en operaciones financieras y de servicios.				X				X				X
15	Los colaboradores de menos años laborales, forman equipos de trabajo con los de mayor experiencia.				X				X				X
16	La productividad de la cooperativa de ahorro y crédito es por el aporte de las habilidades de los colaboradores.				X				X				X
17	El trabajo a presión es una constante, promoviéndose en los colaboradores el ejercicio de las habilidades múltiples.				X				X				X
18	El jefe / líder del equipo trasmite sus habilidades al personal recién ingresado.				X				X				X
Nº	DIMENSIONES / ítems												
	DIMENSIÓN 3: Factor Tecnología												
19	Los servicios de información son eficientes porque la cooperativa cuenta con los equipos necesarios.				X				X				X
20	Considera que la herramienta tecnológica contribuye con el desarrollo de las actividades laborales.				X				X				X
21	El personal maneja eficientemente los equipos de información por ello dan un excelente servicio.				X				X				X
22	Se cuenta con una base de datos de clientes actualizada en la cooperativa de ahorro y crédito mi sol diario.				X				X				X
23	A través de la base de datos del sistema se cuenta con información actualizada y veraz de los clientes.				X				X				X
24	La cooperativa de ahorro y crédito cuenta con un programa de atención que permite mejorar la productividad del empleado.				X				X				X
25	Cuando se debilita la productividad se cuenta con un programa o plan de contingencia.				X				X				X
26	El sistema software empleado integra la aplicación de una serie de medidas técnicas y administrativas.				X				X				X
27	Cada vez que actualizan el software el personal es capacitado por el personal de la cooperativa de ahorro y crédito mi sol diario.				X				X				X
28	El software instalado o actualizado es rápido por eso sus actividades se realizan en menos tiempo.				X				X				X

29	La jefatura se preocupa de contar con equipos de cómputo nuevos para que su personal desarrolle sus actividades eficientemente.				X				X				X
30	Los colaboradores laboran adecuadamente con los equipos de cómputo actuales.				X				X				X

Observaciones: Hay suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Lino Gamarra Edgar Laureano.

DNI: 32650876

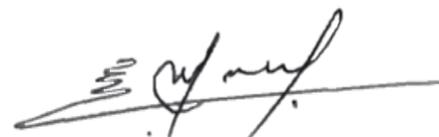
Especialidad del validador: Administrador de Empresas / Licenciado en educación: Matemática e Informática

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el comportamiento organizacional de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito mi sol diario, Lima 2020.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias	
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A		M A
	DIMENSIÓN 1: Productividad													
1	Considera usted que la cooperativa de ahorro y crédito es productiva y si llega a alcanzar sus metas.				X				X				X	
2	Es más productiva una cooperativa de ahorro y crédito si mejora sus servicios reduciendo sus costos.				X				X				X	
3	En tu centro laboral cooperativa de ahorro y crédito se anticipan a las actividades para aprovechar las oportunidades y lograr los objetivos.				X				X				X	
4	Implica en la productividad de una cooperativa de ahorro y crédito, la preocupación constante por la eficiencia y eficacia.				X				X				X	
5	Considera usted que, si las actividades de su cooperativa de ahorro y crédito están bien definidas, ayudaría esto a alcanzar los objetivos.				X				X				X	
	DIMENSIÓN 2: Ausentismo													
6	El ausentismo constante de los colaboradores perjudica a la cooperativa de ahorro y crédito.				X				X				X	
7	Considera usted que el ausentismo de los colaboradores incrementa los costos de producción de la cooperativa de ahorro y crédito.				X				X				X	
8	Considera usted que al ausentarse de sus labores habría en la cooperativa de ahorro y crédito quien ocupe su lugar.				X				X				X	
9	En el día del trabajador u otras actividades festivas, los colaboradores se involucran sin excluirse.				X				X				X	
	DIMENSIÓN 3: Rotación													
10	Considera usted que la rotación constante involuntaria de los colaboradores, perjudica los intereses de la cooperativa de ahorro y crédito.				X				X				X	

11	La cooperativa de ahorro y crédito informa oportunamente los procedimientos a seguir a los colaboradores para prevenir las improvisaciones y un retiro del puesto.				X				X				X
12	Considera usted que la alta tasa de rotación incrementa el costo de los servicios prestados por la cooperativa de ahorro y crédito.				X				X				X
13	Considera usted que la rotación constante de los colaboradores, influye en el reclutamiento, selección y capacitación.				X				X				X
	DIMENSIÓN 4: Conducta que se aparta de las normas de comportamiento en el trabajo												
14	Comparte y difunde usted los objetivos de su cooperativa de ahorro y crédito, con los compañeros nuevos del trabajo.				X				X				X
15	Toma tiempo de su jornada laboral para limpiar su lugar de trabajo de acuerdo al requerimiento de las normas internas en la cooperativa.				X				X				X
16	Considera usted que las normas organizacionales están de acuerdo a los objetivos y metas de la cooperativa de ahorro y crédito.				X				X				X
17	Se siente usted responsable por los fracasos de su cooperativa de ahorro y crédito.				X				X				X
18	Reporta a su jefe inmediato cuando está presentando problemas o molestias de salud.				X				X				X
	DIMENSIÓN 5: Comportamiento ciudadano organizacional												
19	Considera usted que el comportamiento externo de los colaboradores repercute en el comportamiento organizacional				X				X				X
20	La organización cuenta con un diseño establecido por políticas y reglamentos; dados a conocer al colaborador				X				X				X
21	Considera usted que su comportamiento es fundamental para los intereses de la cooperativa de ahorro y crédito				X				X				X
22	Considera usted que de manera individual se esfuerza lo suficiente para alcanzar los objetivos de la cooperativa de ahorro y crédito				X				X				X
23	Se dan cambios o ajustes mínimos sin que afecten la realidad de la cooperativa de ahorro y crédito				X				X				X
24	Considera usted que las políticas adoptadas por su organización influyen en su comportamiento				X				X				X

DIMENSIÓN 6: Satisfacción en el trabajo														
25	Cree usted que sería una oportunidad ser reconocido y le asignar un mejor puesto laboral				X					X				X
26	Se practica la innovación para lograr el aprendizaje y el cambio continuo en tu área laboral				X					X				X
27	Realizan trabajos teniendo la participación de todos los miembros del grupo para alcanzar la unión y desarrollo de los integrantes				X					X				X
28	El esfuerzo que realiza al desempeñarse en su trabajo es reconocido en la organización				X					X				X
29	Se practica los valores y moral para tomar decisiones en tu área laboral				X					X				X
30	Mis compañeros de trabajo están comprometidos a realizar un trabajo de calidad				X					X				X

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: **Dr. Cesar Cifuentes la Rosa** **DNI: 09534164**

Especialidad del validador: Economista

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Dr. Cesar Cifuentes La Rosa

Firma del Experto Informante.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la productividad de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito mi sol diario, Lima 2020

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias	
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A		M A
	DIMENSIÓN 1: Factor Capital													
1	Los colaboradores pueden trabajar cómodamente con las actuales instalaciones y esto repercute en su productividad.				X				X				X	
2	Los equipos que tiene la cooperativa de crédito y ahorro ayudan a realizar un mejor servicio en un menor tiempo.				X				X				X	
3	La cooperativa de ahorro y crédito invierte en capacitaciones oportunas para el uso y manejo de la implementación de equipos.				X				X				X	
4	La comunicación entre el personal y los clientes internos es fluida.				X				X				X	
5	La cooperativa de ahorro y crédito presenta una comunicación interna y externa están integradas en la práctica de los colaboradores de la cooperativa.				X				X				X	
6	Se coordina eficientemente las tareas asignadas para minimizar esfuerzos.				X				X				X	
7	Se abastece oportunamente al personal con los útiles de oficina para que no merme su productividad.				X				X				X	
8	La oficina presenta un ambiente cómodo para ordenar el material de trabajo.				X				X				X	
9	Cuando hay escasez de útiles de oficina en algún colaborador el otro lo proporciona pues en el área predomina la empatía y colaboración.				X				X				X	
	DIMENSIÓN 2: Factor gente													
10	La jefatura promueve el desarrollo profesional de su personal, otorgando permisos a los que estudian actualmente.				X				X				X	
11	Se reconoce el grado de instrucción del personal para un ascenso.				X				X				X	
12	Si un colaborador desconoce ciertos procesos, las jefaturas se involucran en su consistencia para el cumplimiento de metas.				X				X				X	
13	Se contrata personal con experiencia en la cooperativa de ahorro y crédito.				X				X				X	

14	La jefatura reconoce al personal con experiencia ofreciéndole cursos de especialización en operaciones financieras y de servicios.				X				X				X
15	Los colaboradores de menos años laborales, forman equipos de trabajo con los de mayor experiencia.				X				X				X
16	La productividad de la cooperativa de ahorro y crédito es por el aporte de las habilidades de los colaboradores.				X				X				X
17	El trabajo a presión es una constante, promoviéndose en los colaboradores el ejercicio de las habilidades múltiples.				X				X				X
18	El jefe / líder del equipo trasmite sus habilidades al personal recién ingresado.				X				X				X
Nº	DIMENSIONES / ítems												
	DIMENSIÓN 3: Factor Tecnología												
19	Los servicios de información son eficientes porque la cooperativa cuenta con los equipos necesarios.				X				X				X
20	Considera que la herramienta tecnológica contribuye con el desarrollo de las actividades laborales.				X				X				X
21	El personal maneja eficientemente los equipos de información por ello dan un excelente servicio.				X				X				X
22	Se cuenta con una base de datos de clientes actualizada en la cooperativa de ahorro y crédito mi sol diario.				X				X				X
23	A través de la base de datos del sistema se realiza un seguimiento de clientes de visitas frecuentes.				X				X				X
24	La cooperativa de ahorro y crédito cuenta con un programa de atención que permite mejorar la productividad del empleado.				X				X				X
25	Cuando se debilita la productividad se cuenta con un programa o plan de contingencia.				X				X				X
26	El sistema software empleado integra la aplicación de una serie de medidas técnicas y administrativas.				X				X				X
27	Cada vez que actualizan el software el personal es capacitado por el personal de la cooperativa de ahorro y crédito mi sol diario.				X				X				X
28	El software instalado o actualizado es rápido por eso sus actividades se realizan en menos tiempo.				X				X				X

29	La jefatura se preocupa de contar con equipos de cómputo nuevos para que su personal desarrolle sus actividades eficientemente.				X				X				X
30	Los colaboradores laboran adecuadamente con los equipos de cómputo actuales.				X				X				X

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: **Dr. Cesar Cifuentes La Rosa** **DNI: 09534164**

Especialidad del validador: Economista

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Dr. Cesar Cifuentes la Rosa

Firma del Experto Informante.

28	El software instalado o actualizado es rápido por eso sus actividades se realizan en menos tiempo.																			
29	La jefatura se preocupa de contar con equipos de cómputo nuevos para que su personal desarrolle sus actividades eficientemente.																			
30	Los colaboradores laboran adecuadamente con los equipos de cómputo actuales.																			

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg:

DNI:.....

Especialidad del validador:.....

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante.

Correo: janeth fernandez - Outlook - Google Chrome
outlook.live.com/mail/0/deeplink?version=20210125001.10&popoutv2=1

Responder | Eliminar | No deseado | Bloquear

Re: comentarios sobre el instrumento - Envío de instrumento corregido Janeth Fernandez Zumba

DP DANIEL MEJIA PILONIETA <dmejia@ucv.edu.pe>
Lun 1/02/2021 14:55
Para: Usted

Buenas tardes, imprimir este correo, en el cual se menciona que se validan los instrumentos. No utilizo firma digital.

Aprobados para su tesis: "Comportamiento organizacional y productividad de los colaboradores de la cooperativa de ahorros y crédito mi sol diario, Lima 2020"

Cordial saludo,

DANIEL MEJÍA PILONIETA | DTC
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN | LIMA ESTE
LIMA ESTE | Av. Del Parque Nº 640 - Urbanización Canto Grande - S.J.L.

El mar, 26 ene 2021 a las 14:05, janeth fernandez (<janeth-fernandez@hotmail.com>) escribió:
Buenas Tardes Profesor Daniel,

Adjunto mi cuestionario corregido de acuerdo a las observaciones encontradas.

A espera de su validación y de estar todo conforme, colocar su firma digital en ambos cuestionarios.

Saludos,
Janeth Fernandez

De: DANIEL MEJIA PILONIETA <dmejia@ucv.edu.pe>

Escritorio
16:55
miércoles
3/02/2021



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 19 de enero del 2021

CARTA N°13-2021-GG.COOPAC.MSD.

Señores:

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN – TESIS

Presente.-:

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes, con la finalidad de informales que la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MI SOL DIARIO LTDA.**, autoriza a la Srta. **JANETH KATHERINE FERNANDEZ ZUMBA**, identificada con DNI N° 44673484, quien actualmente es estudiante de la Escuela Profesional de Administración, lo siguiente:

- ✓ Aplicar cuestionario para la recolección de información.
- ✓ Permiso para acceder a nuestras instalaciones a fin de tomar la muestra.

Agradeciendo la atención prestada, quedamos a sus órdenes para cualquier duda, aclaración o comentario que pudiese surgir de la información aquí presentada.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.


WILLIAM STEVEN MEJÍA MARQUEZ
GERENTE GENERAL
COOPAC "MI SOL DIARIO" LTDA.

Anexo 5: Confiabilidad del instrumento

Fiabilidad del instrumento: Comportamiento Organizacional de los Colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mi Sol Diario, Lima 2020.

Tabla N°01

Estadístico de procedimiento de casos

	N	%
Casos Válido	15	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

En la Tabla N°01 se observa el resumen del procedimiento de casos procesados para fiabilidad, donde se procesó a 15 unidades muestrales sin ser excluidas a ninguna de ellas, la cual se realizó el procedimiento al 100%.

Tabla N°02

Estadístico de consistencia interna del cuestionario

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,885	,903	30

En la Tabla N°02 se observa el coeficiente correspondiente al Alfa de Cronbach para el análisis de consistencia interna de la encuesta para los Colaboradores de

la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mi Sol Diario, Lima, la cual se obtuvo un alfa de 0,885 se encuentra dentro del rango del coeficiente alfa bueno este tipo de instrumento.

Tabla N°03

Estadísticos de consistencia interna del cuestionario si se suprime un ítem.

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	116,8000	87,743	,704	,875
VAR00002	117,0667	92,781	,336	,883
VAR00003	116,2667	92,210	,578	,879
VAR00004	116,3333	91,952	,631	,879
VAR00005	116,6000	95,971	,152	,886
VAR00006	117,0667	92,781	,336	,883
VAR00007	116,6667	94,381	,140	,891
VAR00008	116,7333	88,067	,626	,876
VAR00009	116,6000	95,971	,152	,886
VAR00010	116,4000	91,829	,520	,880
VAR00011	116,8667	87,552	,686	,875
VAR00012	116,4000	91,829	,520	,880
VAR00013	117,0667	92,781	,336	,883
VAR00014	116,2667	92,210	,578	,879
VAR00015	116,6000	95,971	,152	,886
VAR00016	116,3333	91,952	,631	,879
VAR00017	116,7333	88,067	,626	,876
VAR00018	116,7333	94,210	,141	,891
VAR00019	117,0667	92,781	,336	,883
VAR00020	116,8000	87,743	,704	,875
VAR00021	117,0000	93,000	,327	,884
VAR00022	116,3333	91,952	,631	,879
VAR00023	116,6667	94,381	,140	,891
VAR00024	116,8667	87,552	,686	,875
VAR00025	116,6667	95,667	,205	,885
VAR00026	116,3333	91,952	,631	,879
VAR00027	116,8000	87,743	,704	,875
VAR00028	116,3333	91,952	,631	,879
VAR00029	116,6667	95,667	,205	,885

VAR00030	116,2667	92,210	,578	,879
----------	----------	--------	------	------

En la Tabla N° 03 se observa el Alfa de Cronbach para cada uno de los ítem si un elemento es suprimido con la finalidad de mejorar el coeficiente de 0,885 de la tabla N°02, pero en ninguno de los posibles casos se logra tal efecto, por lo que se decide continuar con el cuestionario y la totalidad de sus ítems.

Tabla N°04

Estadístico de consistencia interna del cuestionario, prueba de dos mitades

Estadísticas de fiabilidad			
Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	,757
		N de elementos	15 ^a
	Parte 2	Valor	,788
		N de elementos	15 ^b
	N total de elementos		30
Correlación entre formularios			,925
Coeficiente de Spearman- Brown	Longitud igual		,961
	Longitud desigual		,961
Coeficiente de dos mitades de Guttman			,959

a. Los elementos son: VAR00001, VAR00002, VAR00003, VAR00004, VAR00005, VAR00006, VAR00007, VAR00008, VAR00009, VAR00010, VAR00011, VAR00012, VAR00013, VAR00014, VAR00015.

b. Los elementos son: VAR00016, VAR00017, VAR00018, VAR00019, VAR00020, VAR00021, VAR00022, VAR00023, VAR00024, VAR00025, VAR00026, VAR00027, VAR00028, VAR00029, VAR00030.

En la Tabla N°04 se observa la prueba de mitades de la encuesta para medir la consistencia interna del cuestionario, mediante el Coeficiente de Spearman para longitudes iguales es de 0,961 y el Coeficiente de dos mitades de Guttman de 0,959 ambos superiores al mínimo establecido para pruebas de este tipo. En tal sentido se decide aprobar el Instrumento en cuestión.

Los resultados que se presentan nos permiten concluir que la encuesta para medir el comportamiento organizacional de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mi Sol Diario, Lima 2020, instrumento elaborado por el autor, **ES ALTAMENTE CONFIABLE PARA SU USO.**

Anexo 6: Confiabilidad del instrumento

Fiabilidad del instrumento: La productividad de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mi Sol Diario, Lima 2020.

Tabla N°01

Estadístico de procedimiento de casos

	N	%
Casos Válido	15	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

En la Tabla N°01 se observa el resumen del procedimiento de casos procesados para fiabilidad, donde se procesó a 15 unidades muestrales sin ser excluidas a ninguna de ellas, la cual se realizó el procedimiento al 100%.

Tabla N°02

Estadístico de consistencia interna del cuestionario

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,950	,956	30

En la Tabla N°02 se observa el coeficiente correspondiente al Alfa de Cronbach para el análisis de consistencia interna de la encuesta para medir la productividad en los Colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mi Sol Diario, Lima, la cual se obtuvo un alfa de 0,950 se encuentra dentro del rango del coeficiente alfa muy excelente este tipo de instrumento.

Tabla N°03**Estadísticos de consistencia interna del cuestionario si se suprime un ítem.**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	123,2000	145,457	,860	,947
VAR00002	123,2000	145,457	,860	,947
VAR00003	123,4000	147,543	,512	,950
VAR00004	123,2000	145,457	,860	,947
VAR00005	123,2667	147,638	,525	,950
VAR00006	123,2000	145,457	,860	,947
VAR00007	123,1333	145,552	,819	,947
VAR00008	123,2000	145,457	,860	,947
VAR00009	123,1333	145,552	,819	,947
VAR00010	123,2000	154,314	,160	,954
VAR00011	123,3333	147,524	,557	,949
VAR00012	123,2667	154,210	,172	,953
VAR00013	123,2000	145,457	,860	,947
VAR00014	123,2667	154,210	,172	,953
VAR00015	123,2000	145,457	,860	,947
VAR00016	123,3333	147,524	,557	,949
VAR00017	123,2000	145,457	,860	,947
VAR00018	123,3333	147,524	,557	,949
VAR00019	123,1333	154,838	,189	,952
VAR00020	123,3333	147,524	,557	,949
VAR00021	123,2000	145,457	,860	,947
VAR00022	123,2000	145,457	,860	,947
VAR00023	123,2000	154,743	,205	,952
VAR00024	123,1333	145,552	,819	,947
VAR00025	123,1333	154,838	,189	,952
VAR00026	123,2000	145,457	,860	,947
VAR00027	123,2000	145,457	,860	,947
VAR00028	123,2000	145,457	,860	,947
VAR00029	123,2000	145,457	,860	,947
VAR00030	123,1333	154,838	,189	,952

En la Tabla N° 03 se observa el Alfa de Cronbach para cada uno de los ítem si un elemento es suprimido con la finalidad de mejorar el coeficiente de 0,950 de la tabla

Nº02, pero en ninguno de los posibles casos se logra tal efecto, por lo que se decide continuar con el cuestionario y la totalidad de sus Ítems.

Tabla N°04

Estadístico de consistencia interna del cuestionario, prueba de dos mitades

Estadísticas de fiabilidad			
Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	,909
		N de elementos	15 ^a
	Parte 2	Valor	,908
		N de elementos	15 ^b
	N total de elementos		30
Correlación entre formularios			,870
Coeficiente de Spearman-	Longitud igual		,930
Brown	Longitud desigual		,930
Coeficiente de dos mitades de Guttman			,929

a. Los elementos son: VAR00001, VAR00002, VAR00003, VAR00004, VAR00005, VAR00006, VAR00007, VAR00008, VAR00009, VAR00010, VAR00011, VAR00012, VAR00013, VAR00014, VAR00015.

b. Los elementos son: VAR00016, VAR00017, VAR00018, VAR00019, VAR00020, VAR00021, VAR00022, VAR00023, VAR00024, VAR00025, VAR00026, VAR00027, VAR00028, VAR00029, VAR00030.

En la Tabla N°04 se observa la prueba de mitades de la encuesta para medir la consistencia interna del cuestionario, mediante el Coeficiente de Spearman para longitudes iguales es de 0,930 y el Coeficiente de dos mitades de Guttman de 0,929 ambos superiores al mínimo establecido para pruebas de este tipo. En tal sentido se decide aprobar el Instrumento en cuestión.

Los resultados que se presentan nos permiten concluir que la encuesta para medir la productividad de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mi Sol Diario, Lima 2020, instrumento elaborado por el autor, **ES ALTAMENTE CONFIABLE PARA SU USO.**



Declaratoria de Originalidad del Autor / Autores

Yo (Nosotros), FERNANDEZ ZUMBA JANETH KATHERINE estudiante(s) de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, declaro (declaramos) bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Investigación / Tesis titulado: "COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MI SOL DIARIO, LIMA 2020", es de mi(nuestra) autoría, por lo tanto, declaro (declaramos) que el Tesis:

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

En tal sentido asumo (asumimos) 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.

Apellidos y Nombres del Autor	Firma
FERNANDEZ ZUMBA JANETH KATHERINE DNI: 44673484 ORCID 0000-0002-9222-2879	