



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,
FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES

TESIS
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y LA
PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DE LA EMPRESA
INKA TERRA PERU SAC CUSCO 2019.

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS
GLOBALES

AUTOR:
Bach. TOVAR PALOMINO, YANET

LIMA – PERÚ

2019

ASESOR DE TESIS

Dr. JUSTINIANO AYBAR HUAMANI

JURADO EXAMINADOR

Dr. TAM WONG FERNANDO LUIS
Presidente

Dr. ARCE GUEVARA ERNESTO
Secretario

Mg. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE
Vocal

DEDICATORIA

A mi madre Cirila Palomino, por estar presente y darme la fuerza que me ayuda a crecer día a día.

A mi hija Grace Nathaly Bellido Tovar, por ser la motivación y la razón que me inspira a seguir creciendo profesionalmente.

A mis hermanos Juan, Cesar, Myriam, Daysi y Raúl, por alentarme a seguir adelante.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por brindarme salud, fortaleza, sabiduría y guiar mis pasos.

A mi familia, por el apoyo incondicional del día a día, dándome las fuerzas para cumplir mis metas.

A mi asesor Dr. Justiniano Aybar Huamaní por impartir su orientación y guía para desarrollar la presente tesis.

A la Srta. Nancy Gonzales Huanca Administradora Inka Terra Perú S.A.C. Cusco por permitir desarrollar mi trabajo de investigación en la empresa.

A la Universidad Privada Telesup, por contribuir a la formación de los profesionales.

RESUMEN

La presente investigación lleva como título Comportamiento organizacional y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019, el objetivo fue determinar la relación que existe entre comportamiento organizacional y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019.

La metodología utilizada para la elaboración de la tesis fue de enfoque cuantitativo, cuyo tipo de investigación es aplicada y se ubica en el nivel descriptivo y correlacional. El diseño de la investigación es no experimental transversal causal, la población estuvo conformada por 55 colaboradores de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019; y se utilizó un muestreo no probabilístico (Censal), el tamaño de la muestra estuvo conformado por 55 colaboradores de la empresa y se utilizó como instrumentos un cuestionario; cuyo nivel de confiabilidad de Alpha de Cronbach de 0.890 para la variable comportamiento organizacional y 0,869 para la variable productividad.

Los resultados más relevantes según la prueba estadística de Rho de Spearman aplicada a las variables comportamiento organizacional y la productividad, el coeficiente de correlación de $r= 0.78$, con un nivel de significancia de ($p = 0,000$) menor que el nivel esperado (< 0.05), con el resultado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación significativamente entre el comportamiento organizacional y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019.

Palabras clave: Comportamiento organizacional, productividad.

ABSTRACT

The investigation was titled. Organizational Behavior and Productivity of the staff in the Inka Terra Perú S.A.C. Cusco 2019 Company. The objective was to determine the relationship between organizational behavior and the productivity of the staff of the Inka Terra Perú S.A.C. Cusco 2019 Company.

The methodology used to prepare the thesis was a quantitative approach, whose type of research is applied and is located at the descriptive and correlational level. The research design is non-experimental causal transversal, the population was made up of 55 employees of the Inka Terra Perú S.A.C. Cusco 2019 company; a non-probabilistic sampling, the sample size consisted of 55 employees of the company and a questionnaire was used as instruments; whose level of reliability of Alpha de Cronbach of 0.890 for the variable organizational behavior and 0.869 for the variable productivity.

The most relevant results according to Spearman's Rho statistical test applied to the variables organizational behavior and productivity, the correlation coefficient of $r = 0.78$, with a significance level of ($p = 0.000$) lower than the expected level (<0.05), with the result the null hypothesis is rejected and the alternate hypothesis is accepted. Therefore, it can be affirmed that there is a significant relationship between the organizational behavior and the productivity of the Inka Terra Perú S.A.C. Cusco 2019 Company.

Keywords: Organizational behavior, productivity

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
ASESOR DE TESIS.....	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTOS.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xiv
INTRODUCCIÓN	xvi
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	18
1.1. Planteamiento de problema.....	18
1.2. Formulación del problema	19
1.2.1. Problema general	19
1.2.2. Problemas específicos	19
1.3. Justificación del Estudio.....	20
1.3.1. Justificación Teórica.....	20
1.3.2. Justificación Práctica	20
1.3.3. Justificación Metodológica	21
1.3.4. Justificación social.....	21
1.4. Objetivo de la investigación	22
1.4.1. Objetivo general	22
1.4.2. Objetivos específicos	22
II. MARCO TEÓRICO.....	23
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	23
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	23
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	25
2.2. Bases Teóricas de las Variables.....	28
2.2.1. Variable 1: Comportamiento organizacional	28

2.2.2. Variable 2: Productividad.....	36
2.3. Definición de Términos Básicos.....	43
III. MARCO METODOLÓGICO	47
3.1. Hipótesis de la Investigación	47
3.1.1. Hipótesis general.....	47
3.1.2. Hipótesis específicos.....	47
3.2. Variables de Estudio	47
3.2.1. Definición conceptual	47
3.2.2. Definición operacional	48
3.3. Tipo y Nivel de la Investigación.	49
3.4. Diseño de la Investigación	50
3.5. Población y Muestra de Estudio.	50
3.5.1. Población.....	50
3.5.2. Muestra.....	50
3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos	51
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	51
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos	51
3.7. Métodos de Análisis de datos	58
3.8. Aspectos Éticos.....	59
IV. RESULTADOS	60
4.1. Resultados.	60
4.1.1. Resultados de las dimensiones y variables comportamiento organizacional	60
4.1.2. Resultados de las dimensiones y variable productividad	64
4.2. Contrastación de las hipótesis según la correlación de Rho de Spearman.....	68
4.2.1. Hipótesis general.....	68
4.2.2. Hipótesis específica 1.	70
4.2.3. Hipótesis específica 2.	71
4.2.4. Hipótesis específica 3	73
4.3. Contrastación de las hipótesis según el Chi Cuadrado.....	74
4.3.1. Hipótesis general.....	74
4.3.2. Hipótesis específica 1	76

4.3.3. Hipótesis específica 2	77
4.3.4. Hipótesis específica 3	79
V. DISCUSIÓN	81
5.1. Análisis de discusión de resultados	81
VI. CONCLUSIONES	85
VII. RECOMENDACIONES	87
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	88
ANEXOS	91
Anexo 1: Matriz de consistencia	92
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables.	93
Anexo 3: Instrumento de recolección de datos.	95
Anexo 4: Validación de instrumentos.	97
Anexo 5: Matriz de datos.	106
Anexo 6: Propuesta de valor.	108

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Población personal Inka Terra Perú S.A.C. Cusco.	50
Tabla 2.	Ficha técnica 1: Cuestionario de variable comportamiento organizacional de la empresa Inka Terra Perú S.A.C. Cusco.....	52
Tabla 3.	Baremación de la variable de estudio comportamiento organizacional	52
Tabla 4.	Ficha técnica 2: Cuestionario de variable productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C. Cusco.	53
Tabla 5.	Baremación de la variable de estudio productividad	53
Tabla 6.	Validez de los instrumentos comportamiento organizacional y la productividad realizada por los Juicio de expertos metodólogos y temáticos.	54
Tabla 7.	Rangos de fiabilidad de los instrumentos comportamiento organizacional y la productividad de la empresa Inka Terra Perú S.A.C. Cusco 2019.	54
Tabla 8.	Confiabilidad del Alpha de Cronbach del instrumento comportamiento organizacional de la empresa Inka Terra Perú S.A.C. Cusco 2019.....	55
Tabla 9.	Confiabilidad del Alpha de Cronbach del instrumento productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C. Cusco 2019.	56
Tabla 10.	Confiabilidad del Alpha de Cronbach del instrumento comportamiento organizacional prueba piloto.	57
Tabla 11.	Confiabilidad del Alpha de Cronbach del instrumento productividad prueba piloto.....	58
Tabla 12.	Lectura de la prueba estadística la correlación de Rho Spearman.....	59
Tabla 13.	Frecuencia estadística variable comportamiento organizacional del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019	60
Tabla 14.	Frecuencia estadística Comportamiento individual del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco – 2019.	61
Tabla 15.	Frecuencia estadística de la dimensión comportamiento grupal del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019	62

Tabla 16. Frecuencia estadística de la dimensión sistema de comportamiento organizacional del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019.....	63
Tabla 17. Frecuencia estadística de la variable productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco – 2019.....	64
Tabla 18. Frecuencia estadística de la dimensión eficacia productiva del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019.....	65
Tabla 19. Frecuencia estadística de la dimensión eficiencia productiva del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco – 2019.....	66
Tabla 20. Frecuencia estadística de la dimensión efectividad productiva del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019.....	67
Tabla 21. Prueba de normalidad de la variable y dimensiones para determinar el uso del procedo estadístico de las variables y las dimensiones.....	68
Tabla 22. Correlación de Spearman entre el comportamiento organizacional y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco – 2019.....	69
Tabla 23. Correlación de Spearman entre el comportamiento individual y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019.....	70
Tabla 24. Correlación de Spearman entre el comportamiento grupal y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019.....	72
Tabla 25. Correlación de Spearman entre el sistema de comportamiento organizacional y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C. Cusco - 2019.....	73
Tabla 26. Tabla de contingencia entre el comportamiento organizacional y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019.....	75
Tabla 27. Tabla de contingencia entre el comportamiento organizacional y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco – 2019.....	76

Tabla 28. <i>Tabla de contingencia entre el comportamiento grupal y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019</i>	78
Tabla 29. <i>Tabla de contingencia entre el sistema de comportamiento organizacional y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco – 2019</i>	79

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo EORC	30
Figura 2. Modelo básico del comportamiento organizacional.....	31
Figura 3. El vínculo entre el recurso humano y la Productividad.....	37
Figura 4. Comportamiento organizacional del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019.....	60
Figura 5. Comportamiento individual del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019	61
Figura 6. Comportamiento grupal del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019	62
Figura 7. Sistema de comportamiento organizacional del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019	63
Figura 8. Productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco – 2019	64
Figura 9. Eficacia productiva del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco – 2019	65
Figura 10. Eficiencia productiva del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco – 2019.....	66
Figura 11. Efectividad productiva del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019	67
Figura 12. Gráfico de regresión simple de la tendencia de correlación entre las variables de estudio de acuerdo a su comportamiento del comportamiento organizacional y la productividad del personal de la empresa.	69
Figura 13. Gráfico de regresión simple de la tendencia de correlación entre las variables de estudio de acuerdo a su comportamiento del comportamiento grupal y la productividad del personal de la empresa.	72
Figura 14. Gráfico de regresión simple de la tendencia de correlación entre las variables de estudio de acuerdo a su comportamiento del sistema de comportamiento y la productividad del personal de la empresa.	74

Figura 15. Resultado de la prueba estadística de chi Cuadrado entre el comportamiento organizacional y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019.....	75
Figura 16. Resultado de la prueba estadística de Chi Cuadrado entre el Comportamiento individual y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019.....	77
Figura 17. Resultado de la prueba estadística de Chi Cuadrado entre el comportamiento grupal y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019.....	78
Figura 18. Resultado de la prueba estadística de Chi Cuadrado entre el sistema de comportamiento organizacional y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019.....	80

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación presenta a lo largo de su desarrollo, los lineamientos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos de Pregrado de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Privada TELESUP, por ende, se puede verificar una adecuada estructura en su contenido.

Es de precisar que el comportamiento organizacional parte del punto fundamental para una gestión acertada dentro del desarrollo de una empresa, pues sobre este criterio se podrán reflejar las actitudes de las personas que contribuyen en ella; el comportamiento organizacional a su vez es una herramienta necesaria para el buen desempeño de las organizaciones de toda índole, no obstante, permite medir a corto y a largo plazo la productividad que demande tener dicha empresa. Por otro lado, la comprensión del fenómeno organizacional es una necesidad de todos los profesionales que tengan responsabilidad en el manejo de personas y recursos de la sociedad; pues de ello, depende el comportamiento que refleje. Así mismo y a la fecha se tiene que los niveles elevados de la competitividad precisan nuevas formas de compromiso, de estudiar los hechos, decidir, dirigir, pensar, sentir y desarrollar los diversos procesos en las organizaciones de manera más efectiva, poniendo un especial énfasis en este criterio que por años ha sido olvidado. En el presente trabajo de investigación se busca desarrollar el comportamiento organizacional y productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú SAC Cusco – 2019, tema que busca ser un referente no solo como trabajo de investigación, si no también, como una herramienta que ayude a esta empresa a mejorar sus niveles productivos internos y externos.

El objetivo de esta investigación es determinar la relación de las variables comportamiento organizacional y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú SAC Cusco -2019, tanto en el ámbito individual, grupal y organizacional.

La hipótesis de la investigación dará como resultado que existe relación alta entre el comportamiento organizacional y la productividad de los colaboradores de la empresa Inka Terra Perú SAC, Cusco – 2019, buscando esta hipótesis obtener un acercamiento claro y exacto del presente trabajo de investigación.

Para precisar el estudio de la presente investigación se ha estructurado de la siguiente manera:

En la primera parte, se encuentra el planteamiento del problema, formulación del problema general y específico, se expone la justificación del estudio y los objetivos de la investigación, los cuales permitirán determinar la relación entre las variables de estudio.

En la segunda parte, se desarrolla el marco teórico, antecedentes de las investigaciones tanto nacionales e internacionales, las bases teóricas de las variables de estudio y las definiciones de términos básicos.

En la tercera parte, se especifica el marco metodológico de la investigación: la hipótesis de la investigación, variables del estudio, definición conceptual y operacional, el tipo y nivel de investigación, el diseño de la investigación, la población y muestra del estudio, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos, análisis de datos y los aspectos éticos.

En la cuarta parte, se muestran los resultados de la investigación, inicialmente se exponen los resultados en forma individual y después se contrasta cada una de las hipótesis formuladas.

En la quinta parte, se precisan las discusiones, análisis de descripción de los resultados con las conclusiones de los antecedentes.

En la sexta y séptima parte podemos encontrar, las conclusiones de los resultados estadísticos obtenidos con los objetivos de la investigación, las recomendaciones de acuerdo al estudio de las variables, referencias bibliográficas y anexos.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento de problema.

En el comportamiento organizacional de los periodos XX, las organizaciones se definían por la estabilidad de las empresas, por ende, solo era cuestión de mantener el trabajo organizado y permanente de ello, se definía que el éxito estaba asegurado. Las grandes empresas eran heredadas por sus descendencias afianzando la seguridad económica de sus colaboradores y sus familias a lo largo de las generaciones.

En la actualidad, las organizaciones se diferencian de los años anteriores, ya que los avances de la tecnología, la globalización, el comercio por internet y otros, fueron cambiando las cualidades de los ámbitos de quienes laboran, según los autores Aguiar, R y Pinzón, L.(2017)

Robbins, S. y Judge, T. (2017) dichos autores indican que el comportamiento organizacional se ocupa del estudio de lo que la gente hace en una organización y cómo repercute esa conducta en el desempeño de ésta.

Los autores explican que el comportamiento organizacional son las actitudes que el talento humano de una organización presenta, es por ello, que se debe tomar muy en cuenta este tema, ya que del talento humano depende el cumplimiento de las metas de la organización.

La empresa Inka Terra Perú S.A.C. Cusco pertenece al rubro Hotelero dedicada a brindar servicios turísticos a turistas nacionales y extranjeros, la problemática que presenta esta empresa se basa sobre el talento humano con la que cuenta, ya que actualmente no se tiene un adecuado comportamiento organizacional; dicho comportamiento se ve influenciado por distintos factores como son: el clima laboral, las actitudes personales, las percepciones que tienen personalmente, entre otros, los mismos que alteran el adecuado manejo de esta institución.

De seguir con esta problemática descrita precedentemente, los problemas en el cumplimiento de metas y objetivos trazados irán incrementándose progresivamente, por tanto, se tendrá una baja productividad, ya que el personal no tendrá un comportamiento esperado por la empresa, pues éste se ve reflejado grupal e individualmente, entendiéndose que cada componente humano aporta de manera significativa con su labor diaria, es por ello que se tiene que revisar el comportamiento, ya que de un corto a mediano plazo se tendrá problemas de índole organizacional afectando a la rentabilidad y productividad de la empresa.

Para controlar dicha problemática se debe realizar actividades de confraternización, charlas de motivación, campañas informativas sobre los objetivos y metas que tiene la empresa. Otro punto es que los trabajadores expresen sus intereses dentro de la organización, de igual manera expresar sus malestares o incomodidades que tiene en su labor diaria, de esta forma identificaremos la manera de obtener resultados a corto y mediano plazo, los mismos que buscarán el beneficio, tanto de los trabajadores como de Inka Terra Perú SAC Cusco.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

PG ¿Qué relación existe entre el comportamiento organizacional y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019?

1.2.2. Problemas específicos

PE 1 ¿Qué relación existe entre el Comportamiento individual y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019?

PE 2 ¿Qué relación existe entre el Comportamiento grupal y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019?

PE 3 ¿Qué relación existe entre el sistema del comportamiento organizacional y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019?

1.3. Justificación del Estudio.

La presente investigación se realizó debido a la percepción que se tiene sobre el compromiso de los trabajadores de las distintas áreas en las que laboran, ya que actualmente en la empresa Inka Terra Perú S.A.C, Cusco se tiene una percepción negativa del comportamiento que tiene el personal con la organización. Se identifica que uno de los factores que afecta a la productividad es el comportamiento, ya que si el personal no está comprometido con la institución no trabajará con un buen desempeño, eficacia y eficiencia que espera Inka Terra Perú SAC Cusco.

Esta investigación se realizó como un referente que debe ser utilizado por la empresa Inka Terra Perú SAC-Cusco, para que el Área de Recursos Humanos tome en cuenta los temas de comportamiento organizacional y en qué grado afecta a la productividad, dichos temas son claves para obtener mejoras potenciales en la rentabilidad de la empresa, ya que un personal con una actitud positiva tendrá mayor beneficio para el desarrollo de la organización y con su labor colaborará para el cumplimiento de metas y objetivos que Inka Terra desea llegar.

1.3.1. Justificación Teórica

En la parte teórica se toma en cuenta a autores reconocidos mundialmente, como son Alles, M.(2017) y Robbins, S. y Judge, T. (2017) quienes hablan ampliamente sobre el comportamiento que los trabajadores deben tener en el trabajo; por otro lado, se sustenta metodológicamente bajo el enfoque del autor Hernández –Sampieri (2018) quien establece principios para realizar una investigación mejor fundamentada siguiendo la metodología de investigación.

1.3.2. Justificación Práctica

La justificación práctica coadyuva a comprender sobre las variables de estudios, así mismo se explica el objetivo del comportamiento organizacional y la productividad. Igualmente, el presente trabajo de investigación da a conocer conclusiones y resultados relevantes que se pondrán a disposición de Inka Terra Perú SAC Cusco, con el objeto de reducir los impactos negativos que a la fecha se

pueden apreciar en cuanto al desempeño del comportamiento organizacional del personal y su correspondiente productividad.

1.3.3. Justificación Metodológica

Para obtener los objetivos de estudio, se empleó las técnicas de investigación como el cuestionario Likert y su procesamiento en el software SPSS 24 para medir el comportamiento organizacional. Con lo cual se pretendió conocer la relación del comportamiento organizacional y productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C. Cusco 2019.

Esta investigación es de nivel: descriptivo, correlacional que permitió determinar la relación entre las variables de enfoque cuantitativo, establecido por objetivos, que cuenta con la revisión de bases teóricas, se establece hipótesis y se determinan variables, con la finalidad de ser probadas mediante un proceso estadístico con el objetivo de obtener conclusiones que permitan dar respuesta a las hipótesis formuladas.

1.3.4. Justificación social

Permite una mejor administración dentro de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., para fortalecer el comportamiento organizacional y la productividad del personal, trabajando en equipo, un clima organizacional adecuado, motivando y capacitando, ya que el personal pondrá más énfasis en desempeñar sus funciones.

Así mismo, la presente investigación sirve como referente para otras organizaciones quienes buscan fortalecer el comportamiento individual, grupal y sistema de comportamiento, mejorando el ambiente de trabajo, para alcanzar un incremento en la productividad.

1.4. Objetivo de la investigación

1.4.1. Objetivo general

OG Determinar la relación que existe entre el Comportamiento organizacional y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019

1.4.2. Objetivos específicos

OE 1 Determinar la relación que existe entre el Comportamiento individual y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019

OE 2 Determinar la relación del Comportamiento grupal y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019

OE 3 Determinar la relación que existe entre el sistema de comportamiento organizacional y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación.

2.1.1. Antecedentes nacionales.

Macavilca, E. (2018) realizó la tesis titulada: “Comportamiento organizacional en la productividad laboral de los trabajadores de la Dirección General de Juegos de Casinos y Máquinas Tragamonedas, Lima – 2018”. Universidad Cesar Vallejo – Lima. Tesis para lograr el grado académico de: Maestro en Gestión Pública. Se planteó el objetivo de la investigación: determinar la incidencia del Comportamiento organizacional en la productividad laboral de los trabajadores de la Dirección General de Juegos y Casinos y Máquinas Tragamonedas, Lima – 2018. Su investigación es de tipo básica, de diseño no experimental correlacional causal, de corte transversal, el total de su población fue de 97 colaboradores y su muestra estuvo conformada por 78 colaboradores. Para recolectar los datos de su investigación utilizó los instrumentos de las dos variables; también realizó la fiabilidad de Alpha de Cronbach con 0,903 para el comportamiento y su correspondiente variable productividad con 0.932. Sus resultados fueron de que el comportamiento organizacional repercute en la productividad de los colaboradores de dicha institución, de acuerdo a la viabilidad ($p < 0.05$); ya que se adecua bien a sus datos; finalmente, Macavilca llega a la conclusión que el comportamiento organizacional es relevante en cuanto a la productividad laboral que realiza, pues de ello, dependen los dividendos y la rentabilidad de los trabajadores de la dirección general de juegos y casinos tragamonedas, así lo demuestra sus modelos y su comparación de sus variables. Adicionalmente que, también influye en los grupos de trabajo, la dirección de los trabajadores y sobre todo de la seguridad de estos mismos.

Méndez, M. (2017) realizó la tesis titulada: “Comportamiento organizacional y la productividad en el área de operaciones de la caja Metropolitana de Lima, 2017”. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración. Universidad César Vallejo – Lima. El tesista planteó como objetivo general: establecer la relación que existe entre el comportamiento organizacional y la

productividad de los trabajadores en el Área de Operaciones de la Caja Metropolitana de Lima en el año 2017. El tipo del estudio es aplicada, de nivel descriptivo correlacional, no experimental de corte transversal, este estudio logró aclarar que el comportamiento organizacional de dicha investigación tuvo una relación positiva de 0.892 con la productividad, También, precisa que el 81.5% califica como deficiente para el comportamiento y para la productividad con 77.8 % el cual fue calificado como baja. En conclusión, la tesis realizada por Méndez nos ayuda a comprender la productividad que tiene una relación directa con el comportamiento organizacional, pues su relación obtuvo resultados esperados conforme lo preciso en su hipótesis, sumando a ello, que existe una íntima relación de sus variables.

Ormachea, D. (2018) realizó la tesis titulada: “Comportamiento organizacional y desempeño laboral del personal de Radio Salkantay Cusco-2018” Universidad Cesar Vallejo –Lima. Tesis para optar el grado académico de: Maestro en Administración de Negocios – MBA. Su principal objetivo fue determinar cuál es la relación entre el Comportamiento Organizacional y el Desempeño Laboral del personal de Radio Salkantay Cusco -2018. El estudio es básica, descriptivo, correlacional de enfoque cuantitativo su población conformada por 40 colaboradores, directivos y clientes, su muestra fue 34 personas con los que empleo sus instrumentos, la investigación de Ormachea, dieron el resultado que existe relación directa entre sus variables, de acuerdo a su prueba Rho de Spearman de 0,531. En conclusión, la investigación realizada por Ormachea, nos permite entender que el comportamiento organizacional y el desempeño laboral están relacionados, ya que, a mayor comportamiento individual, grupal y del sistema de organización de los colaboradores, se incrementará el desempeño laboral de los mismos.

Tongo, M. (2018) realizó la tesis titulada: “Comportamiento organizacional y el desempeño laboral en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Provincial de Rioja - Región San Martín” Universidad Autónoma del Perú, Lima. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas. El objetivo del estudio fue determinar la relación entre el comportamiento organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la

gerencia de administración y finanzas de la municipalidad provincial de Rioja – San Martín. La investigación es descriptiva correlacional, no experimental de corte transversal, el total de su población fue 57 colaboradores y sus datos fueron de modo censal. De acuerdo a la fiabilidad alfa de Cronbach, 0.908 para la primera variable y 0.920 para la segunda. Su resultado es de $r = 0.826$, con un valor de $p < 0.000$. Tongo llegó a la conclusión de que existe una relación muy alta entre el comportamiento organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la municipalidad provincial de Rioja – San Martín, al igual que sus dimensiones.

Vilca, H. (2018) realizó la tesis titulada: “Cultura organizacional y el nivel de productividad de los trabajadores en la empresa Seguroc S.A. año 2017”. Universidad Cesar Vallejo – Lima. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión del Talento Humano. Plantea el objetivo de la investigación: determinar la relación que existe entre cultura organizacional y el nivel de productividad de los trabajadores en la empresa Seguroc S.A. La metodología de este estudio fue hipotético, tipo aplicada, correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental transversal. Su población conformada por todo el personal de la institución., la muestra 100 trabajadores de dicha empresa y utilizando el muestreo probabilístico. Su resultado fue representado como alta correlación Rho de Spearman entre ambas variables con un $r = 0.801$. Vilca llegó a la conclusión de que sus variables tienen una relación alta y directa, pues en ello se ve reflejado el nivel de productividad de sus colaboradores.

2.1.2. Antecedentes internacionales.

Capillo, O. (2016) realizó la tesis titulada: “*Diagnóstico del Comportamiento Organizacional en el Sector Restaurantero de Especialidad Italiana en La Paz B.C.S.*” Tesis para obtener Maestría de administración estratégica. Universidad Autónoma de Baja California. Se planteó el objetivo general: Identificar y analizar cuáles son los principales componentes del clima organizacional que están incidiendo en la satisfacción laboral del capital humano. El diseño de esta investigación es de manera transversal, ya que dicha investigación se realizó en un momento específico, el cual comprendió el periodo 2015-2016, enfoque de esta investigación se presenta bajo un esquema de modalidad mixta, cuyo resultado de

la tesis dio por aceptada que el Clima organizacional juega un papel importante para el logro de una mayor eficiencia en las organizaciones y el nivel de satisfacción laboral, así lo demuestra sus factores para medir sus variables. Por otro lado, pone una debida importancia a la satisfacción laboral, pues concluye que a mayor satisfacción de un trabajador mejor será su desempeño laboral. Finalmente, el tesista llegó a la conclusión de que su primera variable definida como clima organizacional afecta a la segunda – satisfacción laboral en dos términos: autonomía y cohesión, los mismos que buscan el trabajo en equipo.

Castañeda, D. (2016) realizó la tesis titulada: “*Estudio del clima laboral y su influencia en la productividad de los empleados de la empresa “Concreteras Granizo”*”. Tesis para obtener Título de Ingeniería Comercial. Universidad de Católica del Ecuador. Se planteó el objetivo principal de minimizar los riesgos de trabajo en el proceso de fabricación y mantenimiento de maquinaria, Propiciando un entorno de comunicación participativa entre los clientes internos y externos de la institución, en la Metodología el tesista nos explica que hay varios métodos utilizados para la determinación del Clima laboral, en este estudio las herramientas que utilizó para la recolección de información fue la encuestas, pues le permitió obtener información importante del tema de la investigación La población muestral fue de 20 trabajadores. En los resultados obtenidos, la cultura organizacional tiene bastante relación con la productividad, ya que la variable utilizada tiene incidencia en el comportamiento organizacional. En conclusión, los instrumentos utilizados precisaron que la confianza otorgada a sus empleados tiene una incidencia importante en el clima laboral, pues las disposiciones de los poderes de mando fueron determinantes para la motivación de dichos empleados, adicionando que una relación laboral horizontal no funciona, pues la comunicación constante al final se distorsiona ocasionando una falta notable de trabajo en equipo. Además de lo expuesto, el autor de dicha tesis precisa que existen otros aspectos determinantes para verificar los riesgos encontrados dentro de su entidad, pues existen diferentes condiciones que impiden su desempeño. Finalmente, describe que la productividad es un factor clave para incrementar la rentabilidad y que dependerá cuan productivo seas como trabajador para que puedas llevar adelante una empresa. El resultado precisado por el tesista ayuda al presente trabajo, concluyendo que una persona es más productiva si se desempeña en condiciones laborales óptimas.

Sánchez, M. (2019) realizó la tesis titulada: *“Evaluación de las variables del comportamiento organizacional a nivel individual en el comisariato de productos masivos “CLEYMER” del Cantón Bolívar”*. Tesis para la obtención del título de Ingeniero Comercial con mención especial en Administración Agroindustrial y Agropecuaria. Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López-Ecuador. Se planteó el objetivo general: Evaluar las variables del Comportamiento Organizacional a nivel individual en el comisariato de productos masivo Comisariato Cleymer, Identificando las variables del estudio a nivel individual para ser evaluadas, Su metodología: Lo estructuro en tres etapas, la identificación de las variables, la aplicación del instrumento de evaluación, y la propuesta de un plan de acciones. Llegando a la conclusión de que sus dimensiones de trabajo, liderazgo, y comunicación son los que obtuvieron mayor porcentaje del 88, 85 y 84 %, en tanto sus dimensiones con un puntaje medio alto fueron motivación con el 80% y capacitación con el 78%, con dichos resultados pudo establecer que sus variables evaluadas obtuvieron un estándar de satisfacción.

Cepeda, V. (2015) realizó la tesis titulada: *“El estrés laboral y comportamiento organizacional de los colaboradores del sector operativo de la empresa Eléctrica Ambato S.A, provincia de Tungurahua”*. Tesis para obtener el título de Psicóloga Industrial. Universidad Técnica de Ambato –Ecuador. Se planteó el objetivo principal: Investigar los factores de estrés laboral en el comportamiento organizacional de los colaboradores del sector operativo de la empresa Eléctrica Ambato S.A. Tuvo la metodología de estudio cualitativo, cuantitativo, básica, exploratorio, descriptivo y explicativo de sus variables, planteó para su población y muestra las técnicas del instrumento de recolección de datos y análisis de su información. Sus resultados fueron del 100% de colaboradores encuestados, que se tiene una valoración muy positiva del 50% ya que no se sienten agotados, y el 5% de sus trabajadores se sienten agotados y el 8% se sienten pocas veces agotados. Cepeda llega a la conclusión que existe un nivel moderado de estrés entre sus dimensiones, que revela el desgaste de las relaciones interpersonales y se encuentran cansados emocionalmente por las exigencias de trabajo.

Vázquez, M. (2018) realizó la tesis titulada *“Motivación intrínseca y la productividad”* *“(estudios realizados con agentes de la PMT de la municipalidad de San Pedro Sacatepequez, San Marcos)”* Tesis para la obtención del grado académico de Licenciada en Psicología Industrial y Organizacional. Universidad Rafael Landívar –Guatemala. Planteó como su objetivo principal: Establecer la relación de la motivación intrínseca con la productividad laboral de los agentes de la PMT de la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos. Dicha investigación estuvo bajo el enfoque cuantitativo, descriptivo, su población estuvo constituida por 42 elementos siendo las edades de 22 a 45 años hombres y mujeres, el instrumento utilizado fue la encuesta con la valoración de la escala likert de sus variables, Vázquez nos explica sus resultados señalando que los colaboradores de la PTM se encuentran satisfechos con la motivación intrínseca que existe en la institución, también, en los resultados de la productividad se pudo evidenciar que son productivos dentro de su área laboral, puesto que para ellos es importante la realización del trabajo afectivo dentro de sus funciones.

2.2. Bases Teóricas de las Variables.

2.2.1. Variable 1: Comportamiento organizacional

En las bases teóricas del comportamiento organizacional se considera a los siguientes autores:

Según Alles, M. (2017):

El comportamiento organizacional, como tema habla de todo lo relacionado con los individuos dentro de las organizaciones, desde su alta jerarquía hasta el nivel de base, las personas ejerciendo solas o grupalmente, el individuo desde su punto de vista hasta en su rol de jefatura, los problemas, los conflictos y sus habilidades de desarrollo.

Las organizaciones de cualquier índole y tamaño están conformadas por personas, es allí donde empieza el denominador común entre ellas, los problemas iniciados por las diferentes conductas humanas que se encuentran en todas partes donde las personas desempeñan la complejidad de sus comportamientos individuales, grupalmente y que éstos se ven reflejados dentro de las organizaciones.

El CO se dimensiona con el comportamiento individual, comportamiento grupal y sistema de comportamiento organizacional, los cuales se detallan más adelante.

Según los autores Robbins, S. y Judge, T. (2017), el comportamiento organizacional administra el estudio de lo que realizan las personas, los grupos y las estructuras del comportamiento dentro de las organizaciones, con el objetivo de emplear dichos conocimientos para optimizar la efectividad de las empresas.

También, sostiene que el comportamiento organizacional emplea el conocimiento que se obtiene de los individuos, grupos y el resultado de la estructura en el comportamiento, con el fin de que las empresas trabajen con más eficacia.

Chiavenato, I. (2017) nos dice que:

El comportamiento organizacional es el estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones, también se ocupa de determinar el grado de influencia de los trabajadores hacia las empresas y de la influencia de las organizaciones para con los trabajadores. Es decir, el comportamiento organizacional retrata la interacción y la influencia recíproca entre las personas y las organizaciones. Básicamente, el comportamiento organizacional como disciplina académica es un conjunto interdisciplinario de conocimientos para estudiar el comportamiento de las personas en las organizaciones.

Griffin, R., Phillips, J. y Gulay, S. (2017) de igual manera, los autores sostienen que:

El comportamiento organizacional es el estudio del comportamiento humano en el entorno organizacional y el enlace entre el comportamiento humano y la organización misma. También, ayuda a entender y pronosticar la forma en que los individuos y los grupos comprenden los hechos y sus reacciones con las organizaciones.

Según los autores Aguiar, S. y Pinzón L. (2017) sostienen que el comportamiento organizacional es desarrollado por sus tres niveles, el individual, grupal y organizacional, ya que es necesario saber cómo afectan los individuos a las organizaciones y como las organizaciones son afectadas por ellos.

También, los individuos llevan consigo sus habilidades, valores, intereses y personalidad, así como una serie de variables individuales que influyen en sus comportamientos dentro de las organizaciones.

Además, los individuos no trabajan solos, si no forman grupos, equipos de trabajo que interactúan dentro de las organizaciones.

2.2.1.2. Comportamiento humano en las organizaciones

Dailey, R. (2012) nos presenta el modelo EORC, donde se puede observar la idea y nos facilita una herramienta para el estudio metódico del comportamiento humano en las organizaciones, las iniciales se describen a continuación.

E, simboliza los estímulos, los sonidos, la luz, las demandas laborales, los supervisores, las cualidades de los compañeros y el equipo.

O, simboliza las cualidades del individuo, incluyendo su personalidad, necesidades, las actitudes, los valores y los objetivos.

R, simboliza a las repuestas o a los valores del comportamiento del individuo en la posición del tema.

C, simboliza las consecuencias a los efectos que se reúnen con las repuestas del comportamiento.

En la Figura, se ilustra la secuencia de acciones.

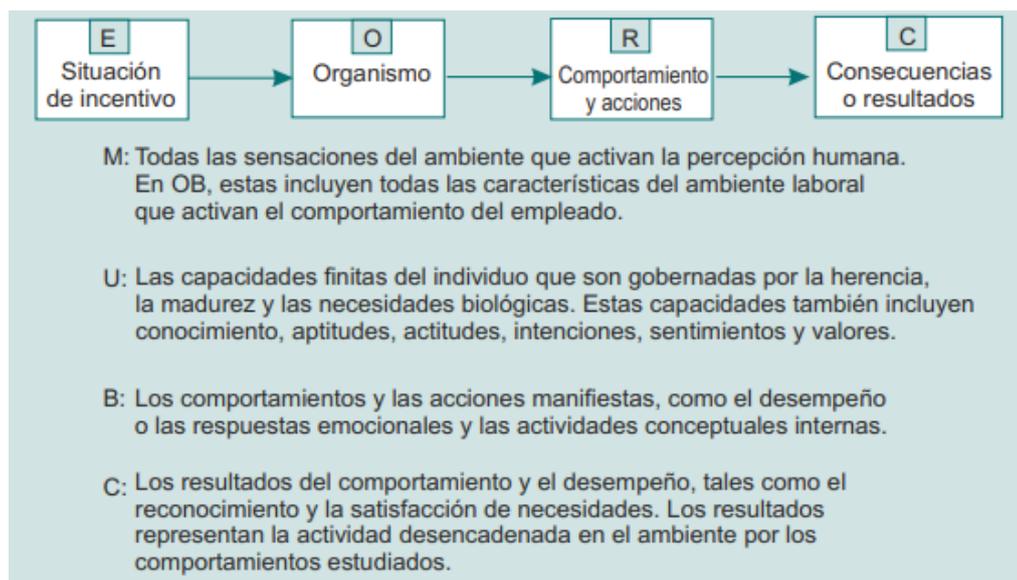


Figura 1. Modelo EORC
Fuente: Dailey, R. (2012 p.9)

2.2.1.2. Modelo básico de comportamiento organizacional

Robbins, S. y Judge T. (2017) nos propone:

- Tres tipos de variables, insumos, procesos, y resultados.
- Tres niveles de análisis, el individual, el grupal y el organizacional.

Este modelo surge de izquierda a derecha, y los insumos conducen a los procesos, y estos llevan a los resultados.

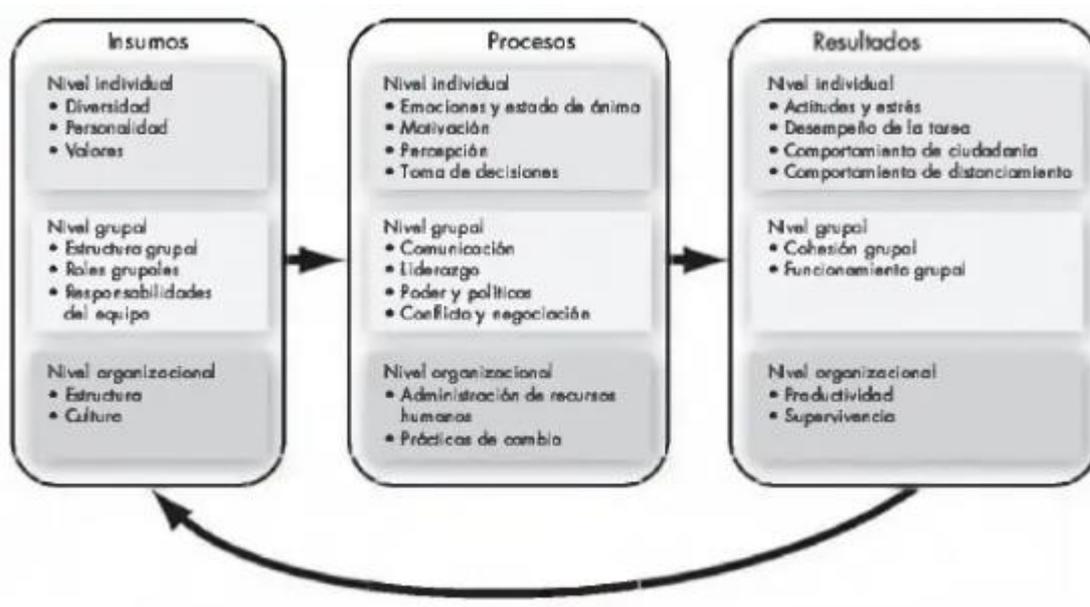


Figura 2. Modelo básico del comportamiento organizacional

Fuente: Robbins S. y Judge T. (2017 p.26)

1) Insumo

Robbins, S y Judge T. (2017) nos dicen que:

Los insumos son variantes como la personalidad, la estructura del grupo y la cultura organizacional que llevan a los procesos. Estas variantes previenen del escenario para lo que ocurrirá posteriormente, el cual es una organización incluso varios de ellos se establecen antes de la relación laboral.

Además, nos indican que la estructura grupal, los roles y los compromisos de equipo acostumbran establecerse a corto plazo desde que se forma un grupo y que éstos son el resultado de muchos años del desarrollo y cambio en las organizaciones que se adecuan al entorno y establecen las normas y costumbres.

2) **Procesos**

Según Robbins, S. y Judge T. (2017):

Los procesos son los actos que los individuos, los grupos y las organizaciones efectúan como resultado de los insumos, y que éstos conducen a unos resultados, ya que, a nivel individual, los procesos incluyen las emociones, los estados de ánimo, la motivación, la percepción y la toma de decisiones, también a nivel grupal engloba el liderazgo, el poder y las políticas, así como el problema y la gestión. Finalmente, la organización de los procesos comprende la administración del cuerpo laboral y las prácticas de cambio.

3) **Resultados**

Robbins, S. y Judge T. (2017):

Los resultados son parte importante de las variables que se desean explicar o predecir, ya que se ven afectados por ciertas variantes. También, nos explican que los expertos han señalado los resultados a nivel individual como las actitudes y la satisfacción, el desempeño de la tarea, el comportamiento de ciudadanía y el comportamiento de distanciamiento. A nivel grupal, la cohesión y el funcionamiento son las variables dependientes y para finalizar a nivel organizacional está la productividad y la supervivencia.

2.2.1.3. Dimensiones de la variable comportamiento organizacional.

2.2.1.3.1. Dimensión 1: Comportamiento individual.

Para Alles, M. (2017), las organizaciones están conformadas por individuos que van a trabajar no solo con su personalidad profesional, sino también que está presente en todo su ser: sus emociones, alegrías, tristeza, ilusiones y condiciones personales, éstas pueden ser positivas o negativas.

Las organizaciones al momento de realizar los procesos de selección de personal, tienen muy en cuenta que no solo están contratando una parte de individuo, ya que el colaborador asiste con todas sus circunstancias personales,

actitudes, conducta y problemas. A su vez, sus destrezas no pueden desligarse de los precedentes o conocimientos del individuo.

Indicadores del comportamiento individual.

1) Indicador 1: Personalidad:

Es la suma de las formas de como el individuo actúa o se comporta en diferentes situaciones. También, se puede decir que la personalidad del individuo es considerada como la organización dinámica del individuo del sistema psicológico que determina la conducta, sus pensamientos y acciones.

Chiavenato, I. (2017) nos dice que la personalidad describe lo que es la persona. Toda organización precisa de gente que este facultada para efectuar algunas actividades, que puedan tomar comportamientos y actitudes adecuadas, ya que cada persona actúa de determinada manera en diferentes situaciones.

También nos habla de las cinco dimensiones de la personalidad que se aplica en el CO como la extraversión, afabilidad, sentido de responsabilidad, ajuste emocional y la apertura a la experiencia.

2) Indicador 2: Actitudes:

Según Chiavenato, I. (2017), las actitudes están enlazadas con la percepción, la personalidad, el aprendizaje, la motivación y que las actitudes determinan al comportamiento de las personas, considerando tres aspectos.

- Los individuos adoptan actitudes para su trabajo, su organización, sus compañeros, su salario y otras causas.
- Las actitudes es el fundamento emocional de las relaciones interpersonales y de la identificación de la persona con los demás.
- Las actitudes están organizadas, relacionadas con la personalidad; a la vez están sujetas a cambios.

También, nos dice que los atributos afectivos y cognitivos precisan las actitudes y la manera en que éstos cambian y que por eso los directivos deben demostrar los aspectos positivos de la participación individual a la organización.

3) Indicador 3: Conducta:

Chiavenato, I. (2017) refiere que la conducta del individuo en el entorno de las empresas son complicadas, pues dependen de sus factores íntimos que son de su propia persona y externos, que reflejan de los aspectos de la empresa.

4) Indicador 4: Percepción:

Alles, M (2017) nos enfatiza que los individuos tienen su propia percepción de la realidad, ya que estos se pueden distinguir a diario en diferentes situaciones, las labores y medidas pueden tener una consecuencia directa en ellos.

También, nos precisa que cada colaborador tiene una noción diferente del trabajo, por diferentes motivos como sus experiencias, su origen social y sus necesidades, es por ello que los jefes o supervisores tienen que estar capacitados para identificar las percepciones de los empleados, ya que es imprescindible estar pendiente de los cambios en las percepciones, el personal al ingresar a la organización puede traer consigo una determinada percepción de las cosas.

2.2.1.3.2. Dimensión 2: Comportamiento Grupal.

Alles, M. (2017) considera que:

Los grupos de trabajo al interior de las organizaciones son formados por decisiones de la dirección o de modo natural. También, menciona que los grupos de trabajo son constituidos generalmente en entorno a un jefe o un supervisor. Así mismo, agrega que un grupo de trabajo se transforma en equipo cuando los distintos integrantes inician a actuar entre sí.

Indicadores del Comportamiento Grupal.

1) Indicador 1: Estilo de Liderazgo.

Alles, M. (2017), argumenta que los estilos de liderazgo suelen combinarse, pero no siempre se revisan de modo claro, Por lo cual, es posible encontrar organizaciones o sucursales en algunos estados donde se manejan con distintos estilos.

Es de suma importancia destacar los tres conceptos del liderazgo:

- El de Influir apoyar.
- El de logra actitudes entusiastas y voluntarias.
- El de Fija metas que luego se debe cumplir.

2) Indicador 2: Desempeño grupal.

Robbins, S. y Judge, T. (2017) según los autores: el desempeño grupal se refiere a las personas trabajando juntas para realizar una tarea con el objetivó de obtener un fin.

3) Indicador 3: Motivación:

Alles, M (2017) nos menciona que:

La motivación del personal en el área del trabajo fueron estudiados a fondo por distintos autores, ya que continuamente las organizaciones le toman mucha importancia al tema y los diseños de soluciones no siempre dan los resultado deseados, Para finalizar, la motivación de las personas prácticamente no se fundamenta en lo que los gerentes y administradores creen de que los colaboradores necesitan, si no en lo que ellos, en realidad necesitan para ejercer sus funciones adecuadamente.

La motivación es de suma importancia para el buen desempeño de una organización, las organizaciones pueden estar muy bien implementadas, pero si no se sienten motivados dichos recursos serán infructuosos.

2.2.1.3.3. Dimensiones 3: Sistema de comportamiento organizacional

Alles, M. (2017) sostiene que: Los resultados de un sistema de comportamiento organizacional se miden con indicadores básicos:

Indicadores del sistema del comportamiento organizacional.

1) Indicador 1: Desempeño:

Para Alles, M. (2017), el desempeño es la calidad, conjunto de los productos y servicios que se venden y el nivel de satisfacción de los clientes tanto internos y externos.

2) Indicador 2: Satisfacción laboral de los empleados:

Alles, M. (2017) precisa que:

La satisfacción laboral es visible mediante las guías clásicas, como la falta y la impuntualidad, o rotación de los mismo. En ello se puede aplicar encuestas con preguntas que ayuden a calcular la satisfacción de los colaboradores respecto de sus labores.

3) Indicador 3: Crecimiento y desarrollo personal:

Alles, M. (2017) Conceptualiza que el crecimiento y desarrollo personal es la ganancia de nuevos conocimientos y competencias; ya que se describe en una sola palabra, es el cuidado de la empleabilidad de los trabajadores.

2.2.2. Variable 2: Productividad.

En las bases teóricas de la variable productividad se conceptualiza a los siguientes autores.

Según la Organización Internacional del Trabajo (2016):

La productividad se manifiesta con la utilización correcta de los recursos y la manera de como innovarlos constantemente, de modo tal que su potencial radique en darle un plus o un adicional al ofrecimiento de servicios, bienes o productos, así mismo la organización adiciona que para mejorar dicha productividad, una persona debe realizar dos acciones:

Continuar con la misma cantidad de insumos incrementado la producción sin solicitar un adicional, Disminuir la cantidad de insumos de entrada sin variar la producción que normalmente realiza. Conforme señala el siguiente cuadro, se tendría: que un determinado número de personas por la producción del como resultado a la productividad, y que el desempeño que se logre de esta operación sea deducido del esfuerzo de la productividad.

También, la OIT (2016), nos menciona que:

La eficacia es hacer lo correcto. La eficiencia es hacer las cosas bien. La productividad se basa en hacer lo correcto bien. No se trata sólo de trabajar más arduamente, sino de trabajar de forma más inteligente. Trabajar inteligentemente también significa trabajar de forma más segura. (p.52)

Así mismo, la efectividad expresa el valor de desempeño de los objetivos planteados, como el compromiso que es tomado por los trabajadores y de todas las personas que están entendidos en general.

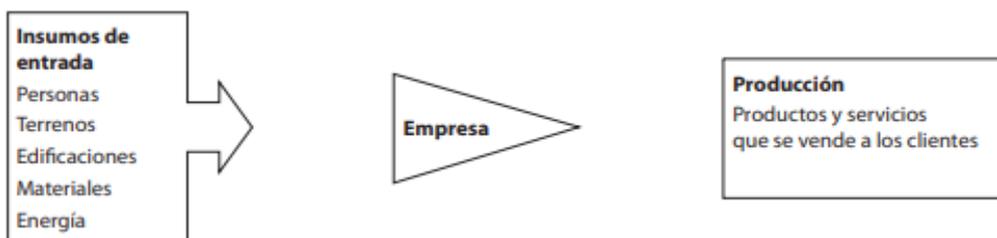


Figura 3. El vínculo entre el recurso humano y la Productividad.

Fuente: La Organización Internacional del Trabajo (2016)

Galindo, M. y Ríos, V. (2015) según los autores:

La productividad es la dimensión de la eficacia, eficiencia de nuestro trabajo y capital que utilizamos para producir valor económico. También, una alta productividad implica en el logro de producir suficiente valor económico con mínimo trabajo o capital.

La eficacia es la capacidad de establecer los objetivos adecuados, es decir, cuando se alcanzan las metas que se habían definido y la eficiencia, es la competencia de reducir al mínimo la cantidad de recursos usados para lograr los objetivos de la organización al ejecutar correctamente las cosas.

Ahora bien, de ello se puede entender que a mayor producción existiría mayor productividad.

$$\text{PIB} = \text{Productividad} * f(\text{capital, trabajo})$$

Donde el Producto Interno Bruto (PIB) es una función f del capital y trabajo, y de la productividad. (p.2)

Alamar, J. y Guijarro, R. (2018) dichos autores amparan un concepto mucho más tradicional pues nos indican que:

Cada unidad de trabajo interviniente en un rubro determinado, da como resultado la productividad, en ese sentido los grupos de trabajo deben incidir en cambiar la mecánica de su trabajo, así por ejemplo indican que el gobierno, en todos sus niveles debe preocuparse por su productividad, pues de manera directa afecta a todo su pueblo, ciudadanos o administrados, de tal manera que al pensar que las necesidades básicas no son satisfechas, no solo es por una falta de atención, sino porque su productividad ha sido muy baja y ello, se manifiesta en la falta de optimización de los recursos con los que cuenta.

Fonseca, R. (2015) permite darnos otro concepto: señalando que:

La productividad es producto de la competitividad, por lo que para lograr éste último término se deben escalar niveles, donde el último escalón es la mejora de la productividad, a la vez nos menciona que la productividad es un concepto vivo entre un resultado y un recurso.

La productividad es una estrategia básica de toda empresa con direccionamiento estratégico, con los procesos de innovación cuando éstas son parte central de la estrategia de la empresa.

Medianero, D. (2016) Apunta que la productividad es el resultado entre productos logrados e insumos que se usaron para producir, en ese sentido, adiciona, que a una buena utilización de ambas variantes se obtendrá logros importantes en corto tiempo.

Chiavenato, I. (2017) nos señala que la productividad es una forma de medir el desempeño a través de dos factores bastante relevantes, los cuales son la eficacia y eficiencia, las mismas que deberán ser obtenidas con la aplicación de metas y disponibilidad de recursos.

La eficiencia es la utilización adecuada de los recursos, que hace hincapié en los medios y procesos. La eficacia es lograr las metas y objetivos, de ello depende que una empresa tiende a mejorar su productividad.

Robbins, S. y Judge, T. (2017) son autores que también siguen la postura de Chiavenato, pues la organización y su comportamiento miden la productividad y logran sus metas al transformar los insumos en productos, ya que la productividad requiere tanto de la eficacia como de la eficiencia para que una empresa alcance la productividad que espera.

2.2.2.1. Productividad del valor agregado

Es la capacidad que tiene una compañía o un sistema empresarial para generar riqueza en el mercado, a partir del uso de recursos humanos y del capital.

Vivir Mejor (2018) nos dice: El concepto va más allá de la racionalización de los costos y egresos de la empresa, centrándose especialmente en el mejoramiento y en la innovación de procesos y productos. Una empresa será productiva si maximiza el valor agregado que genera, a partir de los recursos disponibles. Por ello, el concepto de productividad tiene una estrecha relación con conceptos empresariales como rentabilidad y competitividad.

2.2.2.2. Factores de la productividad

Organización Internacional del trabajo (2016) indica que:

Los factores de la productividad son aquellos elementos que afectan positiva o negativamente lo siguiente:

- Los insumos de entrada como los materiales, salarios, electricidad, etc. son necesarias para conseguir cierta medida de producción y servicios vendidos
- El volumen de producción es la cantidad de productos que se deben elaborar para su venta en determinados precios a fin de lograr los objetivos de ventas definidos.
- Los factores de la productividad se pueden dividir en internos y externos:
- Los factores internos de la productividad son aquellos sobre los que tiene control el propietario de la empresa. Éstos pueden incluir problemas con la mercadería, la calidad del producto, el precio, los equipos, las materias primas, el uso de la energía, las competencias y la motivación de los

trabajadores, el almacenamiento, la empresa. Incluyen el acceso a la infraestructura, el clima, la situación del mercado, los impuestos, etc. No se puede hacer nada sobre estos factores, siempre y cuando el negocio siga funcionando en su configuración actual. Si éstos tienen un grave efecto negativo, el propietario de la empresa puede considerar reubicarse o cambiar la naturaleza del negocio.

- Los factores externos de la productividad son aquellos que están fuera del control de la misma el nivel de operación óptimo de la empresa, para visualizar los recursos sobrantes o faltantes y tomar acciones para su consecución o para su óptima utilización.

2.2.2.3. Modelo integral de la productividad

Medina, F. (2014) sostiene que:

El Modelo Integral de Productividad, inicia con una evaluación de la parte estratégica apoyada del valor de la empresa y la medida en la que se encuentra; de ello se desprende que si la productividad está definida adecuadamente, ésta debe de ser corregida y orientada al camino correcto, por ello relaciona el concepto de productividad, ligándolo directamente con la estrategia a fin de buscar un mercado, el mejor desempeño posible para que trabaje bajo sus objetivos ordenados concatenados e integrales. Así también, se requiere optimizar todos sus procedimientos como empresa a efectos de buscar la excelencia metodológica.

Agrega que con una correcta proyección para medir la productividad se deben realizar cambios estratégicos buscando una buena operacionalización de costos y decisiones financieras, de modo tal que puedan llevar a una empresa al cambio notable de su funcionamiento.

2.2.2.4. Dimensiones de la Productividad

2.2.2.4.1. Dimensión 1: Eficacia.

Chiavenato, I. (2017), nos menciona que la eficacia es la obtención de objetivos de la organización, ya que a más productividad, reducción de costos, más utilidad y desarrollo de la organización.

Indicadores de la Eficacia.

1) Indicador 1: Puntualidad.

Chiavenato, I. (2017), nos menciona que la puntualidad es la disciplina de lograr estar a tiempo para desempeñar nuestras funciones y obligaciones, ya que es necesaria para contribuir y aportar a nuestra personalidad de control, carácter, orden y eficacia.

2) Indicador 2: Conocimiento.

Chiavenato, I. (2017), enfatiza que en nuestra actualidad el conocimiento es de suma importancia y que este se ha convertido en el recurso organizacional más relevante dentro de las organizaciones y que a su vez es más fundamental y crucial que el dinero.

2.2.2.4.2. Dimensión 2: Eficiencia.

Según Organización Internacional del Trabajo (2016), la eficiencia se define por hacer las cosas bien y que no solo se trata de laborar con mucho esfuerzo, sino de trabajar de forma más inteligente para contribuir y a su vez utilizando menos tiempo.

Indicadores de la Eficiencia.

1) Indicador 1: Métodos.

Chiavenato, I. (2017), explica que:

Las organizaciones cuentan con métodos de trabajo y/o procedimientos que permita al personal generar un rápido y adecuado acoplamiento de las actividades que son de sus funciones, ya que su finalidad es hacer que los colaboradores nuevos conozcan e incorporen valores, normas y procedimientos para el buen desempeño de sus labores.

2) Indicador 2: Capital Humano.

Chiavenato I. (2017) Nos precisa que:

El capital humano son las personas de talentos y de competencias, que tiene capacidad de actuar en diferentes circunstancias y que la integran con cuerpo, mente y disposición de trabajo diario.

También, se puede mencionar que el capital humano implica la calidad de los empleados, es por ello que las organizaciones requieren de la capacidad y el talento de sus trabajadores, ya que son claves para que las empresas logren el éxito.

2.2.2.4.3. Dimensión 3: Efectividad.

Organización Internacional del trabajo (2016), la efectividad expresa el valor de desempeño de los objetivos planteados, como el compromiso que es tomado por los trabajadores y de todas las personas que están entendidos en general.

Indicadores de la Efectividad.

1) Indicador 1: Planeación.

Chiavenato, I. (2017) define que la planeación es el proceso de la toma de decisiones en los recursos humanos, ya que son necesarios para lograr las metas - objetivos organizacionales en un tiempo determinado.

2) Indicador 2: Participación.

Según la Organización Internacional del trabajo (2016) Nos precisa que la participación es un paso auto formativo del personal, por lo cual ayuda a establecer la capacidad de ser dentro de las instituciones, al mismo tiempo que permite establecer cuáles son las contribuciones del área para la obtención de los objetivos de la empresa.

2.3. Definición de Términos Básicos.

Administración

Es el manejo inteligente de los recursos estratégicos de la empresa para lograr ventajas competitivas, para alcanzar los objetivos la administración divide sus funciones como planear, organizar, dirigir y controlar (Franklin, F. y Krieger, M. 2012).

Capacidades

Las capacidades del individuo son las que necesitan las organizaciones, tanto en conocimientos y competencias de acuerdo de los puestos asignados (Alles, M. 2017).

Capital Humano

Son los individuos que poseen habilidades, competencias y conocimientos que son imprescindibles para el éxito de una organización (Chiavenato, I. 2017).

Comportamiento organizacional

Es el área de estudio que profundiza el efecto que poseen los individuos, los grupos y estructura dentro del comportamiento de las organizaciones, ya que el propósito es emplear estos conocimientos para lograr la efectividad (Robbins. y Judge, T. 2017).

Compromiso organizacional

Es el grado en el que un trabajador se identifica con una organización, con sus metas y deseos de seguir siendo miembro de ella.

Condiciones Laborales

Se define como aspecto del trabajo con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, incluyéndose además de los aspectos ambientales y los tecnológicos, las cuestiones que tienen que ver con la organización y ordenación del trabajo (Secretaria del trabajo y prevision social , 2017).

Crecimiento

Es el resultado del valor económico y el crecimiento de la organización (Robbins, S. y Judge, T. 2017).

Desempeño

Es la forma en que los individuos cumplen sus funciones, obligaciones y actividades (Chiavenato I. 2017).

Dirección

Es la fase del proceso de la administración que coordina y junta los esfuerzos de todos los individuos a efecto de garantizar que desempeñen sus tareas, para que la empresa logre sus objetivos con éxito (Chiavenato I.2017).

Eficacia

Es el nivel en el cual una organización cumple las necesidades de sus clientes o de sus usuarios (Robbins, S. y Judge, T. 2017).

Eficiencia

Es el nivel en el que las organizaciones logran sus resultados a un bajo costo (Robbins, S. y Judge, T. 2017).

Efectividad

Es el valor del desempeño de los objetivos planificados y el compromiso asumido por los trabajadores y las personas involucradas (Organización Internacional del Trabajo 2016).

Ética

Es el conjunto de principios morales o valores (Chiavenato I. 2017).

Estilo de dirigir

Es el estilo de la dirección de definir los roles de los individuos que no son capaces de asumir responsabilidades propias o no desean hacerlo (Chiavenato I. 2017).

Gestionar

Es hacer que los objetivos se efectúen y se logren supervisando el avance de los trabajos y perfeccionando las variantes (Cruelles, J. 2013).

Grupos

Los grupos están conformados por dos o más personas que interactúan para cumplir una tarea (Chiavenato, I. 2017).

Incentivos

Se define como algo que puede aliviar una necesidad o reducir un impulso (Chiavenato I. 2017).

Liderazgo

En el liderazgo los líderes se enfocan en métodos inspiradores con mayor cooperación, optimismo y entusiasmo para con los colaboradores (Robbins, S. y Judge, T. 2017).

Motivación

La motivación es la necesidad de reconocimiento. (Ricky W. Griffin, Jean M. Phillips, Stanley M. 2017).

Necesidades

Las necesidades son variantes, ya que aparecen del interior de las personas y dependen de los principios culturales (Chiavenato, I. 2017).

Normas

Son los patrones aceptables del comportamiento dentro de un grupo y que estos son compartidos por los miembros (Robbins, S. y Judge, T. 2017).

Organización

Es la acumulación material de las instituciones y es un sistema socio técnico integrado, construido para la realización de un proyecto concreto, tendiente a la satisfacción de necesidades de sus miembros y población o audiencia externa, que les otorga sentido (Schvarstein, 2005).

Percepción

Proceso en cual la persona organiza, interpreta sus impresiones de sus sentidos (Robbins, S. y Judge, T. 2017).

Personalidad

Es la suma total de las formas en el que la persona reacciona ante los demás y la forma de interactuar con ellos (Robbins, S. y Judge, T. 2017).

Planeación

Es el proceso de la administración que establece los objetivos a alcanzar e identificar las estrategias y acciones que son indispensables para lograrlos (Chiavenato, I. 2017).

Productividad

Es la composición de la eficacia, la eficiencia y la efectividad al interior de las organizaciones (Robbins, S. y Judge, T. 2017).

Reconocimiento

Es el acto o distinción que expresa una felicitación o agradecimiento.

Responsabilidad

Es un motivador mediante el cual se le asigna a una persona, objetivos y el desafío de las tareas sobre un determinado trabajo o labor, con la finalidad de ampliar el puesto y brindar al efectivo mayor control del mismo (Zavala , 2015).

Satisfacción

Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente (Zeithaml & Bitner, 2000).

Satisfacción Laboral

Efecto positivo al respecto del puesto de trabajo propio, que resulta de una evaluación de las características de este (Robbins, S. y Judge, T. 2017).

Servicio

Organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad. También se define como la función o prestación desempeñadas por estas organizaciones y su personal., o por la prestación humana que satisface alguna necesidad social y que no consiste en la producción de bienes materiales. (Zeithaml & Bitner, 2000).

Valores

Son fundamentales en los niveles personal, social y cierto modo de conducta (Robbins, S. y Judge, T. 2017).

III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis de la Investigación

3.1.1. Hipótesis general

HG. Existe una relación significativa entre el comportamiento organizacional y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019

3.1.2. Hipótesis específicos

H1. Existe una relación significativa entre el comportamiento individual y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019.

H2. Existe una relación significativa entre el comportamiento grupal y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019.

H3. Existe una relación significativa entre el sistema de comportamiento organizacional y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019.

3.2. Variables de Estudio

3.2.1. Definición conceptual

Comportamiento Organizacional

Según Alles, M. (2017) El comportamiento organizacional, como tema habla de todo lo relacionado con los individuos dentro de las organizaciones, desde su alta jerarquía hasta el nivel de base, los personas ejerciendo solas o grupalmente, el individuo desde su punto de vista hasta en su rol de jefatura, los problemas, los conflictos y sus habilidades de desarrollo.

Según los autores Robbins, S. y Judge, T. (2017), el comportamiento organizacional administra el estudio de lo que realizan las personas, los grupos y

las estructuras del comportamiento dentro de las organizaciones, con el objetivo de emplear dichos conocimientos para optimizar la efectividad de las empresas.

También, sostiene que el comportamiento organizacional emplea el conocimiento que se obtiene de los individuos, grupos y el resultado de la estructura en el comportamiento, con el fin de que las empresas trabajen con más eficacia.

Productividad

Galindo, M. y Ríos, V. (2015) según los autores la productividad es la dimensión de la eficacia, eficiencia de nuestro trabajo y capital que utilizamos para producir valor económico. También, una alta productividad implica en el logro de producir suficiente valor económico con mínimo trabajo o capital.

Según la Organización Internacional del Trabajo (2016) La productividad se manifiesta con la utilización correcta de los recursos y la manera de como innovarlos constantemente, de modo tal que su potencial radique en darle un plus o un adicional al ofrecimiento de servicios, bienes o productos, así mismo la organización adiciona que para mejorar dicha productividad, una persona debe realizar.

Chiavenato, I. (2017) nos señala que la productividad es una forma de medir el desempeño a través de dos factores bastante relevantes, cuales son la eficacia y eficiencia, las mismas que deberán ser obtenidas con la aplicación de metas y disponibilidad de recursos.

3.2.2. Definición operacional

En la definición operacional se detalla los procedimientos y actividades que se realizaron para medir una variable e interpretar los datos.

Variable 1. Comportamiento organizacional.

La variable comportamiento organizacional se llevó acabo con las dimensiones: el comportamiento individual, el comportamiento grupal y el sistema de comportamiento organizacional, con la ayuda de la valoración de la escala Likert conformado por 16 ítems de acuerdo a la muestra del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C. Cusco.

Variable 2. Productividad.

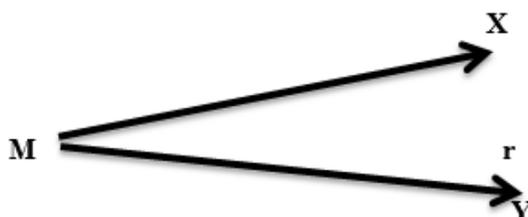
La variable productividad se llevó a cabo con las dimensiones: eficacia, eficiencia y efectividad, con la ayuda de la valoración de la escala Likert conformado por 16 ítems de acuerdo al tamaño de la muestra del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C. Cusco.

3.3. Tipo y Nivel de la Investigación.

La investigación es de tipo aplicada ya que ayuda a solucionar problemas, correlacional porque se conoce la relación o grado de asociación que exista entre el comportamiento organizacional y la productividad del personal. Los estudios correlacionales, al valorar el grado de asociación que exista entre dos o más variables, evalúan cada una de ellas, para después, medir y analizar su vinculación.

Es descriptiva ya que es investigación estadística, y se describen los datos y características de la población o fenómeno en estudio.

Las investigaciones descriptivas únicamente pretenden recoger información de manera independiente o conjunta”.



M: muestra de estudio; **r:** relación

X: Comportamiento Organizacional

Y: Productividad

De enfoque Cuantitativo, porque tiene como finalidad de establecer normas de modelo del comportamiento y probar teorías empleando la recolección de datos para confrontar hipótesis, fundamentando con la medición numérica y el análisis estadístico.

3.4. Diseño de la Investigación

Según Hernández, R. (2018):

El trabajo de la presente investigación es de un diseño no experimental y de corte transversal causal, porque no se manipularán las variables, es decir, no se propiciaron cambios intencionales en las variables, solo se observaron las situaciones en su contexto natural.

3.5. Población y Muestra de Estudio.

3.5.1. Población

Según Hernández, R. (2018), la población es la totalidad de los individuos observables con determinadas especificaciones.

La población está constituida por los 55 colaboradores de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019.

Tabla 1.

Población personal Inka Terra Perú S.A.C. Cusco.

CARGO	CANTIDAD
Administración	2
Recursos Humanos	2
Contabilidad	4
Logística	4
Compras	3
Operaciones	40
TOTAL	55

Fuente elaboración propia.

3.5.2. Muestra

Hernández, R. (2018), el muestreo es un sub grupo de la población, con respecto al cual se recolectarán los datos representativos de la población, para que se pueda globalizar los resultados obtenidos.

El muestreo utilizado para la presente investigación es no probabilística (censal), ya que este depende del proceso de la toma de decisiones o criterios del investigador, es así, que se consideró para el tamaño de la muestra el total de los 55 colaboradores de la empresa Inka Terra Perú S.A.C. Cusco -2019, a fin de evidenciar los datos de comprobación.

La muestra es censal porque se seleccionó el 100% de la población al considerarse pequeña.

Según Ramírez (1997) establece que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra.

De la misma manera López (1998), indica que “la muestra censal es aquella porción que representa toda la población”

3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

Hernández, R. (2018) la técnica de recolección de datos es el procedimiento de un plan detallado que guíen a recolectar los datos con un propósito determinado, el método utilizado debe ser confiable, válidos y objetivos.

En todas las técnicas de investigación se considera la aplicación del instrumento en forma objetiva y subjetiva, con la finalidad de alcanzar testimonios muy importantes y comprensibles con el fin de presentar sugerencia o recomendación de acuerdo al problema de investigación, y de acuerdo a los datos reales.

Encuesta: Utilizada para obtener la información de los colaboradores de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco -2019, a través de preguntas distribuidas en un cuestionario.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Para la investigación de las variables de estudio comportamiento organizacional y productividad del personal de la empresa Inka Terra, se empleó el instrumento cuestionario con preguntas de forma organizada con el fin de recolectar los datos, el cual fue aplicado al tamaño muestral.

Tabla 2.

Ficha técnica 1: Cuestionario de variable comportamiento organizacional de la empresa Inka Terra Perú S.A.C. Cusco.

Aspectos complementarios	Detalles
Objetivo:	Determinar el comportamiento organizacional del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C. Cusco
Tiempo:	30 minutos
Lugar:	Inka Terra Perú S.A.C.
Hora:	De 11:00 – 12:30 m.
Administración:	Individual
Niveles	1 = Bajo 2 = Medio 3 = Alto Número de dimensiones: 3
Dimensiones:	Dimensión 1: 6 ítems Dimensión 2: 5 ítems Dimensión 3: 5 ítems 5 = Siempre 4 = Casi siempre
Escalas:	3 = A veces 2 = Casi nunca 1 = Nunca Alto <59 - 80>
Niveles:	Medio <37 - 58> Bajo <16 - 36>

**Baremo: Son escalas de valores que se establecen para clasificar los niveles y rangos*

Tabla 3.

Baremación de la variable de estudio comportamiento organizacional

	No.	ESCALA		RANGOS – INTERVALO				NIVELES					
		ITEM	MIN	MAX	PTJ.MIN	PTJ.MAX	RANGO	INTERV	BAJO	MEDIO	ALTO		
v1	16	1	5	16	80	65	21.67	16	36.67	37.67	58.33	59.33	80.00
d1	6	1	5	6	30	25	8.33	6	13.33	14.33	21.67	22.67	30.00
d2	5	1	5	5	25	21	7.00	5	11.00	12.00	18.00	19.00	25.00
d3	5	1	5	5	25	21	7.00	5	11.00	12.00	18.00	19.00	25.00

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4.

Ficha técnica 2: Cuestionario de variable productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C. Cusco.

Aspectos complementarios	Detalles
Objetivo:	Determinar la productividad del personal de empresa Inka Terra Perú S.A.C. Cusco
Tiempo:	30 minutos
Lugar:	Inka Terra Perú S.A.C.
Hora:	De 11:00 – 12:30 m.
Administración:	Individual
Niveles	1 = Bajo 2 = Medio 3 = Alto
Dimensiones:	Número de dimensiones: 3 Dimensión 1: 5 ítems Dimensión 2: 6 ítems Dimensión 3: 5 ítems
Escalas:	5 = Siempre 4 = Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi nunca 1 = Nunca
Niveles:	Alto <59- 80> Medio <37 - 58> Bajo <16 - 36>

**Baremo: Son escalas de valores que se establecen para clasificar los niveles y rangos*

Tabla 5.

Baremación de la variable de estudio productividad

	No.	ESCALA		RANGOS – INTERVALO				NIVELES					
		ITEM	MIN	MAX	PTJ.MIN	PTJ.MAX	RANGO	INTERV	BAJO	MEDIO	ALTO		
v1	16	1	5	16	80	65	21.67	16	36.67	37.67	58.33	59.33	80.00
d1	5	1	5	5	25	21	7.00	5	11.00	12.00	18.00	19.00	25.00
d2	6	1	5	6	30	25	8.33	6	13.33	14.33	21.67	22.67	30.00
d3	5	1	5	5	25	21	7.00	5	11.00	12.00	18.00	19.00	25.00

Fuente: Elaboración propia.

**Baremo: Son niveles de valores que se forman para especificar los grados y rangos de las variables y sus dimensiones con la intención de posibilitar la elaboración de tablas y figuras estadísticas cuando se procesa en el SPSS24.*

Validez:

La técnica reside en dar validez, peso a cada uno de los datos recolectados, y en obtener deducción de la información evaluada. La relevancia de la evaluación e interpretación residen en afirmar el trabajo con los datos válidos, procesando soluciones veraces y exactas.

Hernández, R. (2018) manifiesta que la validez es el proceso mediante el cual intervienen los expertos dando su opinión y validez, al asegurarse de que las dimensiones sean las adecuadas para la medición del instrumento

Tabla 6.

Validez de los instrumentos comportamiento organizacional y la productividad realizada por los Juicio de expertos metodólogos y temáticos.

Validador	Experto	Nivel de aplicación	
Metodólogo y Temático	Dr. Justiniano Aybar Huamani	Aplicable	90%
Metodólogo	Dra. Teresa Giovanna Chirinos Gastelu	Aplicable	90%
Total		Aplicable	

Fuente: Certificado de validación (2019)

Confiabilidad:

La confiabilidad se concreta mediante la fiabilidad de la estadística del Alpha Cronbach, para las variables con el objetivo de tener garantía de los resultados de la estadística.

La fórmula de Alfa de Cronbach.

Datos:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

ΣS_i^2 : Sumatoria de varianza de los ítems
 K : Número de ítems
 S_T^2 : Varianza de la suma de los ítems
 α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Tabla 7.

Rangos de fiabilidad de los instrumentos comportamiento organizacional y la productividad de la empresa Inka Terra Perú S.A.C. Cusco 2019.

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Moderada
0,41 a 0,60	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Fuente: Base de datos.

Como se puede visualizar, la tabla 7 nos precisa los resultados de la prueba Alfa de Cronbach por variables en estudio y sus correspondientes dimensiones.

Tabla 8.

Confiabilidad del Alpha de Cronbach del instrumento comportamiento organizacional de la empresa Inka Terra Perú S.A.C. Cusco 2019.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,880	,879	16

Fuente: Base de datos

Estadísticas de total de elemento

	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
Item 1	40,1818	90,781	,503	,874
Item 2	40,6545	83,527	,749	,863
Item 3	41,4909	88,773	,432	,877
Item 4	40,7818	86,359	,554	,871
Item 5	40,8000	88,570	,521	,873
Item 6	40,7273	86,276	,590	,870
Item 7	40,8545	85,941	,589	,870
Item 8	40,3455	83,415	,713	,864
Item 9	40,7273	81,721	,738	,862
Item 10	41,4545	89,178	,389	,879
Item 11	40,4727	91,698	,276	,883
Item 12	40,7273	92,609	,421	,877
Item 13	41,4909	90,588	,371	,879
Item 14	40,7091	87,766	,482	,874
Item 15	40,9455	81,904	,703	,864
Item 16	40,5455	91,549	,368	,878

Fuente: Base de datos

Tabla 9.

Confiabilidad del Alpha de Cronbach del instrumento productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C. Cusco 2019.

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,869	,865	16

Fuente: Base de datos

Estadísticas de total de elemento				
	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
Item 1	41,0364	106,591	,360	,867
Item 2	41,7273	105,758	,334	,869
Item 3	40,9273	102,661	,402	,867
Item 4	41,2545	97,638	,589	,858
Item 5	40,8182	110,374	,147	,874
Item 6	41,0364	98,665	,643	,856
Item 7	41,3455	98,415	,524	,861
Item 8	41,0545	97,497	,631	,856
Item 9	41,1273	103,965	,393	,867
Item 10	40,9636	97,999	,603	,857
Item 11	41,6182	100,426	,479	,863
Item 12	41,0909	98,973	,608	,857
Item 13	40,4909	99,662	,637	,857
Item 14	40,6727	93,706	,728	,850
Item 15	41,4545	96,438	,573	,859
Item 16	40,6545	103,638	,346	,869

Fuente: Base de datos

Prueba Piloto de la Variable Comportamiento Organizacional del Personal de la Empresa Inka Terra Peru S.A.C. Cusco 2019

Tabla 10.
Confiabilidad del Alpha de Cronbach del instrumento comportamiento organizacional prueba piloto.

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,895	,898	16

Fuente: Base de datos

Items	Comportamiento Individual						D1	Comportamiento Grupal					D2	Sistema de Comportamiento Organizacional						D3	
	1	2	3	4	5	6		7	8	9	10	11		12	13	14	15	16			
1	4	4	2	4	3	4	21	3	5	5	2	4	19	3	2	5	4	5	19	59	
2	5	4	5	3	4	3	24	3	4	5	5	3	20	3	4	3	3	3	16	60	
3	4	2	1	1	2	3	13	3	2	2	1	3	11	3	1	1	1	3	9	33	
4	2	2	2	2	3	2	13	1	2	2	2	2	9	2	2	2	1	3	10	32	
5	3	2	3	4	2	4	18	3	3	2	3	5	16	3	3	4	3	2	15	49	
6	3	3	1	4	3	4	18	2	4	3	1	1	11	1	1	4	1	3	10	39	
7	3	2	1	2	1	2	11	2	3	2	2	3	12	2	2	2	2	2	10	33	
8	4	4	2	4	2	4	20	2	4	4	2	4	16	3	2	4	2	4	15	51	
9	4	4	4	3	4	3	22	3	4	4	4	3	18	3	4	3	3	3	16	56	
10	4	2	1	3	2	3	15	3	2	2	1	3	11	3	1	3	3	3	13	39	
11	2	2	2	2	3	2	13	1	2	2	2	2	9	2	2	2	1	3	10	32	
12	2	2	3	2	2	2	13	4	3	2	3	5	17	1	3	1	4	2	11	41	
13	3	4	1	4	3	4	19	3	4	4	1	3	15	3	1	4	3	4	15	49	
14	4	4	2	4	4	4	22	4	4	4	2	4	18	3	3	5	4	4	19	59	
15	4	4	4	3	4	3	22	3	4	5	4	3	19	3	4	3	3	3	16	57	
16	4	2	1	3	2	3	15	3	2	2	1	3	11	3	1	1	3	3	11	37	
17	2	2	2	2	3	2	13	1	2	2	2	2	9	2	2	2	1	3	10	32	
18	4	2	1	1	2	2	12	1	3	2	3	5	14	3	3	2	1	2	11	37	
19	3	4	1	4	3	4	19	3	4	1	1	3	12	3	1	4	3	4	15	46	
20	4	4	2	4	3	4	21	3	4	4	2	4	17	3	2	1	3	4	13	51	

**Prueba Piloto de la Variable Productividad del Personal de la Empresa Inka
Terra Peru S.A.C. Cusco 2019.**

Tabla 11.

Confiabilidad del Alpha de Cronbach del instrumento productividad prueba piloto.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,830	,839	16

Fuente: Base de datos

Items	Eficacia					D1	Eficiencia					D2	Efectividad					D3		
	1	2	3	4	5		6	7	8	9	10		11	12	13	14	15			16
1	3	2	4	5	5	19	3	4	4	1	3	2	17	4	3	2	3	5	17	53
2	3	4	3	5	3	18	3	5	5	2	5	5	25	3	5	5	1	3	17	60
3	3	1	1	1	3	9	3	4	5	5	3	1	21	4	5	5	2	4	20	50
4	2	2	2	1	3	10	3	2	2	1	3	2	13	3	4	5	4	3	19	42
5	3	3	4	3	2	15	1	2	2	2	2	3	12	3	3	2	3	5	16	43
6	1	1	4	1	3	10	3	3	2	3	5	1	17	2	4	3	1	1	11	38
7	2	2	2	2	2	10	2	4	3	1	1	2	13	2	3	2	2	3	12	35
8	3	2	4	2	4	15	2	3	2	2	3	2	14	2	4	4	2	4	16	45
9	3	4	3	3	3	16	2	5	4	2	5	5	23	3	4	4	4	3	18	57
10	3	1	3	3	3	13	3	4	4	4	3	1	19	3	2	2	1	3	11	43
11	2	2	2	1	3	10	2	2	2	3	2	2	13	1	2	2	2	2	9	32
12	1	3	1	4	2	11	2	3	2	2	2	3	14	4	3	2	3	5	17	42
13	3	1	4	3	4	15	4	1	4	3	4	1	17	3	4	4	1	3	15	47
14	3	3	5	4	4	19	4	2	4	4	4	3	21	4	5	5	2	4	20	60
15	3	4	3	3	3	16	4	4	3	4	3	4	22	3	4	5	4	3	19	57
16	3	1	1	3	3	11	2	1	3	2	3	1	12	3	2	2	1	3	11	34
17	2	2	2	1	3	10	2	2	2	3	2	2	13	1	2	2	2	2	9	32
18	3	3	2	1	2	11	2	1	1	2	2	3	11	1	3	2	3	5	14	36
19	3	3	5	4	5	20	4	1	4	3	4	1	17	3	4	5	5	5	22	59
20	3	2	1	3	4	13	4	2	4	3	4	2	19	3	4	5	2	5	19	51

3.7. Métodos de Análisis de datos

Hernández, R. (2018) Describe que para el análisis de los datos cuantitativos se deben utilizar métodos, procedimientos y modelos estadísticos, ya que para analizar descriptivamente los datos de las variables, se debe realizar tomando como base una matriz de datos realizados en un programa de computación como el SPSS. Los resultados se interpretan por el valor y significancia estadística por el coeficiente de correlación Spearman.

Por medio del análisis de datos se logró definir los resultados descriptivos, el proceso de comprobación y verificación de hipótesis de acuerdo al programa SPSS VS 24.

También, se empleó el coeficiente r de Spearman puede variar de -1.00 a + 1.00, donde:

Tabla 12.

Lectura de la prueba estadística la correlación de Rho Spearman.

Valor	Lectura
De - 0.91 a - 1	Correlación muy alta
De - 0,71 a - 0.90	Correlación alta
De - 0.41 a - 0.70	Correlación moderada
De - 0.21 a - 0.40	Correlación baja
De 0 a - 0.20	Correlación prácticamente nula
De 0 a 0.20	Correlación prácticamente nula
De + 0.21 a 0.40	Correlación baja
De + 0.41 a 0.70	Correlación moderada
De + 0,71 a 0.90	Correlación alta
De + 0.91 a 1	Correlación muy alta

Fuente: Bisquerra, R. (2004). Metodología de la Investigación Educativa. Madrid: Muralla.

3.8. Aspectos Éticos

En la actual investigación de tesis, se cumple con a la Ética Profesional, con los principios valores fundamentales dentro de la investigación, tales como la moral individual, social, aplicando las normas y reglas de conducta, respetando los códigos de Ética de la Universidad privada Telesup tanto como el de la empresa Inka Terra Perú S.A.C. Cusco, de acuerdo a los principios éticos.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados.

4.1.1. Resultados de las dimensiones y variables comportamiento organizacional

Tabla 13.

Frecuencia estadística variable comportamiento organizacional del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	20	36,4
Regular	27	49,1
Bueno	8	14,5
Total	55	100,0

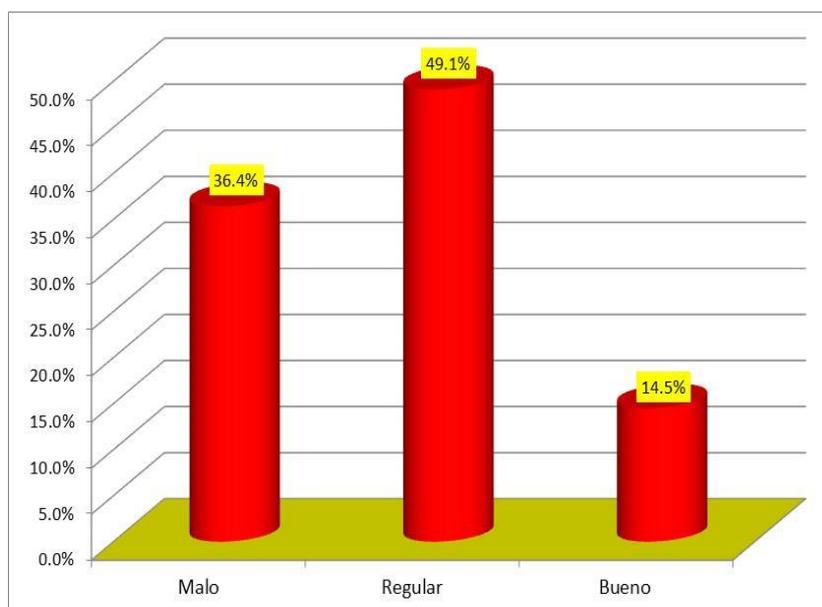


Figura 4. Comportamiento organizacional del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019.

En vista de la tabla 13 y figura 4, nos expresa que el 49.1% de los trabajadores de la empresa Inka Terra Perú S.A.C. Cusco, consideran como regular el desarrollo del comportamiento organizacional del personal, el 36.4% precisaron como malo y el 14.5% consideran como bueno.

Tabla 14.

Frecuencia estadística Comportamiento individual del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco – 2019.

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	20	36,4
Regular	25	45,4
Bueno	10	18,2
Total	55	100,0

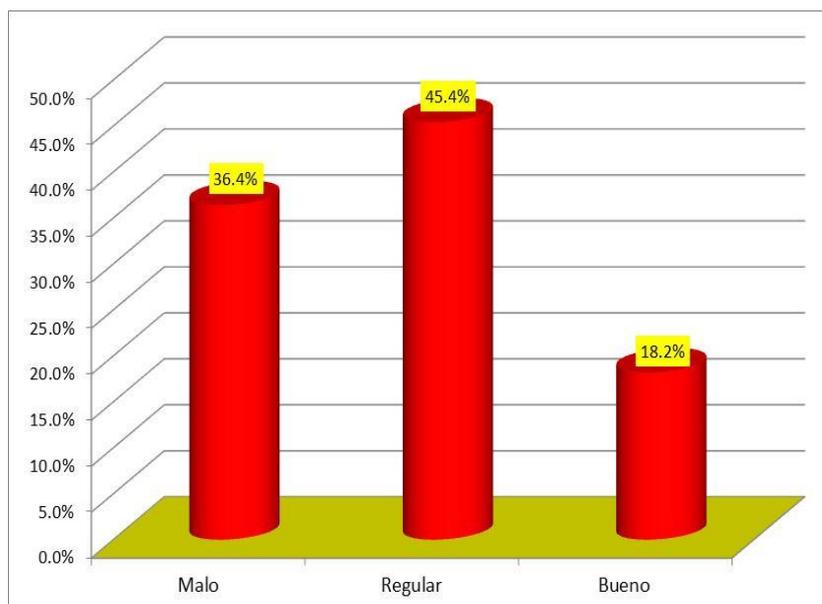


Figura 5. Comportamiento individual del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019

En vista la tabla 14 y figura 5, nos expresa que el 45.4% de los trabajadores de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019, valoraron como regular el desarrollo del comportamiento individual del personal, el 36.4% precisaron como malo y el 18.2% consideran que es bueno.

Tabla 15.

Frecuencia estadística de la dimensión comportamiento grupal del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	24	43,6
Regular	22	40,0
Bueno	9	16,4
Total	55	100,0

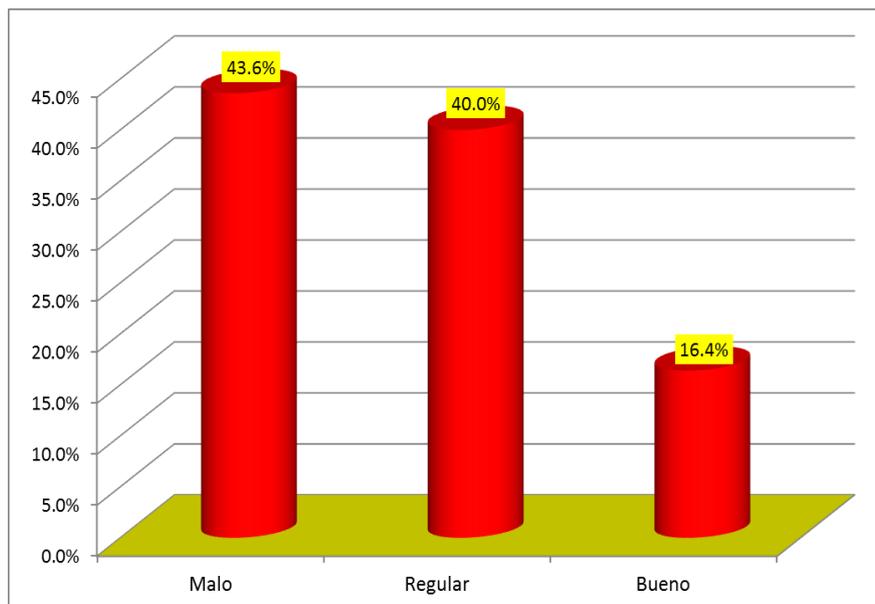


Figura 6. Comportamiento grupal del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019

En vista a la tabla 15 y figura 6, nos expresa que el 43.6% de los trabajadores de la empresa Inka Terra Perú S.A.C - Cusco, valoraron como malo el desarrollo del comportamiento grupal del personal, el 40% valoraron como regular y el 16.4% consideran que es bueno.

Tabla 16.

Frecuencia estadística de la dimensión sistema de comportamiento organizacional del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	22	40,0
Regular	29	52,7
Bueno	4	7,3
Total	55	100,0

Fuente: Base de datos

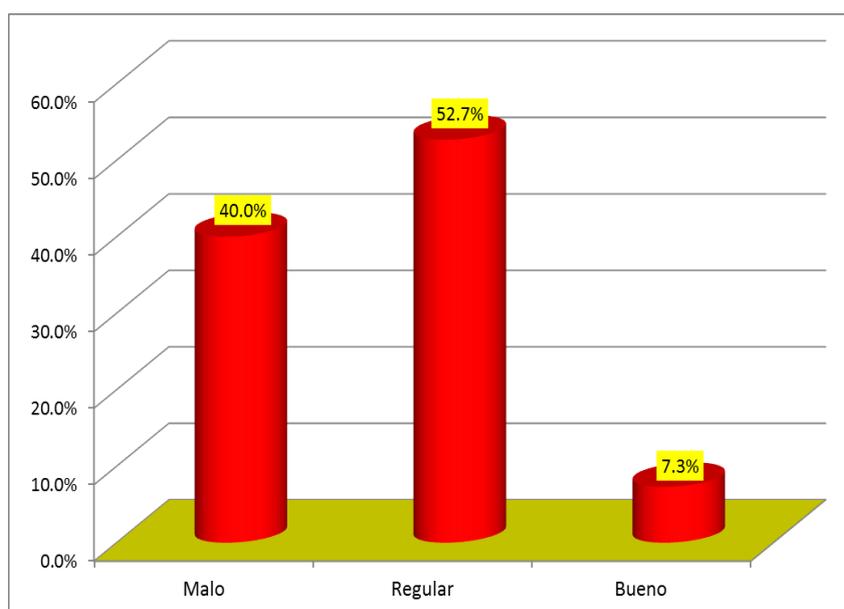


Figura 7. Sistema de comportamiento organizacional del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019

En vista de la tabla 16 y figura 7, nos expresa que el 52.7% de los trabajadores de la empresa Inka Terra Perú S.A.C. Cusco, valoraron como regular el desarrollo del sistema del comportamiento organizacional del personal, el 40% valoraron como malo y el 7.3% consideran que es bueno.

4.1.2. Resultados de las dimensiones y variable productividad

Tabla 17.

Frecuencia estadística de la variable productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco – 2019.

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	20	36,4
Regular	25	45,4
Bueno	10	18,2
Total	55	100,0

Fuente: Base de datos

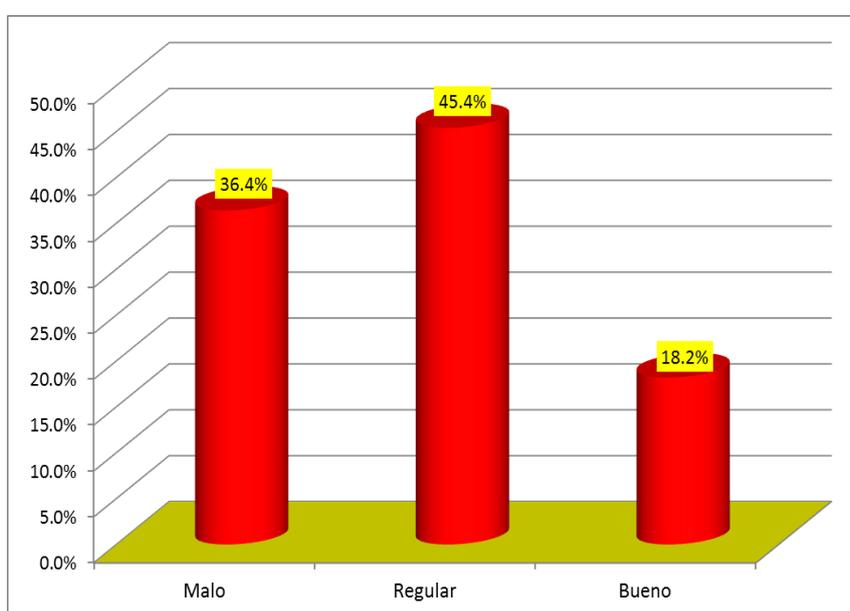


Figura 8. Productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco – 2019

En vista de la tabla 17 y figura 8, nos expresa que el 45.4% de los trabajadores de la empresa Inka Terra Perú S.A.C. Cusco, valoraron como regular el desarrollo de la productividad del personal, el 36.4% valoraron como malo y el 18.20% consideran que es bueno.

Tabla 18.

Frecuencia estadística de la dimensión eficacia productiva del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	23	41,8
Regular	25	45,5
Bueno	7	12,7
Total	55	100,0

Fuente: Base de datos

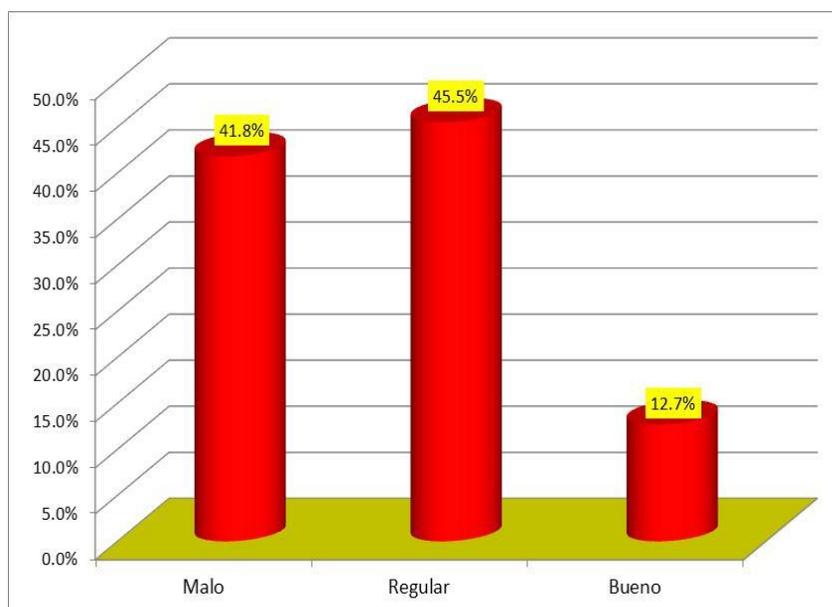


Figura 9. Eficacia productiva del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C. , Cusco – 2019

En vista de la tabla 18 y figura 9 nos expresa que el 45.5% de los trabajadores de la empresa Inka Terra Perú S.A.C. Cusco, valoraron como regular el desarrollo de la eficacia productiva del personal, el 41.8% valoraron como malo y el 12.7% consideran que es bueno.

Tabla 19.

Frecuencia estadística de la dimensión eficiencia productiva del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco – 2019

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	26	47,3
Regular	19	34,5
Bueno	10	18,2
Total	55	100,0

Fuente: Base de datos

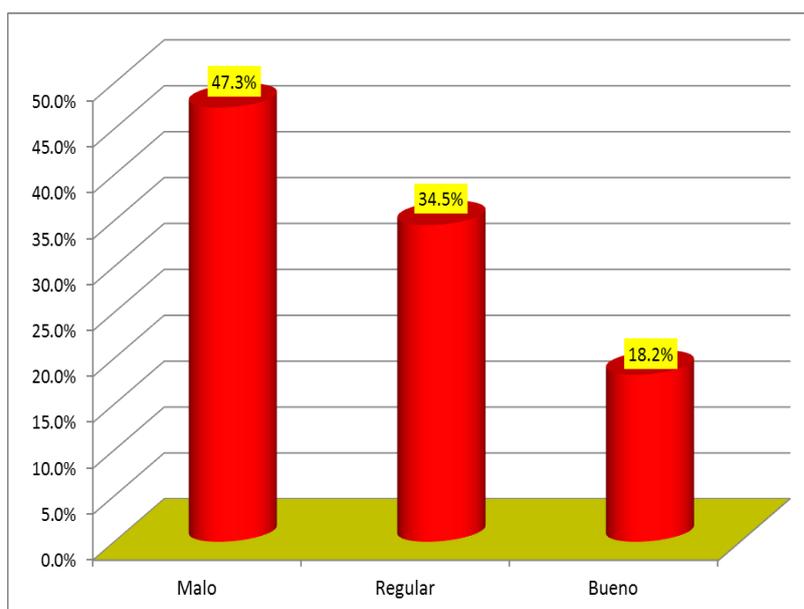


Figura 10. Eficiencia productiva del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco – 2019

En vista de la tabla 19 y figura 10, nos expresa que el 47.3% de los trabajadores de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco, valoraron como malo el desarrollo de la eficiencia productiva del personal, el 34.5% valoraron como regular y el 18.2% consideran que es bueno.

Tabla 20.

Frecuencia estadística de la dimensión efectividad productiva del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	21	38,2
Regular	18	32,7
Bueno	16	29,1
Total	55	100,0

Fuente: Base de datos

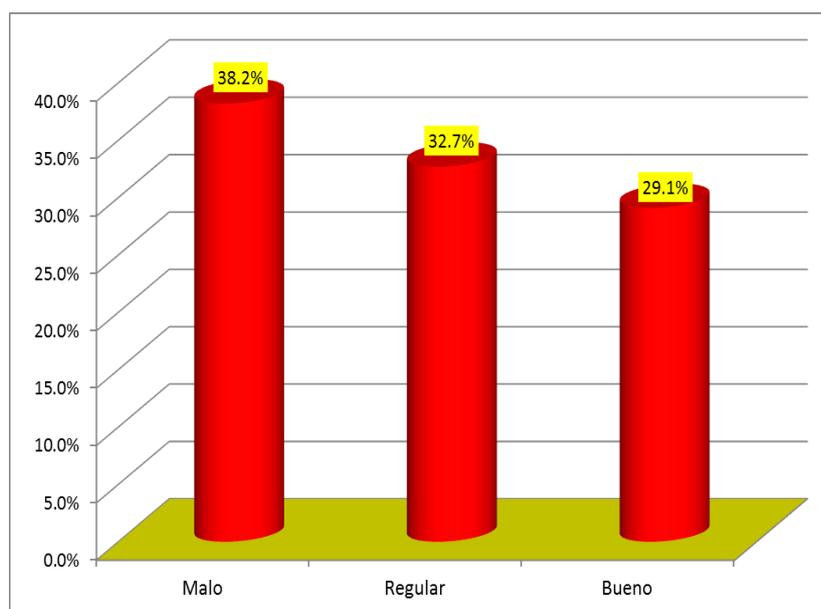


Figura 11. Efectividad productiva del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019

En vista de la tabla 20 y figura 11, nos expresa que el 38.2% de los trabajadores de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco, valoraron como malo el desarrollo de la efectividad productiva del personal, el 32.7% valoraron como regular y el 29.1% consideran que es bueno.

Prueba de normalidad

Utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov ($n > 60$) para señalar si la muestra tiene una distribución normal y asimismo determinar el tipo de proceso estadístico a utilizar.

Tabla 21.

Prueba de normalidad de la variable y dimensiones para determinar el uso del procedo estadístico de las variables y las dimensiones.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	Gl	Sig.
Comportamiento individual	,166	55	,001
Comportamiento grupal	,203	55	,000
Sistema de comportamiento organizacional	,165	55	,001
Comportamiento organizacional	,162	55	,001
Eficacia productiva	,174	55	,000
Eficiencia productiva	,185	55	,000
Efectividad productiva	,206	55	,000
Productividad del personal de la empresa	,147	55	,005

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se probó mediante la prueba de normalidad que las variables de estudio comportamiento y productividad del personal de la empresa no cumplen una distribución normal, es decir, que ambas variables son no paramétricas, concluyendo que el proceso de prueba de hipótesis se realizó mediante la Rho de Spearman.

4.2. Contrastación de las hipótesis según la correlación de Rho de Spearman.

4.2.1. Hipótesis general.

a. Prueba de hipótesis general.

Hi. Existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019

Ho. No existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C. Cusco - 2019

b. Nivel de decisión.

Sig. > 0.05; Significancia negativa (Hipótesis nula)

Sig. < 0.05; Significancia positiva (Hipótesis nula)

c. Estadístico.

Proceso no paramétrico (Rho de Spearman)

d. **Cálculos.**

Tabla 22.

Correlación de Spearman entre el comportamiento organizacional y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco – 2019.

			Comportamiento organizacional	Productividad del personal de la empresa
Rho de Spearman	Comportamiento organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,783**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	55	55
	Productividad del personal de la empresa	Coefficiente de correlación	,783**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	55	55

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

Se evidencia en los resultados estadísticos una relación de $Rho = 0,783$, correlación positiva alta y una significancia de $p = 0,000 < 0.05$, se rechazó la H_0 , finalmente ambas variables de estudio están correlacionadas de manera significativa, determinando que existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019.

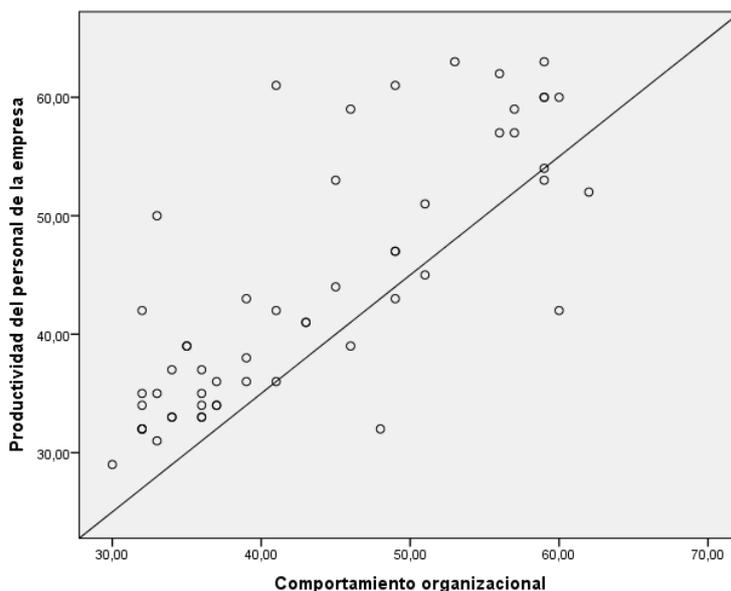


Figura 12. Gráfico de regresión simple de la tendencia de correlación entre las variables de estudio de acuerdo a su comportamiento del comportamiento organizacional y la productividad del personal de la empresa.

4.2.2. Hipótesis específica 1.

a. Prueba de hipótesis

Hi. Existe relación significativa entre el comportamiento individual y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019

Ho. No existe relación significativa entre el comportamiento individual y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco, - 2019

b. Nivel de decisión.

Sig. > 0.05; Significancia negativa (Hipótesis nula)

Sig. < 0.05; Significancia positiva (Hipótesis nula)

c. Estadístico.

Proceso no paramétrico (Rho de Spearman)

d. Cálculos.

Tabla 23.

Correlación de Spearman entre el comportamiento individual y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019

		Comportamiento individual	Productividad del personal de la empresa
Rho de Spearman	Comportamiento individual	Coefficiente de correlación	,787**
		Sig. (bilateral)	,000
	N	55	
	Productividad del personal de la empresa	Coefficiente de correlación	,787**
Sig. (bilateral)		,000	
N		55	

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

Se evidencia estadísticamente una relación de $Rho = 0,787$, correlación positiva alta y una significancia de $p = 0,000 < 0.05$, se rechazó la H_0 , finalmente ambas variables de estudio están correlacionadas de manera significativa, determinando que existe relación significativa entre el comportamiento individual y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C. Cusco – 2019

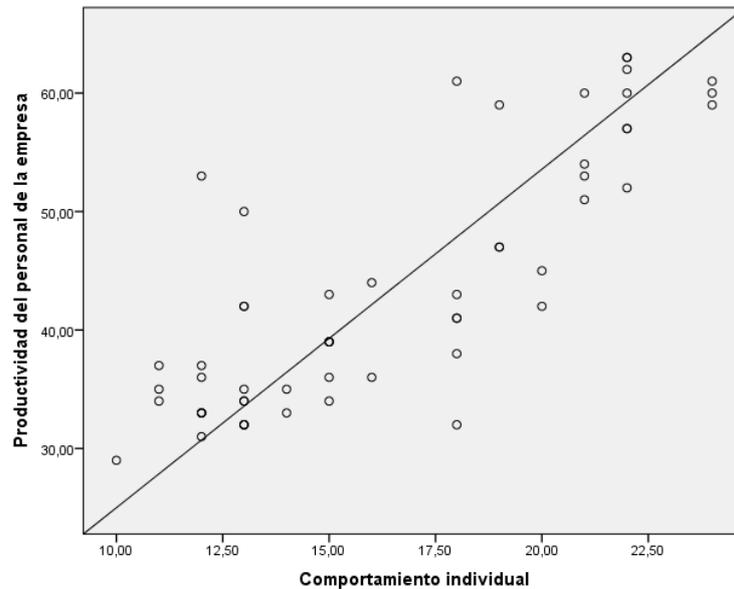


Figura 13. Gráfico de regresión simple de la tendencia de correlación entre las variables de estudio de acuerdo a su comportamiento del comportamiento individual y la productividad del personal de la empresa.

4.2.3. Hipótesis específica 2.

a. Prueba de hipótesis

Hi. Existe relación significativa entre el comportamiento grupal y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019

Ho. No existe relación significativa entre el comportamiento grupal y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019

b. Nivel de decisión.

Sig. > 0.05; Significancia negativa (Hipótesis nula)

Sig. < 0.05; Significancia positiva (Hipótesis nula)

c. Estadístico.

Proceso no paramétrico (Rho de Spearman)

d. Cálculos.

Tabla 24.

Correlación de Spearman entre el comportamiento grupal y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019

		Comportamiento grupal	Productividad del personal de la empresa
Rho de Spearman	Comportamiento grupal	1,000	,627**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	55	55
Productividad del personal de la empresa	Comportamiento grupal	,627**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	55	55

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

Se evidencia de acuerdo al resultado estadístico una relación de $Rho = 0,627$, correlación positiva moderada y una significancia de $p = 0,000 < 0.05$ se rechazó la H_0 , finalmente ambas variables de estudio están correlacionadas de manera significativa, determinando que existe relación significativa entre el comportamiento grupal y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C. Cusco - 2019.

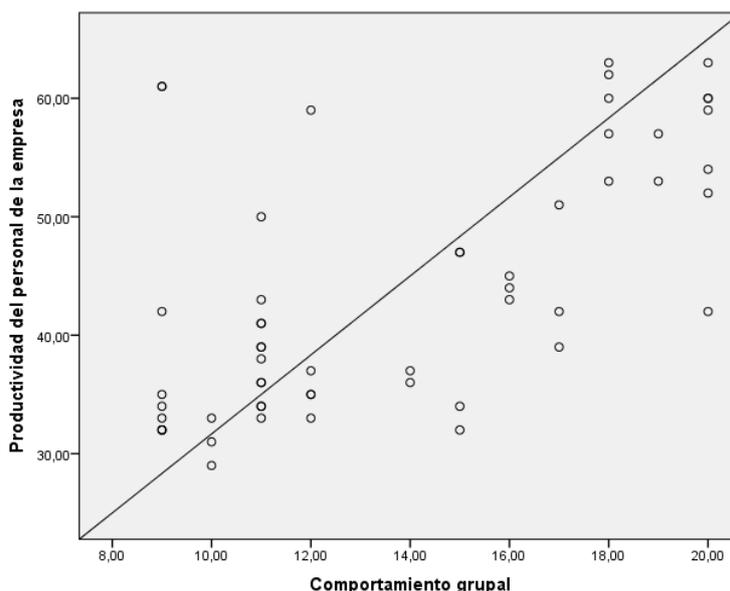


Figura 13. Gráfico de regresión simple de la tendencia de correlación entre las variables de estudio de acuerdo a su comportamiento del comportamiento grupal y la productividad del personal de la empresa.

4.2.4. Hipótesis específica 3

a. Prueba de hipótesis

Hi. Existe relación significativa entre el sistema de comportamiento organizacional y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019

Ho. No existe relación significativa entre el sistema de comportamiento organizacional y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019

b. Nivel de decisión.

Sig. > 0.05; Significancia negativa (Hipótesis nula)

Sig. < 0.05; Significancia positiva (Hipótesis nula)

c. Estadístico.

Proceso no paramétrico (Rho de Spearman)

d. Cálculos.

Tabla 25.

Correlación de Spearman entre el sistema de comportamiento organizacional y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C. Cusco - 2019

			Sistema de comportamiento organizacional	Productividad del personal de la empresa
Rho de Spearman	Sistema de comportamiento organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,637**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	55	55
	Productividad del personal de la empresa	Coeficiente de correlación	,637**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	55	55

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

Se evidencia de acuerdo al resultado estadístico una relación de Rho = 0,637, correlación positiva moderada y una significancia de $p = 0,000 < 0.05$, se rechazó la Ho, finalmente, ambas variables de estudio están correlacionadas de manera significativa, determinando que existe relación significativa entre el sistema de comportamiento organizacional y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco – 2019.

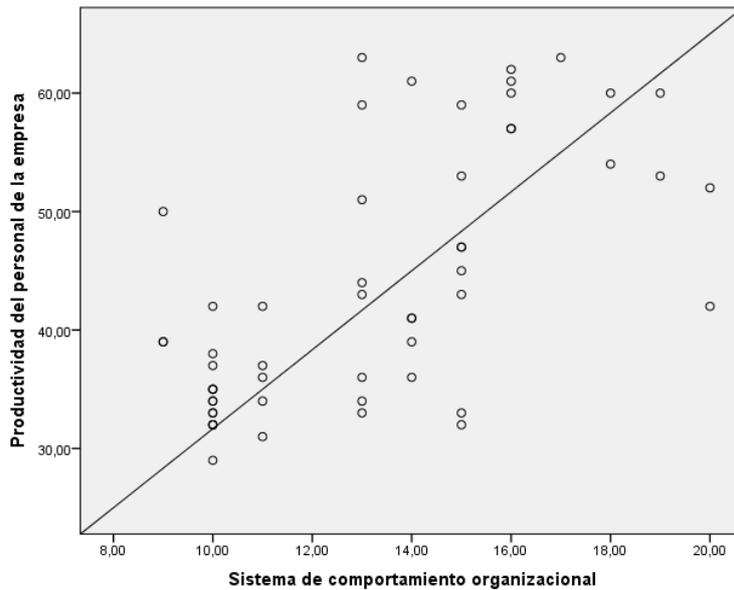


Figura 14. Gráfico de regresión simple de la tendencia de correlación entre las variables de estudio de acuerdo a su comportamiento del sistema de comportamiento y la productividad del personal de la empresa.

4.3. Contrastación de las hipótesis según el Chi Cuadrado.

La estadística conveniente para la comprobación de las hipótesis es el chi cuadrado, pues los datos se hallan medidos en una escala nominal y más del 20% de las frecuencias deseadas de cada tabla son menores a cinco por lo que las celdas de la tabla con frecuencias observadas se combinan, formando posteriormente una tabla 2x2. Es decir, 2 filas y 2 columnas, que para efectos de la presentación de investigación no se ha detallado el procedimiento.

4.3.1. Hipótesis general.

- Hi. Existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019
- Ho. No existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019

Tabla 26.

Tabla de contingencia entre el comportamiento organizacional y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019

Comportamiento organizacional		Productividad del personal de la empresa			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Malo	F	14	6	0	20
	%	25,5%	10,9%	0,0%	36,4%
Regular	F	6	15	6	27
	%	10,9%	27,3%	10,9%	49,1%
Bueno	F	0	4	4	8
	%	0,0%	7,3%	7,3%	14,5%
Total	F	20	25	10	55
	%	36,4%	45,5%	18,2%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	20,643 ^a	4	,000
Razón de verosimilitudes	24,725	4	,000
Asociación lineal por lineal	18,889	1	,000
N de casos válidos	55		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,45.

Decisión estadística: Rechazar hipótesis nula (H_0) si el valor calculado es de χ^2 es mayor o igual a 3.8416. Datos que $20.643 > 3.8416$, se rechaza H_0 .

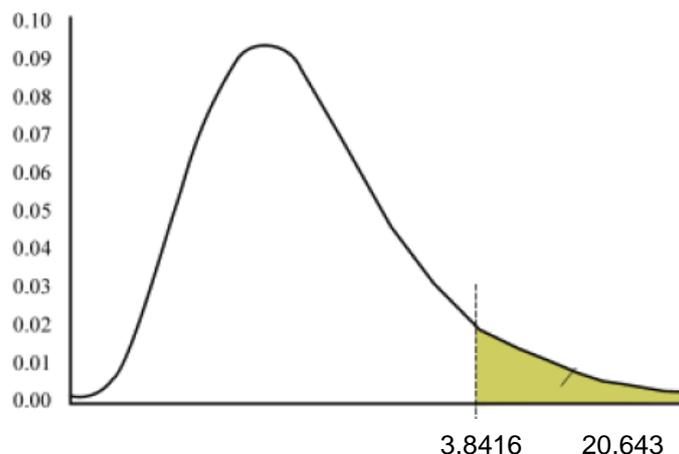


Figura 15. Resultado de la prueba estadística de chi Cuadrado entre el comportamiento organizacional y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019.

Conclusión

En vista de los resultados estadísticos obtenidos, se prueba un nivel de significancia de ,000 menor que $p < 0,05$, es decir se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, dicha hipótesis ha sido probado mediante la Prueba No Paramétrica usando el software SPSS versión 24, para lo cual se anexa las

comprobaciones del caso conformado por la tabla de contingencia N° 26 y el resultado de la prueba estadística de chi Cuadrado, Finalizando que existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019.

4.3.2. Hipótesis específica 1

Hi. Existe relación significativa entre el Comportamiento individual y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019

Ho. No existe relación significativa entre el Comportamiento individual y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco – 2019

Tabla 27.

Tabla de contingencia entre el comportamiento organizacional y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco – 2019.

Comportamiento individual		Productividad del personal de la empresa			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Malo	F	14	6	0	20
	%	25,5%	10,9%	0,0%	36,4%
Regular	F	6	16	3	25
	%	10,9%	29,1%	5,5%	45,5%
Bueno	F	0	3	7	10
	%	0,0%	5,5%	12,7%	18,2%
Total	F	20	25	10	55
	%	36,4%	45,5%	18,2%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	33,308 ^a	4	,000
Razón de verosimilitudes	33,202	4	,000
Asociación lineal por lineal	25,017	1	,000
N de casos válidos	55		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,82.

Decisión estadística: Rechazar hipótesis nula (Ho) si el valor calculado es de χ^2 es mayor o igual a 3.8416. Datos que $33.308 > 3.8416$, se rechaza Ho.

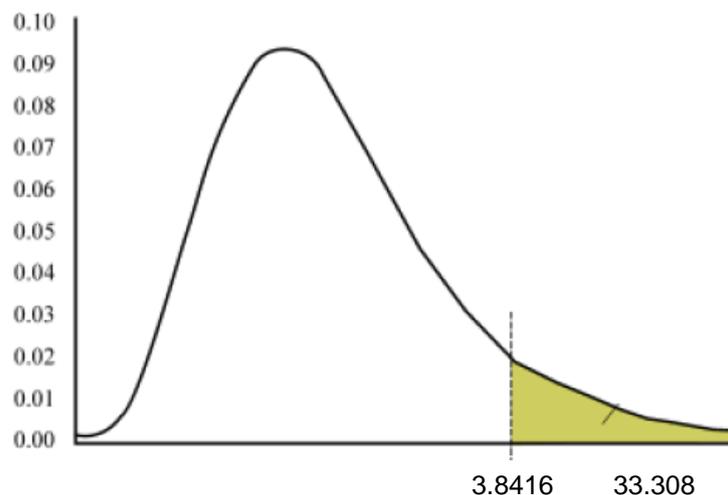


Figura 16. Resultado de la prueba estadística de Chi Cuadrado entre el Comportamiento individual y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019.

Conclusión

En vista de los resultados estadísticos obtenidos, se demuestra un nivel de significancia de ,000 menor que $p < 0,05$, es decir se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, dicha hipótesis ha sido probado mediante la Prueba No Paramétrica usando el software SPSS versión 24, para lo cual se anexa las comprobaciones del caso conformado por la tabla de contingencia N° 27 y el resultado de la prueba estadística de Chi Cuadrado, finalizando que existe relación significativa entre el Comportamiento individual y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019.

4.3.3. Hipótesis específica 2

- Hi. Existe relación significativa entre el comportamiento grupal y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019.
- Ho. No existe relación significativa entre el comportamiento grupal y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019.

Tabla 28.

Tabla de contingencia entre el comportamiento grupal y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019.

Comportamiento grupal		Productividad del personal de la empresa			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Malo	F	14	8	2	24
	%	25,5%	14,5%	3,6%	43,6%
Regular	F	6	12	4	22
	%	10,9%	21,8%	7,3%	40,0%
Bueno	F	0	5	4	9
	%	0,0%	9,1%	7,3%	16,4%
Total	F	20	25	10	55
	%	36,4%	45,5%	18,2%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,031 ^a	4	,011
Razón de verosimilitudes	15,231	4	,004
Asociación lineal por lineal	11,676	1	,001
N de casos válidos	55		

a. 4 casillas (44.4%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1.65.

Decisión estadística: Rechazar hipótesis nula (H_0) si el valor calculado es de χ^2 es mayor o igual a 3.8416. Datos que $13.031 > 3.8416$, se rechaza H_0 .

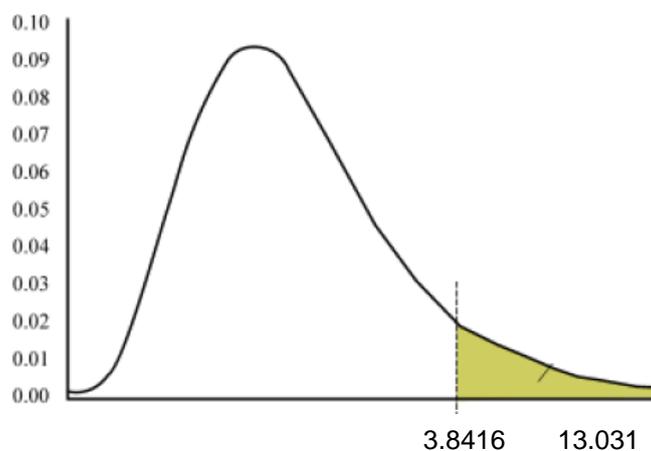


Figura 17. Resultado de la prueba estadística de Chi Cuadrado entre el comportamiento grupal y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019.

Conclusión

En vista de los resultados estadísticos obtenidos, se evidencia un nivel de significancia de ,011 menor que $p < 0,05$, es decir se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, dicha hipótesis ha sido probado mediante la Prueba No Paramétrica usando el software SPSS versión 24, para lo cual se anexa las

comprobaciones del caso conformado por la tabla de contingencia N° 28 y el resultado de la prueba estadística de Chi Cuadrado, finalizando que existe relación significativa entre el comportamiento grupal y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco -2019.

4.3.4. Hipótesis específica 3

Hi. Existe relación significativa entre el sistema de comportamiento organizacional y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019

Ho. No existe relación significativa entre el sistema de comportamiento organizacional y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019

Tabla 29.

Tabla de contingencia entre el sistema de comportamiento organizacional y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco – 2019

Sistema de comportamiento organizacional		Productividad del personal de la empresa			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Malo	F	14	8	0	22
	%	25,5%	14,5%	0,0%	40,0%
Regular	F	6	14	9	29
	%	10,9%	25,5%	16,4%	52,7%
Bueno	F	0	3	1	4
	%	0,0%	5,5%	1,8%	7,3%
Total	F	20	25	10	55
	%	36,4%	45,5%	18,2%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15,870 ^a	4	,003
Razón de verosimilitudes	20,284	4	,000
Asociación lineal por lineal	13,105	1	,000
N de casos válidos	55		

a. 4 casillas (44,4%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,73.

Decisión estadística: Rechazar hipótesis nula (Ho) si el valor calculado es de χ^2 es mayor o igual a 3.8416. Datos que $15.870 > 3.8416$, se rechaza Ho.

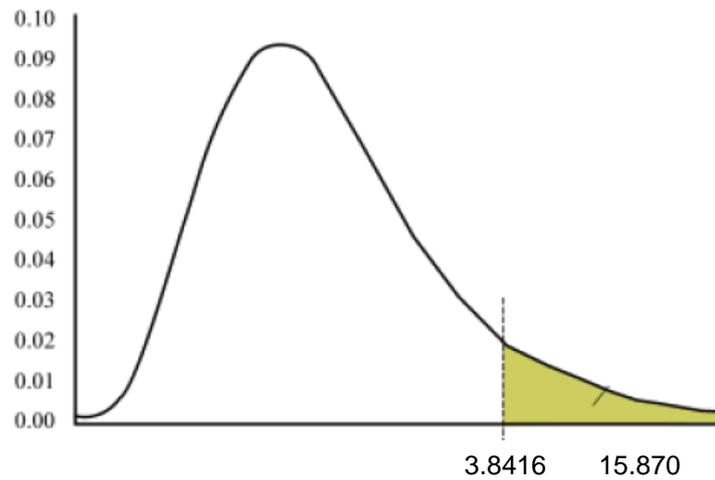


Figura 18. Resultado de la prueba estadística de Chi Cuadrado entre el sistema de comportamiento organizacional y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019

Conclusión

En vista de los resultados estadísticos obtenidos, se puede evidencia un nivel de significancia de ,003 menor que $p < 0,05$, es decir se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, dicha hipótesis ha sido probado mediante la Prueba No Paramétrica usando el software SPSS versión 24, para lo cual se anexa las demostraciones del caso conformado por la tabla de contingencia N° 29 y el resultado de la prueba estadística de Chi Cuadrado, finalizando que existe relación significativa entre el sistema de comportamiento organizacional y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019

V. DISCUSIÓN

5.1. Análisis de discusión de resultados

Los resultados estadísticos obtenidos generan una serie de observaciones y análisis a fin de determinar la relación del comportamiento organizacional y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco – 2019; para poder realizar los procedimientos estadísticos se obtuvo en la presente investigación una significancia de 0.880 para la variable comportamiento organizacional y 0.869 para la variable productividad de acuerdo al alpha de Cronbach, proceso considerable de acuerdo a los niveles de fiabilidad, teniendo como tamaño muestral de 55 trabajadores de la empresa Inka Terra Perú S.A.C. Cusco, quienes fueron parte del proceso de la investigación de acuerdo a la variable y dimensiones de estudio a fin de presentar datos fiables de acuerdo a los procedimientos, técnicas y métodos considerandos durante el proceso de la investigación.

De acuerdo a los resultados obtenidos de la presente investigación según la hipótesis general se determinó mediante la prueba de correlación de Spearman que existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019, con una relación de $Rho = 0,783$, correlación positiva alta y una significancia de $p = 0,000 < 0.05$, se rechazó la H_0 , asimismo de acuerdo a la prueba del Chi cuadrado se evidencia un valor de $20.643 > 3.8416$, de acuerdo a la probabilidad del valor y grado de libertad, lo cual se rechazó la H_0 y se aceptó la H_1 ($p < 0.000$ menor que $p < 0.05$). Coincidiendo con Méndez (2017) concluyo que el comportamiento organizacional tuvo una relación positiva de 0.892 con la productividad en el Área de Operaciones de la Caja Metropolitana de Lima; así mismo el comportamiento organizacional según su tabla 08 y figura 01, es considerada como deficiente en un 81.5% mientras que la productividad como lo demuestra en su tabla 12 y figura 05 fue calificada como baja con un 77.8% demostrando su relación. Se ha establecido que los insumos tuvieron una relación significativa de 0.567 de acuerdo a su tabla 18 con la productividad en el Área de

Operaciones de la Caja Metropolitana de Lima; así mismo los insumos en vista de su tabla 09 y Figura 02 es considerada como deficiente en un 66.7% mientras que la productividad tabla 12 y figura 05 fue considerada como baja con un 77.8% demostrando su relación.

Por otro lado, se tiene a Ormachea (2018) concluye que si existe una relación directa entre el comportamiento organizacional y el desempeño laboral del personal de Radio Salkantay, al tener un nivel de significancia P valor = 0,001, menor al establecido de $\alpha=0,05$ y tener un valor de la prueba Rho de Spearman equivalente a 0,531, lo que demuestra que las variables se encuentran relacionadas directa y considerablemente; negándose la hipótesis nula.

Así mismo, según Tongo (2018) concluye que existe relación altamente significativa entre el comportamiento organizacional y el desempeño laboral, mediante un R de Pearson de 0,826** a un nivel de significancia de 0,000 menor a 0.05, esto indica que dichas variables de estudio están correlacionadas en los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Rioja – San Martín.

De acuerdo a la hipótesis específica 1, según la prueba de correlación de Spearman que existe relación significativa entre el comportamiento individual y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019, con una relación de Rho = 0,787, correlación positiva alta y una significancia de $p = 0,000 < 0.05$, se rechazó la H_0 , asimismo de acuerdo a la prueba del Chi cuadrado se evidencia un valor de $33.308 > 3.8416$, de acuerdo a la probabilidad del valor y grado de libertad, lo cual se rechazó la H_0 y se aceptó la H_1 ($p < 0.000$ menor que $p < 0.05$). Estos resultados coinciden con la investigación de Sánchez (2019) considera que la identificación de las variables del Comportamiento Organizacional a nivel individual que mayor relevancia tuvieron en el Comisariato Cleymer fueron motivación, liderazgo, condiciones de trabajo, comunicación y capacitación, las mismas que fueron seleccionadas por un grupo de expertos por medio de la técnica ponderación de factores. Con la evaluación de las variables del comportamiento Organizacional en el Comisariato Cleymer, se obtuvo como resultado que las condiciones de trabajo, liderazgo, y comunicación fueron las mejores puntuados con el 88, 85 y 84 % respectivamente con un nivel alto, mientras

los de menores puntajes fueron la motivación con un 80% y capacitación con el 78% con un nivel medio alto, con estos datos se pudo determinar que todas las variables evaluadas alcanzan un estándar de satisfactorio.

Para Cepeda (2015) concluye en su investigación que evidencia un nivel moderado de Estrés Laboral; que consta de un nivel moderado de la dimensión de Cansancio Emocional, un nivel bajo en la subescala de Despersonalización y un nivel medio en la dimensión de Realización Personal en los colaboradores del Sector Operativo de la Empresa Eléctrica Ambato S.A., que se refleja en el deterioro de las relaciones interpersonales, en cuanto a encontrarse medianamente exhausto emocionalmente por las demandas de trabajo.

De acuerdo a la hipótesis específica 2, se determinó según la prueba de correlación de Spearman que existe relación significativa entre el comportamiento grupal y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019, con una relación de $Rho = 0,627$, correlación positiva moderada y una significancia de $p = 0,000 < 0.05$, se rechazó la H_0 , asimismo de acuerdo a la prueba del Chi cuadrado se evidencia un valor de $13.031 > 3.8416$, de acuerdo a la probabilidad del valor y grado de libertad, lo cual se rechazó la H_0 y se aceptó la H_1 ($p < 0.000$ menor que $p < 0.05$).

Para Castañeda (2016) concluye que existe un porcentaje de empleados considerable que se encuentran inconformes con la motivación que actualmente reciben dentro de la empresa (en su trabajo de investigación) esto se da por una inadecuada comunicación que no permite desarrollar el trabajo de la mejor manera, por ende, no existe trabajo en equipo lo que genera problemas en la relación entre compañeros. Dentro de la empresa existe inconformidad con la seguridad y condiciones ambientales, lo que origina malestar en los trabajadores, esto dificulta el desarrollo de las actividades asignadas al no contar con elementos de protección adecuados para realizar el trabajo de forma segura.

Por otro lado, Tongo (2018) nos precisa que sus resultados de correlación en sus dimensiones cultura organizacional dio un total 0,756 y su correspondiente desempeño laboral demostrando así una correlación alta, el resultado de Tongo se difiere con mi resultado, ya que los resultados frente a las dimensiones de la presente investigación dieron un total 0,627 demostrando una correlación moderada.

Frente a la hipótesis específica 3, se determinó según la prueba de correlación de Spearman que existe relación significativa entre el sistema de comportamiento organizacional y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco-2019, con una relación de $Rho = 0,637$, correlación positiva moderada y una significancia de $p = 0,000 < 0,05$, se rechazó la H_0 , asimismo de acuerdo a la prueba del Chi cuadrado se evidencia un valor de $15.870 > 3.8416$, de acuerdo a la probabilidad del valor y grado de libertad, lo cual se rechazó la H_0 y se aceptó la H_1 ($p < 0.000$ menor que $p < 0.05$).

Capillo (2016) frente a su tercera hipótesis concluye que los colaboradores no están de acuerdo con el progreso y ejecución de sus dimensiones trabajo en equipo, autonomía, satisfacción por el trabajo y los sueldos de estos mismos y otros, pero pudo evidenciar que sus dimensiones tuvieron la confianza y el apoyo en lo relacionado al supervisor y que resultado es neutral con un valor para el comportamiento 3,92 y para la satisfacción laboral 3,92.

A la vez Vásquez (2018) Pudo identificar que la productividad laboral de los agentes PMT es significativa, ya que dan cumplimiento efectivo de las instrucciones determinados por la institución, además concluye que la motivación intrínseca es notoria, ya que conservan y aducen que su trabajo es importante para su propio desarrollo y el de la institución.

VI. CONCLUSIONES

En vista de los resultados, se da las siguientes conclusiones:

- Primera: Se precisó según la prueba de correlación de Spearman que existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019, con una relación de $Rho = 0,783$, correlación positiva alta y una significancia de $p = 0,000 < 0.05$, se rechazó la H_0 , asimismo de acuerdo a la prueba del Chi cuadrado se evidencia un valor de $20.643 > 3.8416$, de acuerdo a la probabilidad del valor y grado de libertad, lo cual se rechazó la H_0 y se aceptó la H_1 ($p < 0.000$ menor que $p < 0.05$).
- Segunda: Se precisó según la prueba de correlación de Spearman que existe relación significativa entre el comportamiento individual y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019, con una relación de $Rho = 0,787$, correlación positiva alta y una significancia de $p = 0,000 < 0.05$, se rechazó la H_0 , asimismo de acuerdo a la prueba del Chi cuadrado se evidencia un valor de $33.308 > 3.8416$, de acuerdo a la probabilidad del valor y grado de libertad, lo cual se rechazó la H_0 y se aceptó la H_1 ($p < 0.000$ menor que $p < 0.05$).
- Tercera: Se precisó según la prueba de correlación de Spearman que existe relación significativa entre el comportamiento grupal y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019, con una relación de $Rho = 0,627$, correlación positiva moderada y una significancia de $p = 0,000 < 0.05$, se rechazó la H_0 , asimismo de acuerdo a la prueba del Chi cuadrado se evidencia un valor de $13.031 > 3.8416$, de acuerdo a la probabilidad del valor y grado de libertad, lo cual se rechazó la H_0 y se aceptó la H_1 ($p < 0.000$ menor que $p < 0.05$).

Cuarta: Se precisó según la prueba de correlación de Spearman que existe relación significativa entre el sistema de comportamiento organizacional y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C., Cusco - 2019, con una relación de $Rho = 0,637$, correlación positiva moderada y una significancia de $p = 0,000 < 0.05$, se rechazó la H_0 , asimismo de acuerdo a la prueba del Chi cuadrado se evidencia un valor de $15.870 > 3.8416$, de acuerdo a la probabilidad del valor y grado de libertad, lo cual se rechazó la H_0 y se aceptó la H_1 ($p < 0.000$ menor que $p < 0.05$).

VII. RECOMENDACIONES

De las conclusiones obtenidas, se plantea las siguientes recomendaciones:

- Primera: Recomendar a la administradora y directivos de la empresa Inka Terra Perú S.A.C. Cusco, analizar los resultados a fin de mejorar de manera adecuada el comportamiento organizacional, con el propósito de mejorar la productividad de la empresa, considerando factores como capital, recursos humanos y uso de tecnologías.
- Segunda: Sugerir a la administradora y directivos de la empresa Inka Terra Perú S.A.C. Cusco, realizar capacitaciones de manera permanente para mejorar los niveles de comportamiento organizacional, estos talleres deben incluir estrategias, tácticas para el trabajo en equipo, mejora en la comunicación y estilos de liderazgo, debido a incrementar la productividad laboral de los colaboradores.
- Tercera: Aconsejar a la administradora y directivos de la empresa Inka Terra Perú S.A.C. Cusco, realizar talleres de sensibilización para generar conciencia sobre comportamiento organizacional y de este modo, los trabajadores apoyarán y atenderán desinteresadamente a sus demás compañeros de trabajo respecto a las conductas que excepcional u ocasionalmente se presenten.
- Cuarta: Recomendar a la administradora y directivos de la empresa Inka Terra Perú S.A.C. Cusco una participación activa del personal con el propósito de alcanzar las metas de la empresa; para los grupos se debe proponer el trabajo en equipo, para designar los líderes que gozan de aceptación para que se cumplan con las responsabilidades de sus funciones; y finalmente, la cultura que debe adaptarse a las costumbres de cada colaborador, a la cultura de la organización con el propósito de conducirla a la mejora de la productividad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguiar R. y Pizón, L. (2017). *Liderazgo y Comportamiento Organizacional*. Mexico: Trillas.
- Alamar, J. y Guijarro, R. (2018). *Productividad en la empresas Españolas*. España: Resultae.
- Alles, M. (2017). *Comportamiento Organizacional: como lograr un cambio cultural a través de Gestión por competencias*. Buenos Aires Argentina: Granica S.A.
- Capillo Lopez, O. (2016). *Diagnostico del Comportamiento Organizacional en el Sector Restaurantero de Especialidad Italiana en La Paz B.C.S*. Mexico: (Tesis Maestro) Universidad Baja California.
- Castañeda Velasco, D. C. (2016). *Estudio del clima laboral y su influencia en la productividad de los empleados de la empresa "Concreteiras Granizo*. Ecuador: (Tesis pre grado) Ponteficia Universidad Católica del Ecuador.
- Cepeda Cahuatijo, V. (2015). *Estrés Laboral y el Comportamiento Organizacional de los colaboradores del Sector Operativo de la Empresa Eléctrica Ambato S.A, Provincia de Tungurahua*. Ecuador: (Tesis pre grado) Universidad Técnica de Ambato.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones (10 ed.)*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional. La Dinámica del éxito en las organizaciones (3ra ed.)*. México: Mc Graw Hill.
- Cruelles, J. (2013). *Productividad e Incentivos: Como hacer que los tiempos de fabricación se cumplan*. Mexico: D.F.: Alfaomega.
- Dailey, R. (2012). *Comportamiento Organizacional*. Reino Unido: Escuela de Negocios de Edimburgo.
- Fonseca, R. (2015). *Competitividad- La clave del éxito Empresarial*. Colombia: Alfaomega Colombia S.A.
- Franklin, F. y. (2012). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson Educacioón de Mexico S.A. de C.V.
- Galindo, M. y Ríos, V. (2015). *Productividad. Serie de Estudios Económicos, Vol. 1*. México DF: México.

- Griffin Ricky W., P. J. (2017). *Comportamiento organizacional Administración-de personas y organizaciones*. México, D.F.: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.,.
- Hernández, R. (2018). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Macavilca Contreras, E. G. (2018). *Comportamiento organizacional en la productividad laboral de los trabajadores de la Dirección General de Juegos de Casinos y Máquinas Tragamonedas, Lima - 2018*. Lima: (Tesis Maestro) Universidad Cesar Vallejo.
- Medianero Burga, D. (2016). *Productividad Total Teoría y Métodos de Medición*. Perú: Macro.
- Medina, F. d. (2014). *Modelo Integral De Productividad, Aspectos Importantes, para su Implementación*. . Revista EAN, 113 - 116.
- Mejor, V. (2018). *Sistema de Gestión para la Productividad Laboral*. Mexico: Vivir mejor.
- Méndez Rojas, M. A. (2017). *Comportamiento organizacional y la productividad en el área de operaciones de la caja metropolitana de Lima, 2017*. Lima: (Tesis pre grado) Universidad Cesar Vallejo.
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *El Recurso Humano y la Productividad*. Ginebra -Suiza: Copyright.
- Ormachea Tunqui, D. (2018). *Comportamiento organizacional y desempeño laboral del personal de Radio Salkantay Cusco -2018*. Lima: (Tesis Maestro) Universidad Cesar Vallejo.
- Robbins, S. y Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional*. México: PEARSON.
- Sánchez Cantos, M. (2019). *Evaluación de las variables del comportamiento organizacional a nivel individual en el comisariato de productos masivos "CLEYMER" del Cantón Bolívar*. Ecuador: (Tesis pre grado)Universidad Politécnica Agropecuaria de Manabi Manuel Felix Lopez.
- Schvarstein, L. (2005). *Organizacion* .
- Secretaria del trabajo y prevision social . (2017). *Seguridad y salud en el trabajo* .
- Tongo Vázquez, M. (2018). *Comportamiento organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la gerencia de administración y finanzas de la*

- municipalidad provincial de Rioja – San Martín*. Lima: (Tesis pre grado) Universidad Autónoma del Perú.
- Vásquez, M. (2018). *"Motivación Intrínseca y Productividad Laboral"*. Guatemala: (Tesis pre grado) Universidad Rafael Lándivar.
- Vilca Bruna, H. P. (2018). *Cultura organizacional y el nivel de productividad de los trabajadores en la empresa Seguroc S.A. año 2017*. Lima: (Tesis Maestro)Universidad Cesar Vallejo.
- Zavala , k. (2015). Impacto de la motivacion .
- Zeithaml, V. J., & Bitner, M. (2000). *Marketing de servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa*. México: : Editorial. Mc Graw Hill.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: Comportamiento Organizacional y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C. Cusco-2019				
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables / Dimensiones	Metodología
<p>Problema General: ¿Qué relación existe entre el comportamiento organizacional y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C - Cusco, 2019?</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación que existe entre el Comportamiento organizacional y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C - Cusco, 2019</p>	<p>Hipótesis General: Existe una relación significativa entre el Comportamiento organizacional y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C - Cusco, 2019</p>	<p>Variable 01. Comportamiento Organizacional</p> <p><u>Dimensiones</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento individual • Comportamiento grupal • Sistema de Comportamiento Organizacional <p>Variable 02: Productividad</p> <p><u>Dimensiones:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Eficacia • Eficiencia • Efectividad 	<p>Tipo de investigación: Aplicada</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Nivel de investigación: Descriptivo Correlacional</p> <p>Diseño de investigación No experimental- Transversal-Causal</p> <p>Población: 55 trabajadores:</p> <p>Muestra: - Selección: El tipo de muestreo no probabilístico (censal). - Tamaño: - 55 trabajadores:</p> <p>Técnicas e instrumentos de recojo de datos Técnica de encuesta: cuestionario escala Likert.</p> <p>Técnicas de análisis de datos: Distribución Chi cuadrado, Alfa de cronbach y Coeficiente Rho Spearman.</p>
<p>Problemas Específicos: ¿Qué relación existe entre el Comportamiento individual y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C - Cusco, 2019? ¿Qué relación existe entre el Comportamiento grupal y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C - Cusco, 2019? ¿Qué relación existe entre el sistema de comportamiento organizacional y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C - Cusco, 2019?</p>	<p>Objetivos Específicos: Determinar la relación entre el Comportamiento individual y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C - Cusco, 2019 Determinar la relación entre el Comportamiento grupal y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C - Cusco, 2019 Determinar la relación entre el sistema de comportamiento organizacional y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C - Cusco, 2019</p>	<p>Hipótesis Específicas: Existe una relación significativa entre el Comportamiento individual y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C - Cusco, 2019 Existe una relación significativa entre el Comportamiento grupal y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C - Cusco, 2019 Existe una relación significativa entre el sistema de comportamiento organizacional y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C - Cusco, 2019.</p>		

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables.

Operacionalización variable Comportamiento Organizacional

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Rangos/índices	
Comportamiento Organizacional	Comportamiento Individual	Personalidad	1, 2, 3, 4, 5,6	Escala tipo Likert	Bajo (16-36)	
		Actitudes			Medio (37-58)	
		Conducta			Alto (59-80)	
		Percepción				
	Comportamiento Grupal	Estilo de liderazgo	7,8,9,10,11	Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Alto (22-30)	
		Desempeño grupal			Bajo (6-13)	
		Motivación			Medio (14-21)	
	Sistema de comportamiento organizacional		Desempeño	12,13,14,15,16		Bajo (5-11)
			Satisfacción laboral de los empleados			Medio (12-18)
			Crecimiento y desarrollo personal			Alto (19-25)
Bajo (5-11)						
				Medio (12-18)		
					Alto (19-25)	

Operacionalización de la variable productividad.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Rangos/índices
Productividad	Eficacia	Puntualidad	1, 2, 3, 4, 5	Escala tipo Likert Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi Nunca(2) Nunca(1)	Bajo (16-36)
		Conocimiento			Medio (37-58)
	Eficiencia	Métodos	6,7,8,9,10		Alto (59-80)
		Capital Humano			Bajo (5-11)
	Efectividad	Planeación	11,12,13,14,15,16		Medio (12-18)
		Participación			Alto (19-25)

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

Instrumentos de recolección de Datos
UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
ADMINISTRACION FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES



CUESTIONARIO DE LA VARIABLE “COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DE LA EMPRESA INKA TERRA PERU S.A.C. CUSCO 2019”

Estimado colaborador:

Te presento el siguiente cuestionario, con el fin de recolectar tu concepto, acerca de la empresa Inka Terra Perú S.A.C. Cusco, en el cual te encuentras laborando, ya que esto ayudara a precisar la correlación entre las variables del Comportamiento Organizacional y la productividad del personal de esta institución, tus respuestas serán anónimas y confidenciales. Por lo tanto, es muy importante que tus respuestas sean sinceras.

Por favor, marca tu respuesta con una X en una sola alternativa.

N°	Ítems	VALORES				
		Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
1	¿Considera usted, que su personalidad le ayuda a evitar conflictos laborales dentro de la empresa?					
2	¿Consideras que tienes buena actitud en la empresa y las transmites a tus compañeros de trabajo?					
3	¿Considera que las actitudes que tienen con usted sus compañeros de trabajo, son importantes en el comportamiento organizacional?					
4	¿Considera la conducta de sus compañeros de trabajo determinante en el comportamiento organizacional?					
5	¿Califica la percepción que tiene de sus compañeros de trabajo en su labor como importante en su comportamiento?					
6	¿Considera usted, que su percepción de la empresa acerca del comportamiento organizacional ayuda a desarrollar su capacidad?					
7	¿Considera usted, que el liderazgo afecta en el comportamiento grupal en su centro laboral?					
8	¿Cree usted, que los estilos de liderazgo que se aplican en su centro de laboral son los adecuados?					
9	¿Considera usted, que el desempeño del área(oficina) donde labora como óptimo?					
10	¿Cree usted ,que la automotivación que usted practica en su centro de trabajo tiene relación con el comportamiento grupal ?					
11	¿Considera que la motivación que le brinda la empresa tiene relación con el comportamiento grupal?					
12	¿Está usted de acuerdo con el desempeño general de sus compañeros de trabajo?					
13	¿Está usted de acuerdo con la satisfacción laboral dentro de su centro de trabajo?					
14	¿Considera que el nivel de satisfacción laboral de sus compañeros de trabajo es el adecuado en la empresa?					
15	¿Considera usted, que la empresa promueve el crecimiento laboral de sus trabajadores?					
16	¿Considera usted, que la empresa desarrolla los procesos adecuados para promover una línea de carrera?					

Instrumentos de recolección de Datos
UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
ADMINISTRACION FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES



CUESTIONARIO DE LA VARIABLE “PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DE LA EMPRESA INKA TERRA PERU S.A.C. CUSCO”

Estimado colaborador:

Te presento el siguiente cuestionario, con el fin de recolectar tu concepto, acerca de la empresa Inka Terra Perú S.A.C. Cusco, en el cual te encuentras laborando, ya que esto ayudara a precisar la correlación entre las variables del Comportamiento Organizacional y la productividad del personal de esta institución, tus respuestas serán anónimas y confidenciales. Por lo tanto, es muy importante que tus respuestas sean sinceras.

Por favor, tu respuesta marca con una X en una sola alternativa.

N°	Ítems	VALORES				
		Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
1	¿Considera usted, que es puntual en la empresa donde labora?					
2	¿Considera que sus compañeros de trabajo son puntuales en su centro de labores?					
3	¿Considera que es puntual con la entrega de los trabajos que se le asignan dentro de sus funciones?					
4	¿Considera usted tener conocimiento sobre su especialidad para un buen desempeño de sus funciones?					
5	¿Comparte usted sus conocimientos laborales a favor de sus compañeros de trabajo?					
6	¿Los métodos y procesos que aplica la empresa son los adecuados para medir la eficiencia de los trabajadores?					
7	¿Considera usted que las herramientas que se tiene en la empresa son las adecuadas para un desempeño optimo?					
8	¿Los manuales de procedimientos de la empresa se adecuan a tu labor diaria?					
9	¿Usted considera que el capital humano con el que cuenta la empresa es el adecuado?					
10	¿Considera que la empresa retiene el capital humano de calidad?					
11	¿Considera que la empresa capacita al capital humano, para desarrollar sus habilidades con eficiencia?					
12	¿Cree usted que la planeación que tienen los directivos frente a los problemas que se suscitan, son los mejores para la solución de problemas?					
13	¿Los procesos de planeación que tiene tu empresa se adecuan a la realidad y funcionabilidad en tus labores?					
14	¿Considera usted que la participación que tienen sus compañeros en la empresa, ayuda al desempeño de sus labores?					
15	¿Cree usted que su participación aporta al funcionamiento de la empresa?					
16	¿Considera usted que su participación es tomada en cuenta en las decisiones del área donde labora?					

Anexo 4: Validación de instrumentos.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "VARIABLE 1 COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL"

	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1.COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL								
1	¿Considera usted, que su personalidad le ayuda a evitar conflictos laborales dentro de la empresa?	✓		✓		✓		
2	¿Consideras que tienes buena actitud en la empresa y las transmites a tus compañeros de trabajo?	✓		✓		✓		
3	¿Considera que las actitudes que tienen con usted sus compañeros de trabajo, son importantes en el comportamiento organizacional?	✓		✓		✓		
4	¿Considera la conducta de sus compañeros de trabajo determinante en el comportamiento organizacional?	✓		✓		✓		
5	¿Califica la percepción que tiene de sus compañeros de trabajo en su labor como importante en su comportamiento?	✓		✓		✓		
6	¿Considera usted, que su percepción de la empresa acerca del comportamiento organizacional ayuda a desarrollar su capacidad?	✓		✓		✓		
2.COMPORTAMIENTO GRUPAL								
7	¿Considera usted, que el liderazgo afecta en el comportamiento grupal en su centro laboral?	✓		✓		✓		
8	¿Cree usted, que los estilos de liderazgo que se aplican en su centro de laboral son los adecuados?	✓		✓		✓		
9	¿Considera usted, que el desempeño del área (oficina) donde labora como óptimo?	✓		✓		✓		
10	¿Cree usted, que la automotivación que usted practica en su centro de trabajo tiene relación con el comportamiento grupal?	✓		✓		✓		
11	¿Considera que la motivación que le brinda la empresa tiene relación con el comportamiento grupal?	✓		✓		✓		
3.SISTEMA DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL								
12	¿Está usted de acuerdo con el desempeño general de sus compañeros de trabajo?	✓		✓		✓		
13	¿Está usted de acuerdo con la satisfacción laboral dentro de su centro de trabajo?	✓		✓		✓		
14	¿Considera que el nivel de satisfacción laboral de sus compañeros de trabajo es el adecuado en la empresa?	✓		✓		✓		
15	¿Considera usted, que la empresa promueve el crecimiento laboral de sus trabajadores?	✓		✓		✓		
16	¿Considera usted, que la empresa desarrolla los procesos adecuados para promover una carrera?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: AYBAR HUMMARI, JUSTINIANO DNI:.....

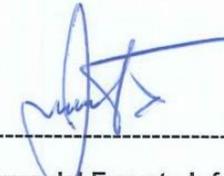
Especialidad del validador: METODOLOGO Y TEMATICO
.....(0) de del 2017

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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 - variable 2 – PRODUCTIVIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1. EFICACIA								
1	¿Considera usted, que es puntual en la empresa donde labora?	✓		✓		✓		
2	¿Considera que sus compañeros de trabajo son puntuales en su centro de labores?	✓		✓		✓		
3	¿Considera que es puntual con la entrega de los trabajos que se le asignan dentro de sus funciones?	✓		✓		✓		
4	¿Considera usted tener conocimiento sobre su especialidad para un buen desempeño de sus funciones?	✓	✓	✓		✓		
5	¿Comparte usted sus conocimientos laborales a favor de sus compañeros de trabajo?	✓		✓		✓		
2.EFICIENCIA		Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Los métodos y procesos que aplica la empresa son los adecuados para medir la eficiencia de los trabajadores?	✓		✓		✓		
7	¿Considera usted que las herramientas que se tiene en la empresa son las adecuadas para un desempeño optimo?	✓		✓		✓		
8	¿Los manuales de procedimientos de la empresa se adecuan a tu labor diaria?	✓		✓		✓		
9	¿Usted considera que el capital humano con el que cuenta la empresa es el adecuado?	✓		✓		✓		
10	¿Considera que la empresa retiene el capital humano de calidad?	✓		✓		✓		
11	¿Considera que la empresa capacita al capital humano, para desarrollar sus habilidades con eficiencia?	✓		✓		✓		
3.EFECTIVIDAD		Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Cree usted que la planeación que tienen los directivos frente a los problemas que se suscitan, son los mejores para la solución de problemas?	✓		✓		✓		
13	¿Los procesos de planeación que tiene tu empresa se adecuan a la realidad y funcionabilidad en tus labores?	✓		✓		✓		
14	¿Considera usted que la participación que tienen sus compañeros en la empresa, ayuda al desempeño de sus labores?	✓		✓		✓		
15	¿Cree usted que su participación aporta al funcionamiento de la empresa?	✓		✓		✓		
16	¿Considera usted que su participación es tomada en cuenta en las decisiones del área donde labora?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador (Dr/Mg): AYBAR HUAMANI, JUSTINIANO DNI: 08822479

Especialidad del validador: METODOLOGO y TEMATICO de...../.....del 2019

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 - ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 - ³Claridad: 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 "VARIABLE 1 COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL"

	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1.COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL								
1	¿Considera usted, que su personalidad le ayuda a evitar conflictos laborales dentro de la empresa?	✓		✓		✓		
2	¿Consideras que tienes buena actitud en la empresa y las transmites a tus compañeros de trabajo?	✓		✓		✓		
3	¿Considera que las actitudes que tienen con usted sus compañeros de trabajo, son importantes en el comportamiento organizacional?	✓		✓		✓		
4	¿Considera la conducta de sus compañeros de trabajo determinante en el comportamiento organizacional?	✓		✓		✓		
5	¿Califica la percepción que tiene de sus compañeros de trabajo en su labor como importante en su comportamiento?	✓		✓		✓		
6	¿Considera usted, que su percepción de la empresa acerca del comportamiento organizacional ayuda a desarrollar su capacidad?	✓		✓		✓		
2.COMPORTAMIENTO GRUPAL								
7	¿Considera usted, que el liderazgo afecta en el comportamiento grupal en su centro laboral?	✓		✓		✓		
8	¿Cree usted, que los estilos de liderazgo que se aplican en su centro de laboral son los adecuados?	✓		✓		✓		
9	¿Considera usted, que el desempeño del área (oficina) donde labora como optimo?	✓		✓		✓		
10	¿Cree usted, que la automotivación que usted practica en su centro de trabajo tiene relación con el comportamiento grupal?	✓		✓		✓		
11	¿Considera que la motivación que le brinda la empresa tiene relación con el comportamiento grupal?	✓		✓		✓		
3.SISTEMA DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL								
12	¿Está usted de acuerdo con el desempeño general de sus compañeros de trabajo?	✓		✓		✓		
13	¿Está usted de acuerdo con la satisfacción laboral dentro de su centro de trabajo?	✓		✓		✓		
14	¿Considera que el nivel de satisfacción laboral de sus compañeros de trabajo es el adecuado en la empresa?	✓		✓		✓		
15	¿Considera usted, que la empresa promueve el crecimiento laboral de sus trabajadores?	✓		✓		✓		
16	¿Considera usted, que la empresa desarrolla los procesos adecuados para promover una sea de carrera?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr / Mg: C. Mirnas Gastelú, Teresa, Giovanni DNI: 09971242

Especialidad del validador: Metodología 10 de 11 del 2013

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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 - variable 2 – PRODUCTIVIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	1. EFICACIA							
1	¿Considera usted, que es puntual en la empresa donde labora?	/		/		/		
2	¿Considera que sus compañeros de trabajo son puntuales en su centro de labores?	/		/		/		
3	¿Considera que es puntual con la entrega de los trabajos que se le asignan dentro de sus funciones?	/		/		/		
4	¿Considera usted tener conocimiento sobre su especialidad para un buen desempeño de sus funciones?	/		/		/		
5	¿Comparte usted sus conocimientos laborales a favor de sus compañeros de trabajo?	/		/		/		
	2.EFICIENCIA	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Los métodos y procesos que aplica la empresa son los adecuados para medir la eficiencia de los trabajadores?	/		/		/		
7	¿Considera usted que las herramientas que se tiene en la empresa son las adecuadas para un desempeño optimo?	/		/		/		
8	¿Los manuales de procedimientos de la empresa se adecuan a tu labor diaria?	/		/		/		
9	¿Usted considera que el capital humano con el que cuenta la empresa es el adecuado?	/		/		/		
10	¿Considera que la empresa retiene el capital humano de calidad?	/		/		/		
11	¿Considera que la empresa capacita al capital humano, para desarrollar sus habilidades con eficiencia?	/		/		/		
	3.EFECTIVIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Cree usted que la planeación que tienen los directivos frente a los problemas que se suscitan, son los mejores para la solución de problemas?	/		/		/		
13	¿Los procesos de planeación que tiene tu empresa se adecuan a la realidad y funcionabilidad en tus labores?	/		/		/		
14	¿Considera usted que la participación que tienen sus compañeros en la empresa, ayuda al desempeño de sus labores?	/		/		/		
15	¿Cree usted que su participación aporta al funcionamiento de la empresa?	/		/		/		
16	¿Considera usted que su participación es tomada en cuenta en las decisiones del área donde labora?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr / Mg: Chirinos Gastelú, Teresa Giovanna DNI: 09971242

Especialidad del validador: Metodología
..... de del 2018

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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

Anexo 5: Matriz de datos

Base de datos de la variable 1: Comportamiento Organizacional

Items	Comportamiento Individual						Comportamiento Grupal					Sistema de Comportamiento Organizacional						D3		
	1	2	3	4	5	6	D1	7	8	9	10	11	D2	12	13	14	15			16
1	3	4	1	1	1	2	12	3	1	1	1	3	9	3	1	4	3	4	15	36
2	4	4	2	2	4	4	20	5	5	4	2	4	20	5	2	4	5	4	20	60
3	4	5	4	3	5	3	24	3	1	1	1	3	9	3	4	3	3	3	16	49
4	4	2	1	3	2	3	15	3	2	2	1	3	11	3	1	1	1	3	9	35
5	2	2	2	2	3	2	13	1	2	2	2	2	9	2	2	2	1	3	10	32
6	4	2	3	2	2	2	15	4	3	2	3	5	17	3	3	2	4	2	14	46
7	3	3	1	4	3	4	18	2	2	3	1	1	9	4	1	4	2	3	14	41
8	3	2	2	2	3	2	14	1	3	1	2	3	10	2	2	2	2	2	10	34
9	3	4	1	4	2	4	18	3	4	4	1	3	15	3	1	4	3	4	15	48
10	4	4	2	4	3	4	21	3	5	5	2	4	19	3	2	5	4	5	19	59
11	5	4	5	3	4	3	24	3	4	5	5	3	20	3	4	3	3	3	16	60
12	4	2	1	1	2	3	13	3	2	2	1	3	11	3	1	1	1	3	9	33
13	2	2	2	2	3	2	13	1	2	2	2	2	9	2	2	2	1	3	10	32
14	3	2	3	4	2	4	18	3	3	2	3	5	16	3	3	4	3	2	15	49
15	3	3	1	4	3	4	18	2	4	3	1	1	11	1	1	4	1	3	10	39
16	3	2	1	2	1	2	11	2	3	2	2	3	12	2	2	2	2	2	10	33
17	4	4	2	4	2	4	20	2	4	4	2	4	16	3	2	4	2	4	15	51
18	4	4	4	3	4	3	22	3	4	4	4	3	18	3	4	3	3	3	16	56
19	4	2	1	3	2	3	15	3	2	2	1	3	11	3	1	3	3	3	13	39
20	2	2	2	2	3	2	13	1	2	2	2	2	9	2	2	2	1	3	10	32
21	2	2	3	2	2	2	13	4	3	2	3	5	17	1	3	1	4	2	11	41
22	3	4	1	4	3	4	19	3	4	4	1	3	15	3	1	4	3	4	15	49
23	4	4	2	4	4	4	22	4	4	4	2	4	18	3	3	5	4	4	19	59
24	4	4	4	3	4	3	22	3	4	5	4	3	19	3	4	3	3	3	16	57
25	4	2	1	3	2	3	15	3	2	2	1	3	11	3	1	1	3	3	11	37
26	2	2	2	2	3	2	13	1	2	2	2	2	9	2	2	2	1	3	10	32
27	4	2	1	1	2	2	12	1	3	2	3	5	14	3	3	2	1	2	11	37
28	3	4	1	4	3	4	19	3	4	1	1	3	12	3	1	4	3	4	15	46
29	4	4	2	4	3	4	21	3	4	4	2	4	17	3	2	1	3	4	13	51
30	4	4	4	5	4	3	24	3	4	5	5	3	20	3	4	2	3	1	13	57
31	4	2	1	3	2	3	15	3	2	2	1	3	11	3	1	3	3	3	13	39
32	2	2	2	2	3	2	13	1	2	2	2	2	9	2	2	2	1	3	10	32
33	3	2	3	1	1	2	12	5	3	2	3	5	18	3	3	2	5	2	15	45
34	3	3	1	4	3	4	18	2	4	3	1	1	11	4	1	4	2	3	14	43
35	3	2	2	2	3	2	14	2	3	2	2	3	12	2	2	2	2	2	10	36
36	3	4	1	4	3	4	19	3	4	4	1	3	15	3	1	4	3	4	15	49
37	4	4	2	4	3	4	21	5	5	4	2	4	20	3	2	4	5	4	18	59
38	4	4	4	3	4	3	22	3	4	4	4	3	18	3	4	3	3	3	16	56
39	4	2	1	2	2	1	12	3	2	2	1	3	11	3	1	3	3	3	13	36
40	4	1	2	1	3	1	12	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	3	11	33
41	2	2	3	1	1	2	11	1	3	2	3	5	14	3	3	2	1	2	11	36
42	3	3	1	4	3	4	18	2	4	3	1	1	11	4	1	4	2	3	14	43
43	3	1	2	2	3	1	12	2	3	2	2	3	12	2	2	2	2	2	10	34
44	3	2	2	1	1	1	10	2	3	2	2	1	10	2	2	2	2	2	10	30
45	3	4	1	1	1	1	11	3	4	4	1	3	15	3	1	1	1	4	10	36
46	4	4	2	4	3	4	21	5	5	4	2	4	20	3	2	4	5	4	18	59
47	4	4	4	3	4	3	22	3	4	4	4	3	18	3	1	3	3	3	13	53
48	4	2	1	3	2	3	15	3	2	2	1	3	11	3	1	3	1	1	9	35
49	2	2	2	2	3	2	13	1	2	2	2	2	9	2	2	2	1	3	10	32
50	2	2	3	3	3	3	16	3	3	2	3	5	16	3	3	3	3	1	13	45
51	3	3	1	2	3	4	16	2	4	3	1	1	11	4	1	4	2	3	14	41
52	3	2	2	2	2	1	12	2	3	2	2	3	12	2	2	2	2	2	10	34
53	4	4	2	4	4	4	22	4	5	5	2	4	20	3	2	4	4	4	17	59
54	4	4	4	3	4	3	22	3	5	4	5	3	20	3	4	3	5	5	20	62
55	4	2	1	3	2	1	13	3	2	2	1	3	11	3	1	3	3	3	13	37
	184	158	112	151	150	154	909	147	175	154	114	168	758	154	112	155	142	164	727	2394

Base de datos de la variable 2: Productividad

Items	Eficacia					D1	Eficiencia					D2	Efectividad					D3		
	1	2	3	4	5		6	7	8	9	10		11	12	13	14	15			16
1	2	2	2	2	4	12	4	1	1	2	1	10	3	2	2	1	3	11	33	
2	3	1	4	3	4	15	4	2	2	4	4	2	18	1	2	2	2	9	42	
3	3	2	5	4	3	17	5	4	3	5	3	4	24	5	3	2	5	20	61	
4	3	4	3	3	3	16	2	1	3	2	3	1	12	2	4	3	1	1	39	
5	3	1	1	1	3	9	2	2	2	3	2	2	13	2	3	2	2	3	34	
6	2	2	2	1	2	9	2	3	2	2	2	3	14	2	4	4	2	4	39	
7	3	3	4	3	3	16	3	5	4	3	5	5	25	3	4	5	5	3	61	
8	1	1	4	1	2	9	2	2	2	3	2	2	13	3	2	2	1	3	33	
9	2	2	2	2	4	12	1	3	1	2	3	1	11	1	2	2	2	2	32	
10	3	2	4	5	5	19	3	4	4	1	3	2	17	4	3	2	3	5	53	
11	3	4	3	5	3	18	3	5	5	2	5	5	25	3	5	5	1	3	60	
12	3	1	1	1	3	9	3	4	5	5	3	1	21	4	5	5	2	4	50	
13	2	2	2	1	3	10	3	2	2	1	3	2	13	3	4	5	4	3	42	
14	3	3	4	3	2	15	1	2	2	2	2	3	12	3	3	2	3	5	43	
15	1	1	4	1	3	10	3	3	2	3	5	1	17	2	4	3	1	1	38	
16	2	2	2	2	2	10	2	4	3	1	1	2	13	2	3	2	2	3	35	
17	3	2	4	2	4	15	2	3	2	2	3	2	14	2	4	4	2	4	45	
18	3	4	3	3	3	16	2	5	4	2	5	5	23	3	4	4	4	3	57	
19	3	1	3	3	3	13	3	4	4	4	3	1	19	3	2	2	1	3	43	
20	2	2	2	1	3	10	2	2	2	3	2	2	13	1	2	2	2	2	32	
21	1	3	1	4	2	11	2	3	2	2	2	3	14	4	3	2	3	5	42	
22	3	1	4	3	4	15	4	1	4	3	4	1	17	3	4	4	1	3	47	
23	3	3	5	4	4	19	4	2	4	4	4	3	21	4	5	5	2	4	60	
24	3	4	3	3	3	16	4	4	3	4	3	4	22	3	4	5	4	3	57	
25	3	1	1	3	3	11	2	1	3	2	3	1	12	3	2	2	1	3	34	
26	2	2	2	1	3	10	2	2	2	3	2	2	13	1	2	2	2	2	32	
27	3	3	2	1	2	11	2	1	1	2	2	3	11	1	3	2	3	5	36	
28	3	3	5	4	5	20	4	1	4	3	4	1	17	3	4	5	5	5	59	
29	3	2	1	3	4	13	4	2	4	3	4	2	19	3	4	5	2	5	51	
30	3	4	2	3	1	13	4	4	5	4	3	4	24	5	4	5	5	3	59	
31	3	1	3	3	3	13	2	1	3	2	3	1	12	3	2	2	1	3	36	
32	2	2	2	1	3	10	2	2	2	3	2	2	13	1	2	2	2	2	32	
33	5	3	5	5	2	20	2	3	1	1	2	3	12	5	3	5	3	5	53	
34	4	1	4	2	3	14	3	1	4	3	4	1	16	2	4	3	1	1	41	
35	2	2	2	2	2	10	2	2	2	3	2	2	13	2	3	2	2	3	35	
36	3	1	4	3	4	15	4	1	4	3	4	1	17	3	4	4	1	3	47	
37	3	2	5	5	4	19	4	2	4	3	4	2	19	5	5	5	2	5	60	
38	5	4	3	5	3	20	4	4	3	4	3	4	22	3	4	5	5	3	62	
39	3	1	3	3	3	13	2	1	2	2	1	1	9	3	2	2	1	3	33	
40	2	2	2	2	3	11	1	2	1	3	1	2	10	2	2	2	2	2	31	
41	3	3	2	1	2	11	2	3	1	1	2	3	12	1	3	2	3	5	37	
42	4	1	4	2	3	14	3	1	4	3	4	1	16	2	4	3	1	1	41	
43	2	2	2	2	2	10	1	2	2	3	1	2	11	2	3	2	2	3	33	
44	2	2	2	2	2	10	2	2	1	1	1	2	9	2	3	2	2	1	29	
45	3	1	1	1	4	10	4	1	1	1	1	1	9	3	4	4	1	3	34	
46	3	1	4	3	4	15	4	2	4	3	4	2	19	5	5	4	2	4	54	
47	5	2	4	5	4	20	5	5	3	4	5	1	23	3	4	5	5	3	63	
48	3	4	3	3	3	16	2	1	3	2	3	1	12	3	2	2	1	3	39	
49	3	1	3	3	3	13	2	2	2	3	2	2	13	1	2	2	2	2	35	
50	2	2	2	2	3	11	2	3	3	3	3	3	17	3	3	2	3	5	44	
51	3	3	2	1	2	11	3	1	2	3	4	1	14	2	4	3	1	1	36	
52	4	1	4	2	3	14	2	2	2	2	1	2	11	2	3	2	2	3	37	
53	2	2	3	2	2	11	5	5	5	5	4	5	29	4	5	5	5	4	63	
54	2	2	2	2	2	10	4	4	3	4	3	4	22	3	5	4	5	3	52	
55	3	1	3	3	3	13	2	1	3	2	1	1	10	3	2	2	1	3	34	
	153	115	159	141	165	733	153	136	152	148	157	121	867	150	183	173	130	174	810	2410

Anexo 6: Propuesta de valor

Según el presente trabajo de investigación, la propuesta de valor que se propone se da a razón de que las entidades privadas, en específico la empresa Inka Terra Perú SAC – Cusco, ponga énfasis en dar una especial atención en actividades extra laborales de sus trabajadores, el mismo que permitiría mejorar considerablemente el clima laboral entre compañeros, de ello dependería que se genere un mejor comportamiento organizacional y se generen lazos más fuertes entre empleador-empleado, teniendo en consideración que un trabajador pasa la tercera parte del día laborando, ello permitiría generar que el trabajo que cada uno realiza, lo haga con eficiencia y eficacia, sabiendo que Inka Terra Perú SAC – Cusco valora sustantivamente su trabajo.