



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
CONTABLES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,  
FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES**

**TESIS**

**COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y  
PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES EN LA  
EMPRESA CONSTRUCTORA CMP CONTRATISTAS  
GENERALES E.I.R.L. UCAYALI 2018**

**PARA OBTENER EL TITULO DE:**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN,  
FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES**

**AUTOR:**

**Bach. HUMAN MAYTA EDGAR JEYSER**

**LIMA – PERÚ**

**2018**

# **ASESOR DE TESIS**

.....  
**Dra. BERNARDO SANTIAGO MADELAINE**

# **JURADO EXAMINADOR**

---

**Dr. TAM WONG FERNANDO LUIS**  
**Presidente**

---

**Mg. ARCE GUEVARA ERNESTO**  
**Secretario**

---

**Mg, PAREDES VASQUEZ KARINA LISSET**  
**Vocal**

## **DEDICATORIA**

A mi querida madre, por ser mi fuente de motivación y fortaleza que me ayuda a impulsarme cada día a seguir adelante.

A mis hermanos porque estuvieron apoyándome, creyendo en mí, brindándome su apoyo incondicional y sobre todo por darme un motivo y una razón más para crecer profesionalmente.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Privada Telesup, por ese noble gesto de contribuir a la formación de los profesionales procurando mejorar su accionar en el ámbito laboral.

A la Dra. Madelaine Bernardo Santiago, por su capacidad profesional, guía y orientación en el proceso de culminación de la presente tesis.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Edgar Jeyser Human Mayta, identificado con DNI 46695064 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Telesup, Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, Escuela Profesional de Administración, presento la tesis titulada:

“COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA CMP CONTRATISTAS GENERALES E.I.R.L.- UCAYALI. 2018”.

Declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría y que toda documentación que acompaño es veraz y auténtica:

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

Lima 23 de Julio del 2018

---

Edgar Jeyser Human Mayta

DNI N° 46695064

## RESUMEN

La investigación tuvo como título Comportamiento organizacional y productividad de los colaboradores en la empresa Constructora CMP Contratistas Generales E.I.R.L. Ucayali. 2018, cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre comportamiento organizacional y productividad de los colaboradores en la empresa Constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018.

La metodología utilizada para la elaboración de la presente 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 correlacional, la población estuvo conformada por 45 colaboradores de la empresa Constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018; y se utilizó un muestreo no probabilístico de tipo censal, es decir el tamaño muestral estuvo conformado por 45 colaboradores de la empresa y se utilizó como instrumentos un cuestionario; cuyo nivel de fiabilidad de Alpha de Cronbach de 0,878 para la variable comportamiento organizacional y 0,831 para la variable productividad; lo que representa un nivel aceptable.

De los resultados más importantes obtenidos según la prueba estadística de Rho de Spearman aplicada a las variables comportamiento organizacional y productividad, el coeficiente de correlación de  $r=0.955$ , con un nivel de significancia de ( $p<0.00$ ) menor que el nivel esperado ( $p<0.05$ ), con este 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 de los colaboradores en la empresa Constructora CMP Contratistas Generales E.I.R.L., Ucayali. 2018.

*Palabras clave:* Comportamiento organizacional, productividad.

## ABSTRACT

The investigation was titled. Organizational behavior and productivity of employees in the construction company CMP Contratistas Generales E.I.R.L. Ucayali 2018, whose objective was to determine the relationship that exists between organizational behavior and productivity of employees in the construction company CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018

The methodology used for the elaboration of this thesis was a quantitative approach, whose type of research is applied and is located at the descriptive and correlational level. The design of the research is cross-sectional non-experimental: its population was made up of 45 collaborators from the construction company CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018; A non-probabilistic sample of census type was also used, that is, the sample size was made up of 45 employees of the company and a questionnaire was used as instruments, with a reliability level of Cronbach's alpha of 0.878 for the organizational behavior variable and 0.831 for the variable productivity, which represents an acceptable level.

Of the most important results obtained according to the Spearman's test of Rho applied to the variables organizational behavior and productivity, the correlation coefficient of  $r = 0.955$ , with a level of significance of ( $p < 0.00$ ) lower than the expected level ( $p < 0.05$ ), with this result the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted. Therefore, it can be affirmed that there is a significant relationship between the organizational behavior and the productivity of the collaborators in the construction company CMP Contratistas Generales E.I.R.L., Ucayali. 2018

Keywords: Organizational behavior, productivity.

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
ÍNDICE DE CONTENIDO	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE FIGURAS	xv
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>xvi</b>
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACION</b>	<b>18</b>
1.1. Planteamiento del problema	18
1.2. Formulación del problema	20
1.2.1. Problema general	20
1.2.2. Problemas específicos	20
1.3. Justificación y aportes del estudio	20
1.4. Objetivos de la Investigación	23
1.4.1. Objetivo general	23
1.4.2. Objetivos específicos	23
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>24</b>
2.1. Antecedentes de la investigación	24
2.1.1. Antecedentes nacionales	24
2.1.2. Antecedentes internacionales	30
2.2. Bases teóricas de las variables	34
2.2.1. Comportamiento organizacional	35
2.2.2. Productividad	58
2.3. Definición de términos básicos	65
<b>III. MÉTODOS Y MATERIALES</b>	<b>68</b>
3.1. Hipótesis de la investigación	68
3.1.1. Hipótesis general	68

3.1.2. Hipótesis específicas	68
3.2. Variables de estudio.	68
3.2.1 Definición conceptual	68
3.2.2 Definición operacional	70
3.2.2.1 Operacionalización de la variable	71
3.3. Nivel de investigación	73
3.4. Diseño de la investigación	73
3.5. Población y Muestra de estudio	75
3.5.1 Población	75
3.5.2 Muestra	75
3.5.3 Muestreo	76
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	76
3.6.1. Técnicas de recolección de datos	76
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos	76
3.7. Validación y confiabilidad del instrumento	79
3.8. Métodos de análisis de datos	83
3.9. Desarrollo de la propuesta de valor	84
3.10. Aspectos deontológicos	85
<b>IV. RESULTADOS</b>	86
4.1. Resultados	86
<b>V. DISCUSIÓN</b>	104
5.1. Análisis de discusión de resultados	104
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	108
6.1. Conclusiones	108
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	109
7.1. Recomendaciones	109
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	111
<b>ANEXOS:</b>	114
Anexo 1: Matriz de consistencia	115
Anexo 2: Matriz de operacionalización	117
Anexo 3: Instrumento de recolección de datos	119
Anexo 4: Validación de instrumentos	123
Anexo 5: Matriz de datos	125



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	<i>Operacionalización de la variable comportamiento organizacional</i>	71
Tabla 2	<i>Operacionalización de la variable productividad</i>	72
Tabla 3	<i>Ficha técnica 1: Cuestionario de variable comportamiento organizacional</i>	77
Tabla 4	<i>Baremación de la variable de estudio comportamiento organizacional</i>	78
Tabla 5	<i>Ficha técnica 2: Cuestionario de variable productividad.</i>	78
Tabla 6	<i>Baremación de la variable de estudio productividad.</i>	79
Tabla 7	<i>Validez de los instrumentos mediante el Juicio de expertos de la Universidad.</i>	80
Tabla 8	<i>Interpretación del coeficiente de confiabilidad para las variables de estudio</i>	81
Tabla 9	<i>Distribución de escala de todas las variables de estudio de acuerdo al procesamiento de los datos.</i>	81
Tabla 10	<i>Estadística de fiabilidad del Alpha de Cronbach del instrumento de la variable comportamiento organizacional</i>	81
Tabla 11	<i>Estadística de fiabilidad del Alpha de Cronbach del instrumento de la variable productividad</i>	82
Tabla 12	<i>Valores y lectura de la prueba estadística de la correlación de Rho Spearman.</i>	84
Tabla 13	<i>Niveles de la variable comportamiento organizacional de los colaboradores en la empresa Constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018.</i>	86
Tabla 14	<i>Niveles de la dimensión las personas en las organizaciones de los colaboradores en la empresa Constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018.</i>	87
Tabla 15	<i>Niveles de la dimensión los grupos en las organizaciones de los colaboradores en la empresa Constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018.</i>	88

Tabla 16	<i>Niveles de la dimensión la dinámica organizacional de los colaboradores en la empresa Constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018.</i>	89
Tabla 17	<i>Niveles de la variable productividad de los colaboradores en la empresa Constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018.</i>	90
Tabla 18	<i>Niveles de la dimensión eficiencia de los colaboradores en la empresa Constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018.</i>	91
Tabla 19	<i>Niveles de la dimensión eficacia de los colaboradores en la empresa Constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018.</i>	92
Tabla 20	<i>Prueba de normalidad de la variable y dimensiones para determinar el uso del proceso estadístico.</i>	93
Tabla 21	<i>Correlación de Rho de Spearman entre el comportamiento organizacional y la productividad de los colaboradores en la empresa Constructora CMP Contratistas Generales E.I.R.L., Ucayali. 2018.</i>	95
Tabla 22	<i>Correlación de Rho de Spearman entre las personas en las organizaciones y la productividad de los colaboradores en la empresa constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018</i>	97
Tabla 23	<i>Correlación de Rho de Spearman entre los grupos en las organizaciones y la productividad de los colaboradores en la empresa constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018.</i>	99
Tabla 24	<i>Correlación de Rho de Spearman entre la dinámica organizacional y la productividad de los colaboradores en la empresa Constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018</i>	102

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1</i>	Comportamiento organizacional de los colaboradores en la empresa Constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018.	86
<i>Figura 2</i>	Las personas en las organizaciones de los colaboradores en la empresa Constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018.	87
<i>Figura 3</i>	Los grupos en las organizaciones de los colaboradores en la empresa Constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018.	88
<i>Figura 4</i>	La dinámica organizacional de los colaboradores en la empresa Constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018.	89
<i>Figura 5</i>	Productividad de los colaboradores en la empresa Constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018.	90
<i>Figura 6</i>	Eficiencia de los colaboradores en la empresa Constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018.	91
<i>Figura 7</i>	Eficacia de los colaboradores en la empresa Constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018.	92
<i>Figura 8</i>	Dispersión simple entre el comportamiento organizacional y la productividad de los colaboradores en la empresa Constructora CMP Contratistas Generales E.I.R.L., Ucayali. 2018.	95
<i>Figura 9</i>	Dispersión simple entre las personas en las organizaciones y productividad de los colaboradores en la empresa constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018.	97
<i>Figura 10</i>	Dispersión simple entre los grupos en las organizaciones y la productividad de los colaboradores en la empresa constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018.	100

*Figura 11* Dispersión simple entre la dinámica organizacional y la productividad de los colaboradores en la empresa Constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018 103

## INTRODUCCIÓN

En las empresas desde hace décadas los gerentes se han preocupado por mejorar el funcionamiento de sus organizaciones. Antes se veía a las organizaciones como una forma de alcanzar la productividad sobre la base de una división horizontal del trabajo y vertical de las decisiones, donde existía alguien en la cúspide que era quien pensaba y los demás individuos eran como máquinas que se les pagaba para que hicieran lo que se les ordenaba y nada más. Esta forma de organización es la estructura de una organización lineal.

Este concepto de organización hoy en día ha cambiado y se ha pasado de un pensamiento lineal a un pensamiento sistémico, en donde las cosas no son vistas como estructuras aisladas sino como procesos integrantes de un todo; por ello, podemos decir que la organización es un sistema de relaciones entre individuos que bajo el mando de un gerente, persiguen metas comunes. Los gerentes quieren estar seguros de que sus organizaciones podrán aguantar mucho tiempo, es por ello que se hace indispensable conocer sobre el comportamiento humano en las organizaciones y éste será entendible sólo cuando lo analizamos de manera holística, sistémica, multidisciplinaria e interdisciplinarias y en donde las relaciones entre personas y organización deben verse como un todo, considerando que las habilidades técnicas son necesarias para el éxito de las organizaciones. Además, los gerentes necesitan desarrollar sus habilidades y las habilidades de sus colaboradores, ya que el impacto positivo o negativo de los componentes de la organización (individuos, grupos y estructura) será directamente proporcional al éxito o fracaso que la organización obtenga.

El comportamiento organizacional busca determinar en qué forma la actitud de las personas se ve afectada por los individuos, los grupos y el ambiente en las organizaciones, buscando eficiencia en las actividades de la empresa.

La presente tesis está dividida en ocho capítulos coherentemente relacionados:

Capítulo I, se ubica el planteamiento del problema, se describe la realidad problemática, se formulan las interrogantes de la investigación, se presenta la justificación del estudio y los objetivos de la investigación que permitirán determinar la relación entre las variables de estudio.

En el capítulo II, se presenta el marco teórico, el análisis de los antecedentes de las investigaciones nacionales e internacionales, las bases teóricas de las variables de estudio y las definiciones conceptuales.

En el capítulo III, se detallan los métodos y materiales de la investigación tales como: la hipótesis de la investigación, las variables de estudio que han permitido organizar y planificar la operacionalización de la investigación de acuerdo a las variables de estudio, se detalla el nivel de investigación, el diseño de investigación, población y muestra de estudio, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad del instrumento, método de análisis de datos, propuesta de valor y aspectos deontológicos de la investigación.

En el capítulo IV, se presenta los principales resultados de la investigación, primero se describe los resultados en forma unitaria para luego se contrasta cada una de las hipótesis formuladas.

En el capítulo V, se discute los principales resultados de la investigación; luego se analiza los resultados obtenidos de la teoría y de la experiencia directa, determinando los alcances de su validez.

En el Capítulo VI, se abordan las conclusiones de acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos relacionados con los objetivos de la investigación.

En el capítulo VII, se plantean las recomendaciones o sugerencias que han ameritado las variables de estudio de acuerdo a los objetivos planteados.

En el capítulo VIII, se describen las fuentes bibliográficas, hemerográficas, electrónicas y tesis que han permitido conceptualizar y fundamentar las variables comportamiento organizacional y productividad.

## **I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Planteamiento del problema**

A diario las empresas constructoras se ven obligadas a adaptarse a cambios repentinos para mantenerse en el mercado, estos cambios desestabilizan a las organizaciones, debido a que en este proceso de adaptación y cambio, en las compañías se generan distintos tipos de comportamientos ya sea de tipo organizacional, grupal o comportamientos individuales, los cuales tienen efecto con la productividad.

En México las compañías constructoras pierden en promedio el 31.4% de productividad a causa del ausentismo laboral de sus trabajadores, independientemente de su origen; según un informe de la Sociedad para la Administración de Recursos Humanos, las principales causas de ausentismo laboral son los accidentes de trabajo y enfermedades como el estrés y otras por cuestiones personales. En este país, sólo el 30 % de las empresas constructoras utiliza trabajadores de reemplazo para cubrir ausencias laborales; lo que podría representar un ahorro para las compañías, pero aumento en la carga de trabajo para quienes asumen las tareas de quienes faltan. (Jaramillo, 2018)

Por su parte en el Perú, en un estudio reciente realizado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) asegura que el 45% de las micro y pequeñas empresas constructoras y comerciales de Perú tienen la probabilidad de desaparecer en los próximos 5 años. Estas empresas se concentran en el sector de la construcción y el comercio, debido a que estos sectores son los de menor productividad laboral y a su vez son los sectores donde se concentra la mayor proporción de desempleo. Por lo general estas empresas están constituidas en la región andina y cuya posible desaparición sucedería a consecuencia de su baja productividad equivalente solo al 5% o 6%; una naturaleza distinta a la que se observa en economías avanzadas cuya razón llega al 57% de productividad en las grandes empresas. Este estudio detectó que las principales razones de la baja productividad de las pequeñas empresas en el país se debe a la falta de experiencia y capacitación de los dueños de las firmas y de los trabajadores, la

escasa innovación y modernización del capital, además de restricciones crediticias y condiciones informales de trabajo.

La empresa constructora CMP Contratistas Generales EIRL, no es ajena a esta problemática mencionada debido a que la empresa viene teniendo ciertas deficiencias de productividad, tal es el caso que la culminación de los proyectos se están entregando fuera del plazo contratado, estos incumplimientos en consecuencia originan la aplicación de penalidades y sanciones por parte de las entidades contratantes. Lo que ha dado lugar a que se originen desordenes internos y externos en la organización; uno de ellos es el comportamiento que se percibe de los colaboradores hacia la empresa; en los colaboradores se percibe un agotamiento físico y mental debido a que hay días en que tienen que trabajar horas extras forzosamente y por más remuneradas que sean, esto ocasiona un desgaste físico y mental. Esto ha ocasionado que el personal muestre falta de identidad hacia la organización en el sentido de que no muestran compromiso con la empresa, prueba de ello es la carencia de entusiasmo y la falta de motivación para ejercer sus funciones encomendadas. Siendo así, estos comportamientos tienen relación con el resultado de la productividad, lo que continúa poniendo en riesgo el cumplimiento y la culminación de las obras en ejecución que la empresa mantiene.

Toda esta problemática descrita, afecta al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades externas e internas de la empresa CMP Contratistas Generales, que casi en la mayoría de casos es por índole netamente de comportamiento organizacional, exponiendo a la productividad de la empresa a una situación de riesgo financiero; por lo anteriormente mencionado, nos planteamos un problema de investigación.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general.**

¿Qué relación existe entre el comportamiento organizacional y la productividad de los colaboradores en la empresa Constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018?

### **1.2.2. Problemas específicos.**

¿Cómo se relaciona las personas en las organizaciones y la productividad de los colaboradores en la empresa constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018?

¿Cómo se relaciona los grupos en las organizaciones y la productividad de los colaboradores en la empresa constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018?

¿Cómo se relaciona la dinámica organizacional y la productividad de los colaboradores en la empresa constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018?

## **1.3. Justificación y aportes del estudio**

Desde el punto de vista organizacional la empresa CMP Contratistas Generales EIRL, es una empresa que posee los recursos necesarios para mantener su competitividad, en base a la problemática planteada antes, se crea la necesidad de proyectar un plan de mejora que permita mejorar el comportamiento organizacional que en esta empresa se presenta; cabe mencionar que si una empresa no cuenta con un comportamiento organizacional favorable, resultará en desventaja con otras empresas que si lo cuentan, puesto que proporcionara una mayor calidad en productos o servicios.

El trabajo de investigación aportará al conocimiento, ya que analizaremos la relación entre comportamiento organizacional y productividad y así reafirmar las aportaciones de la teoría ya establecidas en este campo y los resultados de este estudio ayudarán a resolver diferentes problemas que se vienen presentando en esta empresa.

También se espera que esta investigación sea una guía para muchas organizaciones que están en el mismo rubro o giro de empresa y que tomen conciencia de cómo un conjunto de variables pueden afectar de manera directa o indirecta la productividad de sus colaboradores.

### **1.3.1. Justificación teórica**

La presente investigación busca, mediante la aplicación de la teoría y conceptos básicos de comportamiento organizacional y productividad, encontrar explicaciones a situaciones internas que afectan a la productividad de la empresa. Esto permitirá contrastar diferentes conceptos en una realidad concreta de la empresa CMP Contratistas Generales EIRL.

Este estudio es de gran importancia para todas las empresas, ya que todas están conformadas por individuos y es importante conocer la influencia que todos ellos ejercen en las organizaciones y la influencia que las organizaciones ejercen en ellos. En otras palabras el comportamiento organizacional retrata la continua interacción y la influencia recíproca entre las personas y las organizaciones.

Es un importante campo de conocimiento, dirigida a toda aquella persona que deba tratar con organizaciones, ya sea para crear nuevas organizaciones o para reorganizar organizaciones existentes, o para trabajar e invertir en ellas y lo más importante para dirigir las.

La presente investigación es importante porque a la vez permitirá realizar estudios sistemáticos de los temas mencionados con el fin de implementar alternativas de ayuda y aportes al crecimiento del comportamiento organizacional y productividad de los colaboradores en las empresas y se considera que los

resultados de esta investigación, representen una aportación a la gerencia de la empresa constructora CMP Contratistas Generales EIRL.

### **1.3.2. Justificación práctica**

De acuerdo con los objetivos de estudio, el resultado permite encontrar soluciones concretas a problemas de comportamiento organizacional que inciden en la productividad de la empresa. La realización del estudio, es notable para que la gerencia pueda conocer la importancia del comportamiento de sus colaboradores en su organización, asimismo prever y planificar estrategias innovadoras para el aprovechamiento al máximo de los potenciales de sus trabajadores.

Con tales resultados se tendrá la posibilidad de proponer cambios en los reglamentos que regulan los procesos empresariales; también aportará beneficios para los colaboradores, ya que se conocerán sus necesidades, habilidades, inquietudes y expectativas que deben ser consideradas para el crecimiento de la empresa y de los trabajadores. Esta investigación servirá como modelo referencial a otras empresas que quieran estudiar la problemática planteada, buscando con ello la productividad de sus organizaciones.

### **1.3.3. Justificación metodológica**

Para lograr los objetivos de estudio, se acudió a técnicas de investigación como el cuestionario en este caso y su procesamiento en el software SPSS para medir el comportamiento organizacional. Con ello se pretende conocer la relación del comportamiento organizacional y productividad de la empresa constructora CMP Contratistas Generales EIRL.

La presente investigación es de nivel: descriptivo – correlacional que permite determinar la relación existente entre las variables que forman parte del estudio en enfoque cuantitativo, es decir parte de una idea delimitada, establecida por objetivos, revisión de literatura con una perspectiva teórica, se establece hipótesis y se determinan variables, a fin de ser probadas la medición de las variables de acuerdo a un contexto determinado, mediante un proceso estadístico (métodos)

con el objetivo de obtener conclusiones que permitan responder a las hipótesis formuladas.

#### **1.4. Objetivos de la investigación.**

##### **1.4.1. Objetivo general.**

Determinar la relación que existe entre comportamiento organizacional y productividad de los colaboradores en la empresa Constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018

##### **1.4.2. Objetivos específicos**

Establecer la relación entre las personas en las organizaciones y Productividad de los colaboradores en la empresa constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018

Establecer la relación entre los grupos en las organizaciones y Productividad de los colaboradores en la empresa constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018

Establecer la relación entre la dinámica organizacional y Productividad de los colaboradores en la empresa constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1. Antecedentes Nacionales

Janjachi (2016), realizó la tesis titulada, “*Comportamiento organizacional y Calidad de Vida en el trabajo de la oficina de Administración Documentaria y Archivo del Ministerio de Justicia Lima 2016*”. Universidad Cesar Vallejo, Lima - Perú, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración. Su objetivo fue identificar la relación del comportamiento organizacional y la calidad de vida en el trabajo de la oficina de administración documentaria y archivo del Ministerio de Justicia Lima 2016. La hipótesis que se planteó fue si el Comportamiento organizacional se relaciona significativamente con la calidad de vida en el trabajo de la oficina de administración documentaria y archivo del Ministerio de Justicia Lima 2016; La metodología es una investigación de tipo descriptiva, correlacional; con un diseño no experimental - Transversal. La población estuvo conformada por un total de 54 colaboradores del área de archivo del Ministerio de Justicia; cuya muestra de análisis es probabilística, considerándose la misma cantidad de personas que la población ya que el segmento es pequeño. La técnica fue la encuesta con escala tipo Likert. De acuerdo a los resultados concluyó que existe relación entre el comportamiento organizacional y calidad de vida en el trabajo de la oficina de administración documentaria y archivo del Ministerio de Justicia, esta condición se puede contrastar en la oficina objeto de estudio a través del comportamiento de los colaboradores y sus respuestas en la aplicación del cuestionario. Asimismo se determinó que existe relación entre el comportamiento organizacional y la compensación justa y adecuada de la oficina de administración documentaria y archivo del Ministerio de Justicia, basado en un salario adecuado y que merma el desempeño de cada uno de ellos, debido a que los resultados nos arrojan que son negativos respecto al salario que perciben, estando por debajo del mercado. Por otro lado se determinó que el comportamiento organizacional se relaciona con las condiciones de seguridad y salud en el trabajo de la oficina de administración documentaria y archivo del Ministerio de Justicia, debido a que los

resultados nos demuestran que el personal en su mayoría asume estos factores como muy importantes para su propia motivación. Finalmente determinó que existe relación entre el comportamiento organizacional con el trabajo y espacio total de vida de la oficina de administración documentaria y archivo del Ministerio de Justicia, considerando que la vida personal de los trabajadores debe ser considerado como muy importante, tener un tiempo adecuado para su familia y actividades personales. Finalmente concluyó que existe relación entre el comportamiento organizacional y la relevancia social de la vida de la oficina de administración documentaria y archivo del Ministerio de Justicia, tomando en cuenta la imagen de la institución para generar en cada uno de los trabajadores orgullo de pertenencia, debido a que los resultados arrojan que la imagen de la institución está deteriorada.

Sánchez (2015), realizó la tesis titulada *“El Clima organizacional y la productividad de los trabajadores de la empresa Constructora COAM Contratistas S.A.C.”* Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo – Perú, para optar el Título de Licenciado en Administración. La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la Influencia del Clima Organizacional en La Productividad de los trabajadores de la empresa Constructora COAM Contratistas S.A.C. la hipótesis plantada fue el Clima Organizacional influye directamente en la productividad de los trabajadores de la empresa Constructora COAM Contratistas S.A.C. fue una investigación de Tipo descriptiva – transaccional. La población en estudio estuvo comprendido por los directivos y trabajadores conformando un total de 30 los encuestados de la Empresa Constructora COAM Contratistas S.A.C. Para obtener la muestra se realizó un muestreo probabilístico ya que todos los sujetos de la población tienen la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de la muestra. Las técnicas e instrumentos usados fueron la observación directa y las encuestas. Concluyendo que los trabajadores no se sienten muy conformes en el accionar diario de sus labores debido a que existe la falta de motivación y participación del personal a nivel general de la empresa. Se puede resaltar que la comunicación no es del todo eficiente, ya que los trabajadores mencionan que sus opiniones no son tomadas en cuenta en las respectivas áreas de trabajo. Concluyendo que el talento humano debe ser considerado como el principal activo empresarial ya que si no existe un buen ambiente de trabajo no se logrará el mejor

desempeño de los trabajadores, ni se fortalecerán los objetivos de la Empresa. Por ultimo concluye que la buena comunicación, las relaciones personales, el gusto por el trabajo, buena remuneración y la fomentación de desarrollo de los trabajadores son factores importantes de motivación que influyen en el clima organizacional e incrementan la productividad de los trabajadores.

Rodríguez (2016), realizó la tesis titulada *“Programa de Comportamiento Organizacional de La Empresa Ingeniería de Apoyo y Servicios SAC, Para Optimizar los Servicios de Tercerización que presta en la Sede Administrativa de Backus – Lima”*. Universidad Ricardo Palma. Lima - Perú, para obtener el título profesional de Licenciado en Administración y Gerencia. Su objetivo general fue desarrollar un programa de Comportamiento Organizacional de la empresa IAYS, que permita optimizar los servicios de Tercerización que presta en la Sede Administrativa de Backus – Lima. Su investigación se basó en un enfoque cuantitativo o deductivo y de tipo descriptiva y diseño no experimental; con la hipótesis planteada afirma que con el desarrollo de un programa de Comportamiento Organizacional de la empresa IAYS, se estarían optimizando los servicios de Tercerización que presta en la Sede Administrativa de Backus – Lima. La población y muestra, de esta investigación, estuvo conformada por gerentes, coordinadores, supervisores, asistentes y operarios, los mismos que consolidan un total de 57 personas. Las técnicas utilizadas fueron la entrevista, encuesta, observación y como instrumento se utilizó el cuestionario. Concluyendo que el servicio de tercerización que IAYS presta a la empresa Backus, se ve afectado por los resultados negativos relacionados con la productividad, la satisfacción laboral, el ausentismo evitable y la rotación voluntaria. Estas cuatro variables inciden directamente en la eficiencia y la eficacia, que espera obtener la empresa usuaria Backus. A nivel individual, solo 2/3 de los empleados de IAYS están satisfechos con el trabajo que tienen, esto debido a que las recompensas y los reconocimientos son bajos; y solo la mitad de empleados ha sido ascendido o a ha hecho reemplazos temporales. Por otro lado las decisiones que se toman no son objetivas, ya que se utiliza mucho la intuición a la hora de decidir. A nivel grupal, los equipos de trabajo no terminan de consolidarse, debido a que falta incrementar la confianza de los empleados, la asignación de los puestos no permiten aprovechar bien las aptitudes individuales y existen muchas diferencias individuales entre los miembros. Del

mismo modo, la comunicación hacia abajo no es la adecuada, si se considera que los jefes se molestan si no se siguen al pie de la letra sus indicaciones y la mayoría de empleados sienten tensión al momento de comunicar algo. En cuanto a la información, muchas veces excede la capacidad de control de los empleados de IAYS y genera sobrecarga de trabajo. Existe un ambiente propicio para la aparición de conflictos en la empresa: valores como la obediencia no están extendidos a todos los miembros, no hay una buena especialización de los trabajos, las unidades de mando no son claras, la rotación es elevada y el estilo de liderazgo predominante no es el adecuado. Además, la mayoría de empleados no están preparados para manejar los conflictos; esto debido a que no saben trabajar con personas difíciles, por ello prefieren evitarlo. La estructura organizacional es débil, debido a que se manejan áreas con muchos subordinados a cargo, los empleados tienen más de un jefe a quien obedecer, la existencia de reglas y procedimientos en el trabajo es mínima, las decisiones están centralizadas, hay poca innovación y el ambiente es dinámico y complejo, todo ello resulta en altos niveles de estrés, por la incertidumbre que existe. A nivel Organizacional, las prácticas de Recursos Humanos, en la empresa contratista, están mal aplicadas, debido a que solo se capacita en ciertos aspectos y con baja frecuencia; además hay una férrea resistencia de los operarios ante los cambios que se proponen. Por otra parte la cultura organizacional no es dominante, ya que los valores no se comparten con firmeza, no se fomenta la cultura con ningún tipo de símbolo, historia o lenguaje; ni se uniformiza el comportamiento. Tampoco se selecciona adecuadamente al personal ingresante. Se pudo concluir que solo existe una cultura de mercado, que se basa en el logro de metas exigentes; esta es la causa fundamental del alto ausentismo, rotación, ya que no se fortalece la identificación de los empleados de IAYS.

Vargas (2015) realizó la tesis titulada *“Caracterización de la Competitividad y La Productividad en las Mype De Servicios Electromecánicos en Pariñas -Talara 2015”*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Piura – Perú, Para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración. Tuvo como objetivo general Identificar las características que tiene la competitividad y la productividad en las MYPE de servicios electromecánicos de Pariñas-Talara en el 2015, cuyo enfoque es cuantitativo, hipótesis no llevó acabo por ser una investigación descriptiva, el

tipo de investigación es descriptiva transversal y el diseño de la investigación fue no experimental. La población y muestra investigativa está conformada por 11 trabajadores de las MYPE de Talara – Piura y se aplicó el instrumento de la encuesta; llegando a las conclusiones; se identificó que los elementos de la competitividad en la MYPE son: capacidad de trabajo, es innovativa (pero necesita un mejor impulso), hay liderazgo, y trabajo en equipo, mayormente se destaca el área de operaciones, que la administrativa. Las ventajas competitivas de la MYPE se concentra en un enfoque de costos, en su aplicación es que busca la reducción de los costos que tiene el proceso del servicio, pero que le puede ser muy problemático a la hora de tratar de recortar los precios para ofrecer sus servicios en concursos. La productividad de la empresa se caracteriza por la eficiencia, sobre todo en el área de operaciones, pero no ocurre lo mismo en el área administrativa. Así mismo se determinó que el Catching up de la MYPE tiene falencias en el nivel administrativo una de ellas la falta de capacidad de organización, el desinterés hacia la imitación.

Díaz (2016), Realizó la tesis titulada *“Diagnóstico del comportamiento organizacional y la productividad en los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, período 2016”*. Universidad Científica del Perú. Iquitos – Perú, Título Profesional de Licenciado en Administración. Su objetivo general fue determinar la relación que existe entre el comportamiento organizacional y la productividad en los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, período 2016. El enfoque es cuantitativo y de nivel descriptivo correlacional y la hipótesis planteada es El comportamiento organizacional influye en la productividad de los Trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, período 2016. El Tipo de Investigación fue básica de diseño no experimental. El universo poblacional son los 167 trabajadores y la Población Finita Muestra son 117 trabajadores, así mismo los instrumentos utilizados son encuesta y cuestionario. Llego a las conclusiones que luego de haber evaluado la hipótesis general sobre relación a través de la prueba chi cuadrada de asociación de Pearson, con un 5% de significancia, prueba elegida por ser variables cuantitativas. Con un 95% de confianza se probó que el comportamiento organizacional influye en la productividad de los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, período 2016. Realizados los contrastes de la primera, segunda y tercera hipótesis específica sobre relación a través de la prueba chi cuadrada de asociación de Pearson, con

un 5% de significancia, prueba elegida por ser variables cuantitativas. En la primera hipótesis específica, con un 95% de confianza se probó que existe una relación entre la motivación laboral y la productividad de los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, período 2016. En la segunda hipótesis específica, con un 95% de confianza se probó que existe relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, período 2016. En la tercera hipótesis específica, con un 95% de confianza se probó que existe relación entre la comunicación organizacional y la productividad de los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, período 2016. Con el presente estudio, se cumple el objetivo general de determinar que existe asociación entre el comportamiento organizacional y los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, período 2016. Después de haber obtenido los resultados a través de métricas inferenciales, específicamente a través de la prueba de chi cuadrado de asociación de Pearson, elegido por ser variables cuantitativas, este indicó la existencia de asociación entre la variable independiente comportamiento organizacional y la variable dependiente productividad; sin embargo, no se estableció la magnitud de la asociación, debido a que la prueba de chi cuadrado de asociación de Pearson sólo indica la existencia o no de asociación, en términos probabilísticos, pero no la magnitud de la asociación. De igual manera, en los resultados obtenidos de los tres objetivos específicos sólo se indicó la existencia de relación entre las variables más no se estableció la magnitud de la asociación. Analizando la evidencia empírica, evaluando la variable independiente comportamiento organizacional en sus dimensiones motivación laboral, satisfacción laboral y comunicación organizacional, con sus respectivos indicadores; se determinó que la variable comportamiento organizacional es positiva de acuerdo a la percepción de los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, período 2016, en la escala de Likert.

### **2.1.2. Antecedentes Internacionales**

Ochoa (2014), realizó la tesis titulada “*Motivación y productividad laboral estudio realizado en la Empresa Municipal Aguas de Xelaju EMAX*”. Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango – Guatemala, para optar el Título de Psicóloga Industrial/Organizacional en el Grado Académico de Licenciada. Su objetivo general es Determinar la influencia de la motivación en la productividad laboral. El tipo y Diseño de investigación es descriptivo de campo y el instrumento utilizado es el Cuestionario elaborado con la técnica likert. La población y muestra sujetos de estudio lo formaran el 50 de los 86 colaboradores de la empresa entre ellos directores, subdirector, jefes inmediatos, trabajadores de oficina y trabajadores de campo, que oscilan entre 25-60 años, con recursos económicos estables, de ambos sexos, de distintas religiones y de diferentes niveles académicos. Conclusiones, La motivación influye de manera absoluta en la productividad laboral de cada empleado, como lo confirma en la investigación que se realizó, en donde se demuestra que desde las motivaciones que se viven en el ambiente familiar hasta en la relación con los compañeros de trabajo tiene que ver en el desarrollo integral de los colaboradores. Se comprobó que el nivel de motivación influye grandemente en el nivel de productividad laboral, el nivel de motivación que tiene la empresa según resultados estadísticos es de un 75%, es la motivación con la que se cuenta para lograr una productividad laboral efectiva, eficaz y de alto grado. El nivel de motivación que se encontró en la empresa al momento de la aplicación de la escala demuestra un 75% en total de todos los trabajadores que se evaluaron, lo que indica que generalmente tienen una motivación aceptable pero no la indicada para realizar su trabajo, porque ese 25% que hace falta es un indicador de que se debe aplicar algún proceso, método o proyecto en donde el principal objetivo sea aumentar esa motivación en los empleados, para que ese porcentaje aumente, pero no solamente eso sino que se vea reflejado en la productividad laboral de cada trabajador que es realmente lo que le favorece a la empresa. Se concluye afirmando que si es necesario reforzar la motivación en los trabajadores de la empresa, lo cual de una forma metódica se presenta una propuesta en la cual se informa sobre uno de los métodos que se puede realizar para aumentar el nivel de motivación dentro de la empresa.

Delgado (2015), realizó la tesis titulada *“El comportamiento organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del Departamento de Cultura del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Municipalidad de Ambato, provincia de Tungurahua”*, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, para el título de Psicólogo Industrial; tiene como objetivo investigar la incidencia del comportamiento organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del Departamento de Cultura del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Municipalidad de Ambato, provincia de Tungurahua. La población investigada estuvo formada por 30 trabajadores del área administrativa y 40 trabajadores del área operativa, del Departamento de Cultura del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Municipalidad de Ambato, provincia de Tungurahua. En esta investigación se concluye que el comportamiento organizacional sí incide en el desempeño laboral de los trabajadores del Departamento de Cultura del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Municipalidad de Ambato, Provincia de Tungurahua. Sin embargo; se evidencia que no se aplican actividades que favorezcan en el comportamiento de los trabajadores, afectando la eficiencia y calidad, limitando los niveles de desempeño, repercutiendo en el servicio a la ciudadanía deteriorando la imagen institucional, dificultando el cumplimiento de tareas, la adquisición de conocimientos, el desarrollo de habilidades para la toma de decisiones y resolución de conflictos.

Rivilla y Tayupanda (2014), realizaron la tesis titulada *“Análisis de factores que inciden en la productividad laboral de empresas dedicadas a la producción y distribución de productos de consumo masivo en el distrito Metropolitano de Quito”*. Universidad Politécnica Salesiana Sede Quito. Quito – Ecuador, para la obtención del Título de Ingeniero En Contabilidad Y Auditoría. Su objetivo general fue analizar los factores que inciden en la productividad laboral de empresas dedicadas a la producción y distribución de productos de consumo masivo en el Distrito Metropolitano de Quito. La hipótesis es La satisfacción de los trabajadores y el logro de los objetivos de las empresas de producción y comercialización de productos alimenticios de consumo masivo, se ven afectados por los factores que indican en la Productividad Laboral. El tipo de investigación de campo de nivel Analítico y deductivo. La población finita es de ochenta y nueve empresas, que es el número de industrias productoras y distribuidoras de productos alimenticios que están

ubicadas en el Distrito Metropolitano de Quito. Se tomó como muestra las empresas ganadoras del premio Great Place to Work dedicadas a la producción y distribución de productos alimenticios que se encuentran ubicadas en el Distrito Metropolitano de Quito se eligió en base a tres tipos de categorías, aquellas que ofrece estabilidad laboral, mayores ingresos y que cuentan con un mayor número de trabajadores. Los instrumentos utilizados empleados fueron mediante encuestas y cuestionarios. Por lo que Las conclusiones son que La Productividad Laboral permite conocer el rendimiento de las trabajadores de una empresa determinada, a través de la medición de la relación: Satisfacción del trabajador-Rendimiento Laboral-Cumplimiento de objetivos empresariales, por ello es importante el desarrollo del Talento Humano que es el uno de los motores fundamentales que mueve a toda empresa, independientemente al sector al cual pertenece. Finalmente, se concluye que todos los factores antes mencionados inciden de manera relevante a la productividad laboral, pero esta incidencia depende directamente del área administrativa, ya que se buscó el nivel de satisfacción de los trabajadores de producción y comercialización con respecto a sus beneficios y condiciones actuales y se comparó con el nivel de satisfacción de los jefes y supervisores. Se determinó que un empleado satisfecho realiza mejor su trabajo, y un empleado comprometido con la empresa trabaja de manera eficiente, logrando así el agrado de sus jefes, el logro de los objetivos empresariales y la obtención de recompensas y retribuciones.

Ramos (2013), realizó la tesis titulada *“Comportamiento organizacional en las delegaciones departamentales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales Región Noroccidente”*. Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango – Guatemala, para la obtención del Título de Licenciada en Administración de Empresas. Su objetivo general fue determinar el comportamiento organizacional en las delegaciones departamentales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales región Noroccidente del país. La presente investigación es de tipo descriptiva. Para la investigación se tomó en cuenta como sujetos a los delegados regionales y departamentales, colaboradores del departamento administrativo y operativo del ministerio de ambiente y recursos naturales región noroccidente que se representa por los departamentos de: Huehuetenango, Quiché, Quetzaltenango, San Marcos, Totonicapán y Sololá y la Población y muestra debido al número reducido de población no se trabajó ninguna muestra, por lo que se tomó el total del universo

que es de sesenta y un personas, de las cuales 53 son colaboradores y 8 delegados departamentales y regionales, descritos. Instrumento el estudio se trabajó mediante técnicas y fuentes primarias, a través de una boleta de opinión dirigida a los colaboradores y que consta de 17 preguntas; otro instrumento fue una encuesta dirigida a jefes y consta de 18 preguntas que fueron diseñadas para que respondan a los objetivos de la investigación las seis delegaciones departamentales del ministerio de ambiente y recursos naturales región noroccidente. Siendo las conclusiones de acuerdo con el estudio realizado se pudo determinar que el comportamiento organizacional en las delegaciones departamentales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales región Noroccidente no es satisfactorio, por lo cual no se logran en su totalidad los objetivos propuestos. El presente estudio reveló que los colaboradores de las delegaciones departamentales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales desconocen qué es el comportamiento organizacional. El comportamiento individual y grupal no es el adecuado, debido a diferentes factores tales como: actitudes, valores, costumbres, falta de trabajo en equipo y compañerismo. Las Delegaciones Departamentales del MARN en la región Noroccidente carecen de un manual de valores institucionales, para su aplicación. El personal administrativo y operativo de las Delegaciones Departamentales del MARN región Noroccidente, tienen la capacidad de utilizar técnicas para mejorar en su comportamiento organizacional.

Mario (2009), realizó la tesis titulada *“Estudio del Clima laboral y la Productividad en empresas pequeñas y Medianas: el transporte vertical en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires – Argentina”*. Universidad Politécnica de Valencia, España. Para la obtención del Título de doctor en Gestión de Empresas. Su objetivo general fue determinar la relación entre el clima laboral y la productividad de las Pymes del sector de transporte vertical en Buenos Aires. La hipótesis afirma que es posible que exista una relación entre el clima laboral y la productividad en las Pymes del sector de transporte vertical en Buenos Aires. La metodología que se llevó a cabo es una investigación aplicada, el nivel de investigación fue exploratorio, descriptivo y correlacional. El diseño de investigación fue no experimental, aplicándose un enfoque cualicuantitativo. El tamaño de la población fue de 3,000 operarios y de muestra fueron un número de 338 trabajadores los encuestados, quienes eran dependientes y se desempeñaban en

distintas Pymes del sector de transporte vertical. Los Instrumentos y técnicas de recolección de datos se aplicaron la técnica de la encuesta mediante dos instrumentos un cuestionario sobre clima laboral y otro sobre productividad de los trabajadores que se desempeñan en las Pymes analizadas. También se aplicó la técnica de la observación participante, dada la posibilidad del investigador de interactuar con empleados de las empresas objeto de estudio. Mediante el presente estudio se pudo arribar a interesantes conclusiones: la primera se determinó la evidencia empírica indica que el clima laboral insatisfactorio es el tipo de clima predominante en las Pymes de servicios de mantenimiento de transporte vertical en la ciudad de Buenos Aires. La percepción (actitud) de los trabajadores hacia el clima laboral medida en la escala de Likert determinó que existe una actitud desfavorable hacia el clima laboral. La baja productividad representa el tipo de productividad más representativo en las Pymes de servicios de mantenimiento de transporte vertical en la ciudad de Buenos Aires. Esta situación ha sido señalada por el 71.30% de los encuestados que laboran en estas empresas. El clima laboral y la productividad están relacionadas en las Pymes de servicios de mantenimiento de transporte vertical en la ciudad de Buenos Aires. La relación de estas dos variables en este contexto fue establecida mediante una prueba estadística, la Chi cuadrada calculada ( $\chi^2=134.45$ ) es mayor a la Chi cuadrada tabulada (9.488) con un nivel de confianza de 0.05 y 4 grados de libertad. Tomando en cuenta los datos empíricos expresados, se concluye que efectivamente existe una interferencia directa en la productividad de las Pymes generada por conflictos en el clima laboral imperante.

## **2.2. Bases teóricas de las variables**

Las personas que poseen cualidades como motivación, buena personalidad, trabajo en equipo, liderazgo; es probable que su rendimiento productivo sea de alto nivel. En tal sentido, a continuación estudiaremos las bases teóricas, conceptos, importancias y factores que influyen en el comportamiento organizacional y la productividad de las personas dentro de las organizaciones.

## **2.2.1. Variable 1. Comportamiento organizacional.**

### **2.2.1.1 Definición del comportamiento organizacional.**

Chiavenato (2015) precisó que:

El comportamiento organizacional estudia a las personas y a los grupos que actúan en las organizaciones, así como también se ocupa de determinar el grado de influencia que tienen los trabajadores hacia las organizaciones y de la influencia que tienen las organizaciones hacia 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 (p. 6)

Robbins (2009) afirma que:

El comportamiento organizacional estudia lo que hacen las personas en una organización y el cómo afecta su comportamiento en el desempeño de ésta. En otras palabras estudia en específico las situaciones relacionadas con el empleo, lo que hace que se relacione con los puestos de trabajo, ausentismo, rotación de personal, productividad, desempeño laboral y administración (p. 11)

Hellriegel y Slocum (2009) coinciden con estas definiciones fundamentado que el comportamiento organizacional es el “estudio de los individuos y grupos dentro del contexto de una organización y el estudio de los procesos y las prácticas internas que influye en la efectividad de los individuos, así como en los equipos y las organizaciones” ( p. 4)

### **2.2.1.2 Importancia del comportamiento organizacional.**

Para Robbins (2009):

La importancia del estudio del comportamiento organizacional se basa en que proveerá una base desde la cual será posible realizar pronósticos más exactos del comportamiento. La base de este enfoque sistemático es que el comportamiento no es algo aleatorio. Sino que en vez de ello, son ciertas consistencias fundamentales en que se basa el comportamiento de todos los individuos susceptibles de identificarse para después modificarlas a fin de que reflejen las diferencias individuales. Estas consistencias fundamentales son muy importantes. Porque permiten que el comportamiento sea predecible y el comportamiento por lo general es predecible, y su estudio sistemático es un medio para hacer pronósticos razonablemente exactos. El estudio sistemático se refiere a buscar relaciones entre las causas y los efectos, y a basar las conclusiones en evidencias científicas; es decir, los datos reunidos en condiciones controladas y medidas e interpretadas con rigor razonable (p.11)

Chiavenato (2015), define que “el comportamiento organizacional es un importante campo de conocimiento para toda persona que deba tratar con organizaciones, ya sea para crear otras o cambiar las existentes, para trabajar o invertir en ellas o, lo más importante, para dirigir las” (p.6)

Por lo tanto, el comportamiento organizacional ayuda a las empresas a estar preparadas e implementar métodos de desarrollo organizacional, de tal manera que cada individuo se adapte a las necesidades de la empresa y viceversa. También ayuda a ampliar los conocimientos necesarios para mejorar las habilidades interpersonales, ya sea, de empleado a empleado, de jefe a empleado o de empleado a jefe y de esta forma facilitar las relaciones entre ellos con la finalidad de alcanzar los objetivos de la organización.

### **2.2.1.3. Los tres Niveles del comportamiento organizacional**

#### **a. Microperspectiva del comportamiento organizacional**

Chiavenato (2015) describe que:

La Microperspectiva del comportamiento organizacional, es el análisis que se hace al comportamiento de las personas que trabajan solo en la organización; este comportamiento se llama comportamiento microorganizacional. La microperspectiva por su origen, tiene una orientación claramente psicológica y se enfoca en las diferencias individuales, la personalidad, la percepción, la atribución, la motivación y la satisfacción en el trabajo. Las investigaciones en este campo se concentran en los efectos que las aptitudes tienen en la productividad de las personas (p. 10 )

Para Griffin, Philips y Gully (2017), “Cada individuo ofrece a la organización un conjunto único de características personales, antecedentes y experiencias que adquirió en otras organizaciones. Por lo tanto, cuando los gerentes trabajan con las personas que integran una organización deben considerar la perspectiva única que cada individuo le brinda a su ambiente o entorno laboral” (p.5)

#### **b. Perspectiva intermedia del Comportamiento organizacional.**

Para Chiavenato (2015):

La perspectiva intermedia del comportamiento organizacional, trata sobre el comportamiento de los grupos y los equipos de la organización, también recibe el nombre de comportamiento mesoorganizacional, debido a que funciona como nexo entre la microperspectiva y la Macroperspectiva del comportamiento organizacional. Básicamente se enfoca en el comportamiento de las personas dentro de los grupos o equipos de trabajo. Y se basa en investigaciones sobre los equipos, el facultamiento en la toma de decisiones y las dinámicas grupal e intergrupales. En conclusión “busca encontrar formas de socialización que incentiven la cooperación entre las personas y que aumenten la productividad del grupo y las combinaciones de aptitudes de los miembros de un equipo para mejorar el desempeño colectivo” (p.10).

#### **c. Macroperspectiva del Comportamiento Organizacional.**

Chiavenato (2015), manifiesta que la Macroperspectiva del comportamiento organizacional, se refiere al comportamiento del sistema organizacional como un todo. Es lo que llama como comportamiento macroorganizacional y es el estudio de la conducta de organizaciones enteras. “El enfoque macro del comportamiento organizacional se basa en comunicar, liderar, plantear decisiones, manejar el estrés y los conflictos, negociar y coordinar actividades de trabajo, así como en distintos tipos de poder y política” (p.10).

#### **2.2.1.4 Modelo de estudio para el comportamiento organizacional.**

Chiavenato (2015) precisó que:

El modelo de comportamiento organizacional incluye tres niveles: el individual, el grupal y el organizacional, estos niveles tienen grados crecientes de complejidad y cada uno se elabora a partir del anterior, es decir, es que cada nivel es muy importante para definir el siguiente. (p.11)

#### ***Dimensiones de la variable comportamiento organizacional.***

##### **Dimensión 1. Las personas en las organizaciones**

Chiavenato (2015) sostuvo que:

La energía que mueve a las organizaciones son las personas las cuales conforman a las organizaciones; la inteligencia de sus colaboradores, las nutre, su talento las hace dinámicas y sus competencias y habilidades las llevan al éxito organizacional. El esfuerzo humano y organizado es aprovechado por las organizaciones y estas no pueden prescindir de sus miembros que las conforman; debido a que cada uno es participante valioso y contribuye al éxito de la organización (p.180)

Como ya se ha señalado, cada persona, individuo o miembro de cada organización, es único y sus atributos personales varían de una persona a otra, por causas, físicas, psicológicas y emocionales. Estas diferencias individuales que

caracterizan a una persona la hacen única. También existen categorías básicas de diferencias individuales y estas incluyen a la personalidad, la percepción, las actitudes, los valores, las emociones, el estrés, la inteligencia y los estilos de aprendizaje”. (Griffin, Philips & Gully 2017, p.88)

### **Adecuación persona-vocación**

Griffin, Philips & Gully (2017) sostienen que:

La adecuación persona-vocación es el ajuste que existe entre los intereses, valores, personalidad y capacidades de una persona con su profesión. Nuestra adecuación y satisfacción son mayores cuando nuestra ocupación satisface nuestras necesidades. Por ejemplo, un individuo social que tiene poca meticulosidad y le disgusta trabajar con números tendría una mala adecuación con la vocación de ingeniería. Aunque las personas suelen elegir una profesión mucho antes de incorporarse a una organización, comprender la adecuación persona-vocación puede ser útil para las organizaciones y los gerentes. Las empresas que deseen desarrollar sus propios líderes futuros, o aquellas más pequeñas que necesitan empleados para cumplir con varias funciones, podrían utilizar los intereses vocacionales para determinar si los solicitantes tendrán una buena adecuación a las necesidades futuras de la organización. (p. 89)

La adecuación persona-vocación se refiere al ajuste que existe entre los intereses, valores, personalidad y capacidades de una persona con su profesión. En otras palabras nuestra adecuación y satisfacción son mayores cuando nuestra ocupación a la que nos dedicamos, satisface todas nuestras necesidades.

### **Personalidad**

Chiavenato (2015) precisó que:

La personalidad se refiere a lo que es la persona, es un constructo hipotético y complejo que puede definirse básicamente como una tendencia que consiste en comportarse de determinada manera en diferentes situaciones. A pesar de que

ninguna persona presenta una consistencia absoluta, mantener esta cualidad en distintos ámbitos es una condición esencial del concepto de personalidad. (p.194).

“La personalidad ejerce una influencia muy interesante en lo que perciben las personas y en cómo lo hacen, sumada a muchos otros rasgos, puede influir en el proceso de percepción. La personalidad afecta enormemente la forma en que un individuo percibe a los demás”. (Hellriegel, Don y Slocum 2009.p 68)

Por su parte Griffin, Philips y Gully (2017) definen:

La personalidad como el conjunto relativamente estable de atributos psicológicos que distinguen a una persona de otra. Desde hace mucho existe un debate entre los psicólogos, expresado a menudo como “la naturaleza contra la crianza”, que versa sobre la medida en que los atributos de la personalidad se heredan de los padres (la “naturaleza”) o son moldeadas por nuestro entorno (la “crianza”). En realidad, tanto los factores biológicos como los del entorno desempeñan un papel importante para determinar nuestra personalidad. Aunque los detalles de este debate van más allá del alcance de nuestro análisis, los gerentes deben esforzarse por entender los atributos básicos de la personalidad y cómo pueden afectar el comportamiento y adecuación de las personas en la empresa, sin mencionar su percepción y actitudes hacia la organización. (p. 93)

La personalidad es el conjunto relativamente estable de atributos psicológicos así como los factores biológicos como los del entorno desempeñan un papel importante para determinar nuestra personalidad, expresado a menudo como “la naturaleza contra la crianza”, que versa sobre la medida en que los atributos de la personalidad se heredan de los padres (la “naturaleza”) o son moldeadas por nuestro entorno (la “crianza”).

## **Percepción**

Chiavenato (2015) conceptualizó que:

La percepción se refiere a la interpretación y organización que hacen las personas a sus impresiones sensoriales con la finalidad de darle significado a su entorno. Este proceso consiste en percibir la realidad, organizarla en interpretaciones y obtener mediante este proceso el significado de lo que les rodea. Como indica Chiavenato, “La percepción es la manera como los individuos seleccionan, organizan, almacenan y recuperan información”. (p. 214 - 215).

### **El proceso de percepción**

Hellriegel, Don y Slocum (2009) sostienen que:

Si los gerentes no perciben el desempeño de las personas con precisión, estas percepciones imprecisas se utilizarán como la base para sus juicios. Como lo descubrió, es la percepción de la realidad y no la realidad lo que influye en el comportamiento. La percepción es el proceso que siguen las personas para seleccionar, organizar, interpretar y responder a la información que les llega del mundo que las rodea. Los empleados están expuestos constantemente a una diversidad de información, la cual se procesa en la mente de una persona y se organiza para formar conceptos relacionados con lo que se siente o se experimenta. Como por ejemplo ¿Qué sucede cuando una mujer quiere comprar un brillo labial? Antes de comprarlo toca el producto, observa su tamaño y forma, lo huele y trata de ver cómo se ve antes de adquirirlo. Su mente procesa toda esta información y le ayuda a formar ideas y actitudes acerca del brillo labial. Ella reúne esta información al utilizar sus tres sentidos: tacto, vista y olfato. Esto representa el proceso psicológico mediante el cual las personas toman información de su entorno y la aplican para dar sentido a sus mundos. (p. 66)

La percepción es el proceso que siguen las personas para seleccionar, organizar, interpretar y responder a la información que les llega del mundo que las rodea. Los empleados están expuestos constantemente a una diversidad de información, la cual se procesa en la mente de una persona y se organiza para formar conceptos relacionados con lo que se siente o se experimenta.

## **Actitudes**

Según Chiavenato (2015):

Las actitudes están relacionadas con la percepción, la personalidad, el aprendizaje y la motivación es por ello que las actitudes determinan al comportamiento de las personas. Pero en sí, la actitud en realidad es un estado mental de alerta y que está organizado por la experiencia; la cual será la respuesta de una persona ante los objetos, las situaciones y ante otras personas.

Otra definición que hace Chiavenato, es separando a las actitudes en tres aspectos. **Primero**, definen predisposiciones hacia determinados aspectos del mundo. Los individuos adoptan actitudes hacia su trabajo, su organización, sus colegas, su remuneración y otros factores. **Segundo**, las actitudes como base emocional de las relaciones interpersonales y de la identificación de la persona con los demás. **Tercero**, las actitudes están organizadas y relacionadas con la personalidad; a la vez estas están sujetas a cambios. Sintetizando, la actitud es la manera de estar dispuesto a comportarse u obrar; es mantener una postura del cuerpo que revela un estado de ánimo. (p. 224-225).

## **Motivación**

Para Hellriegel, Don y Slocum (2009) “La motivación desempeña un papel importante cuando se trata de determinar lo que percibe una persona. Las necesidades y los deseos más urgentes de una persona en un momento determinado influyen en lo que percibe”. (p.74)

Por su parte para Chiavenato (2015) La motivación es un proceso psicológico básico. Junto con la percepción, las actitudes, la personalidad y el aprendizaje, es uno de los elementos más importantes para comprender el comportamiento humano. Debido a que interactúa con otros procesos mediadores y con el entorno. Así como ocurre con los procesos cognitivos, la motivación no se puede visualizar. “La motivación es un proceso que comienza con una deficiencia fisiológica o psicológica, o con una necesidad que activa un comportamiento o un impulso orientado hacia un objetivo o incentivo”. En tal sentido la clave para comprender el proceso de motivación reside en el significado y en la relación entre necesidades, impulsos e incentivos” ( p.236-237).

Por su parte Griffin, Philips & Gully (2017) sostienen que:

Las diferencias que caracterizan a una persona son buenas o malas, mejoran o afectan el desempeño de los individuos y es evidente que depende de las circunstancias. Una persona puede ser negativa, retraída y estar insatisfecha en un contexto laboral, pero ser positiva, sentirse satisfecha y participar activamente en otro. Las condiciones laborales, los compañeros y el liderazgo son sólo algunos de los factores que afectan la forma en que una persona se siente y se desempeña en un trabajo. Así, cada vez que un gerente intenta identificar o evaluar las diferencias individuales entre sus empleados, debe también estar seguro de que toma en cuenta la situación en la que se produce el comportamiento. Los gerentes también deben ser conscientes de los contratos psicológicos que existen entre la organización y sus empleados. En una situación ideal, comprender las diferencias entre las personas y la creación de contratos psicológicos eficaces puede ayudar a facilitar una buena adecuación entre las personas y la organización. (p. 170)

Una persona puede ser negativa, retraída y estar insatisfecha en un contexto laboral, pero ser positiva, sentirse satisfecha y participar activamente en otro. Las condiciones laborales, los compañeros y el liderazgo son sólo algunos de los factores que afectan la forma en que una persona se siente motivada en el desempeño en un trabajo.

Hellriegel, Don y Slocum (2009) sostienen que:

Para motivar a las personas con el fin de que trabajen surgen cuatro enfoques distintos: 1) satisfacer las necesidades humanas básicas, 2) diseñar puestos que los motiven, 3) reforzar la idea de que es posible obtener las recompensas que se desean y 4) brindar a las personas un trato equitativo. También la motivación representa fuerzas que operan sobre o en el interior de una persona y que provocan que se comporte de una manera específica para dirigirse hacia las metas. Puesto que los motivos de los empleados influyen en su productividad, una de las tareas de los gerentes es canalizar de forma efectiva las cosas que los motivan para que alcancen las metas de la organización. Sin embargo, cabe señalar que la motivación no es igual al desempeño. Incluso los empleados más motivados podrían no tener éxito en su trabajo, sobre todo si no cuentan con las competencias necesarias para desempeñarlo o si las condiciones en que trabajan son poco favorables. Si bien el desempeño en el trabajo involucra mucho más que la motivación, ésta es un factor fundamental para un buen desempeño. (p.126)

## **Dimensión 2. Los grupos en las organizaciones**

Chiavenato (2015) sostuvo que:

En el estudio del comportamiento organizacional, el grupo es una importante unidad de análisis, de igual manera, adquiere gran relevancia conocer su dinámica grupal, es decir, las fuerzas que están detrás de las relaciones entre miembros de un grupo en una situación social. Cuando se aplica este concepto para estudiar el CO, el punto central es la dinámica entre los miembros de los grupos y de los equipos en las organizaciones (p.272).

## **Adecuación persona-grupo**

Griffin, Philips & Gully (2017) sostuvieron que:

Además de adecuarse al puesto, es importante que el empleado se adecue a su grupo y su supervisor. Existe una buena adecuación persona-grupo cuando un individuo encaja en las metas, habilidades y estilos de trabajo del grupo. Esta adecuación reconoce que los empleados deben trabajar de forma efectiva con su supervisor, grupo de trabajo y compañeros de equipo para tener éxito. La adecuación persona-grupo mejora la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y la retención. El trabajo en equipo, la comunicación y las competencias interpersonales pueden ser tan cruciales para el desempeño del equipo como la capacidad de sus miembros para llevar a cabo las tareas principales. Es por ello que esta adecuación es especialmente importante en los entornos de trabajo orientados a equipos. (p.90)

Una buena adecuación persona-grupo es cuando un individuo encaja en las metas, habilidades y estilos de trabajo del grupo. Esta adecuación reconoce que los empleados deben trabajar de forma efectiva con su supervisor, grupo de trabajo y compañeros de equipo para tener éxito y cumplir con sus objetivos y metas.

## **Grupos de trabajo**

Chiavenato (2015) sostuvo que:

Un grupo está compuesto por dos o más personas interdependientes que se unen e interactúan para alcanzar determinados objetivos. El comportamiento de un grupo es más que la suma de las conductas de los individuos que lo forman. Cuando las personas trabajan en grupo no se comportan igual que cuando están solas o aisladas. De ahí la necesidad de comprender el comportamiento del grupo para entender mejor el comportamiento organizacional. Un grupo es un sistema

organizado compuesto por dos o más individuos interrelacionados a efecto de cumplir una función. Así, existe un conjunto de relaciones entre los roles de los miembros y una serie de normas que rigen las funciones del grupo y de cada uno de sus miembros. (p.272-273).

Un grupo es un sistema organizado compuesto por dos o más personas interrelacionados a efecto de cumplir una función. El comportamiento de un grupo es más que la suma de las conductas de los individuos que lo forman. Cuando las personas trabajan en grupo no se comportan igual que cuando están solas o aisladas.

### **Equipo de trabajo**

Chiavenato (2015) definió a los términos “equipo” y “grupo” en forma distinta y nos aclara la diferencia que existe entre estos dos términos. Las diferencias existentes entre “equipo” y “grupo” es sobre todo en cuanto a los resultados de estos; puesto que, el desempeño de un grupo de trabajo depende de lo que hace cada uno de sus miembros independientemente, a diferencia del desempeño de un equipo de trabajo, incluye los resultados individuales más conocido como el producto del trabajo colectivo, que es aquello que dos o más miembros del equipo producen juntos como aportación real. (p. 284).

### **Facultamiento en la toma de decisiones**

Chiavenato (2015) define que:

La creación de organizaciones de aprendizaje va de la mano de una clara tendencia a delegar facultades a personas de todas las áreas. Además de recurrir a los equipos auto dirigidos, adoptar sistemas orgánicos de administración e implantar una cultura participativa y abierta, las organizaciones de hoy tratan de compartir el poder con todos sus miembros. El Facultamiento en la toma de decisiones o delegación de autoridad parte de la idea de otorgar a las personas el poder, la libertad y la información que necesitan para tomar decisiones

y participar activamente en la organización. En un entorno de negocios que se caracteriza por la intensa competencia global y el rápido surgimiento de nuevas tecnologías, soltar la rienda del control centralizado parece ser una solución viable que promueve la velocidad, la flexibilidad y la capacidad de decisión de la organización. (p.286-288).

El Facultamiento en la toma de decisiones o delegación de autoridad parte de la idea de otorgar a las personas el poder, la libertad y la información que necesitan para tomar decisiones y participar activamente en la organización.

### **Toma de decisiones éticas**

Hellriegel, Don y Slocum (2009) sostienen que:

En las organizaciones, las decisiones y las conductas tienen un fundamento básico de conceptos, principios y reglas éticos. Dada la importancia de la ética para la administración, la competencia ética implica los conocimientos, habilidades y capacidades para incorporar los valores y los principios que diferencian lo correcto de lo que no lo es cuando se toman decisiones y se eligen conductas. También la *ética* está compuesta por los valores y los principios que diferencian lo correcto de lo incorrecto. En un sentido más amplio, la ética se refiere al estudio de los valores, los principios y las reglas morales, lo cual incluye la determinación de las normas de conducta y las obligaciones de los individuos y las organizaciones. En las organizaciones, las cuestiones éticas son algo común y muy complejo. De hecho, las cuestiones éticas influyen en las decisiones que los empleados toman todos los días. Algunas cuestiones éticas implican factores que borran la línea que distingue el “bien” del “mal”. Por lo mismo, los empleados experimentan dilemas éticos. En algunas situaciones, no existen reglas simples para tomar decisiones éticas. Existen cinco componentes clave que comprenden las bases de la toma de decisiones éticas: intensidad ética, principios y reglas para la toma de decisiones, preocupación por los individuos

afectados, beneficios y costos, y determinación de derechos, estos componentes básicos están relacionados entre sí y es necesario considerarlos como un todo con el fin de tomar decisiones éticas. (p. 391)

Las decisiones y las conductas tienen un fundamento básico de conceptos, principios y reglas éticos; la competencia ética implica los conocimientos, habilidades y capacidades para incorporar los valores y los principios que diferencian lo correcto de lo que no lo es cuando se toman decisiones y se eligen conductas. También la *ética* está compuesta por los valores y los principios que diferencian lo correcto de lo incorrecto.

### **Dimensión 3. La dinámica organizacional**

“Toda organización funciona a base de procesos de comunicación. Por lo que la dinámica de la organización sólo puede ocurrir cuando ésta se encarga de que todos sus miembros estén debidamente conectados e integrados”. (Chiavenato, 2015, p. 305).

#### **Comunicación.**

“Suele describirse como el flujo de mensajes por un canal, del emisor al receptor. El receptor puede responder con un mensaje (realimentación). En algún punto se puede presentar ruido (algo que afecta el proceso y limita la eficacia de la comunicación). La comunicación es un elemento clave, porque los administradores no trabajan con cosas, sino con información acerca de ellas. Además, todas las funciones administrativas, como la planeación, la organización, la dirección y el control, sólo pueden funcionar en la práctica mediante la comunicación. La palabra comunicación proviene del latín *commu-nicatio* y significa hacer común”. (Chiavenato, 2015, p.308).

Según Koontz, Weihrich y Cannice (2012), precisan que:

El propósito de la comunicación en una empresa es disponer de una formación para actuar en los procesos de cambio o facilitarlos, esto es, influir en la acción para lograr el bienestar de la empresa. La comunicación es esencial para el funcionamiento interno de las empresas porque integran las funciones” gerenciales, es necesario sobre todo para: “Establecer y difundir las metas de una empresa, desarrollar planes para su logro, organizar los recursos humanos, y de otro tipo, de la manera más eficiente, efectiva y, por tanto, eficaz, seleccionar, desarrollar y evaluar a los miembros de la organización, liderar, dirigir, motivar y crear un clima en el que las personas quieran contribuir y controlar el desempeño. (p.456)

Por su parte Hellriegel, Don y Slocum (2009), la comunicación implica la capacidad global para utilizar todas las formas para transmitir, comprender y recibir ideas, pensamientos y sentimientos, sea de forma verbal, escuchando, no verbal, escrita, electrónica y demás, para transferir e intercambiar con exactitud información y emociones. El desarrollo de la comunicación interpersonal se hace con un número limitado de participantes ya sea porque 1) por lo usual están cerca unos de otros, 2) utilizan muchos canales sensoriales y 3) pueden proporcionar retroalimentación inmediata. (p. 226)

## **Liderazgo**

Chiavenato (2015) indicó que:

Es la habilidad de influir en las personas para que alcancen objetivos. Esta definición destaca que el líder se involucra con otras personas para lograr metas. El liderazgo es recíproco y se da entre individuos, también se define como una actividad enfocada en las personas, no en actividades como archivar papeles o resolver problemas. Implica usar el poder, por lo que viene a ser una influencia interpersonal que se aplica en una situación por medio de la comunicación humana para alcanzar uno o varios objetivos específicos. (p.342).

## **Liderazgo frente a administración**

Hellriegel, Don y Slocum (2009) fundamentaron que:

Liderazgo es el proceso de desarrollar ideas y una visión, de vivir conforme a los valores que apoyan esas ideas y esa visión, de influir en terceros para que los adopten en su propio comportamiento y de tomar decisiones difíciles sobre los recursos humanos y otros. El Liderazgo significa lograr algo por medio de otras personas, algo que no se habría logrado si uno no hubiera estado ahí. Y en el mundo actual, esto se logra cada vez menos por medio del mando y el control, y más por medio de cambiar la mentalidad de la gente, así como de modificar su comportamiento. Hoy en día el liderazgo puede mover ideas y valores que llenan de energía a otras personas. Un líder es una persona que exhibe los atributos clave del liderazgo: ideas, visión, valores, capacidad para influir en otros y para tomar decisiones difíciles. (p.262)

El Liderazgo significa persuadir, influir y lograr algo por medio de otras personas, algo que no se habría logrado si uno no hubiera estado ahí. Un líder es una persona que exhibe los atributos clave del liderazgo: ideas, visión, valores, capacidad para influir en otros y para tomar decisiones difíciles.

## **Estrés**

Chiavenato (2015) sostuvo que:

El estrés es la acumulación de trastornos y aflicciones de las personas; estos trastornos se obtienen gracias a ciertos sucesos que se presentan dentro de la organización y en su entorno. El estrés es la respuesta de las personas a la tensión provocada por presiones, situaciones y acciones externas tales como: preocupación, irritabilidad, agresividad, fatiga, ansiedad y angustia; estas causas perjudica su desempeño y sobre todo, su salud. Todas las personas

contenemos cierto nivel de estrés y es normal ya que permite a la persona concentrarse y enfrentar los desafíos de la vida. Sin embargo, cuando estas presiones crecen y se acumulan, el organismo se sobrecarga y cuando el estrés aumenta, la persona reacciona en forma desagradable. (p. 378).

## **Efectos del estrés**

Hellriegel, Don y Slocum (2009) sostienen que:

Los altos niveles de estrés tienen efectos positivos y negativos. Nuestro interés en los altos niveles de estrés se enfoca en los efectos negativos, porque éstos no sólo tienen repercusiones probables en la efectividad individual y organizacional, sino también en la salud personal. Los efectos probables que los altos niveles de estrés laboral se presentan en tres áreas principales: el fisiológico, el emocional y el conductual. Algunos ejemplos de los efectos de un grave malestar en estas áreas son: (p. 186)

- Los efectos fisiológicos del estrés incluyen presión arterial alta, ritmo cardiaco acelerado, sudoración, ataques de calor y frío, dificultad para respirar, tensión muscular, trastornos gastrointestinales y ataques de pánico.
- Los efectos emocionales del estrés incluyen ira, ansiedad, depresión, baja autoestima, mal funcionamiento intelectual (inclusive incapacidad para concentrarse y tomar decisiones), nerviosismo, irritabilidad, resentimiento de la supervisión e insatisfacción laboral.
- Los efectos conductuales del estrés incluyen mal desempeño, ausentismo, altos índices de accidentes, de rotación, consumo excesivo de alcohol y drogas, comportamiento impulsivo y dificultad para comunicarse.

Estos efectos del estrés laboral tienen implicaciones importantes para el comportamiento y la efectividad de las personas en las organizaciones, poniendo en riesgo la productividad laboral.

## **Adecuación persona-organización**

Griffin, Philips & Gully (2017) sostuvieron que:

La adecuación persona-organización es el ajuste que existe entre los valores, creencias y personalidad de un individuo con los valores, normas y cultura de una organización. La fuerza de esta adecuación influye en el logro de resultados importantes para la organización, como el desempeño laboral, la retención, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Los valores organizacionales y las normas que son importantes para lograr esta adecuación son la integridad, la justicia, la ética laboral, la competitividad, la cooperación y la compasión por sus compañeros y clientes. La adecuación persona-organización tiene una relación positiva fuerte con la satisfacción laboral, compromiso organizacional y la intención de permanecer en la empresa, y puede influir en las actitudes de los empleados y las conductas ciudadanas más allá de los requisitos de trabajo, como ayudar a los demás o hablar positivamente acerca de la empresa. A pesar de la superposición que puede existir entre las adecuaciones entre persona y puesto y persona y organización, la investigación sugiere que las personas pueden experimentar diferentes niveles de adecuación con sus puestos y la organización. (p. 90)

En esencia, te puede gustar lo que haces, pero no el lugar en donde se hace, o viceversa. Entonces, ¿cómo se puede maximizar la adecuación entre persona y organización? Un buen comienzo es identificar aquellas calificaciones, competencias y rasgos que se relacionan con la estrategia, valores y procesos de la organización y contratar a las personas con esas características. Los empleados deben tener capacidad y disposición para adaptarse a una empresa mediante el aprendizaje, la negociación, la promulgación, y el mantener las conductas adecuadas en el entorno de la empresa.

Deben tener mente abierta y contar con suficiente información acerca de las expectativas y normas de la organización y de su propio desempeño para poder adaptarse con éxito a la organización. Además, deben ser capaces y estar dispuestos a aprender nuevas conductas y hábitos (por ejemplo, ansiedad baja, alta autoestima, habilidades adecuadas de administración del tiempo). Por supuesto, la contratación de un individuo adecuado no significa simplemente contratar a aquellos con quienes nos sentimos más cómodos, ya que esto podría dar lugar a estereotipos disfuncionales y discriminación contra personas que en realidad pueden contribuir mucho al éxito de la empresa.

### **2.2.2. Variable 2. Productividad.**

#### ***Conceptualización.***

García (2011), sostuvo que la productividad es la relación entre los productos logrados y los insumos que fueron utilizados o los factores de una producción que intervinieron. El índice de productividad expresa el buen aprovechamiento de todos y cada uno de los factores de la producción, los críticos e importantes, en un periodo definido. (p.17)

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Productos logrados}}{\text{Factores de la producción}}$$

Por su parte Gutiérrez (2014), describe que la productividad tiene que ver con los resultados obtenidos en un proceso, y que incrementar la productividad, se refiere a lograr mejores resultados considerando los recursos empleados para generarlos. “Por lo general, la productividad se mide por el cociente formado por los resultados logrados y los recursos empleados”. Estos resultados pueden medirse en unidades producidas, piezas vendidas o en utilidades; mientras que los recursos empleados pueden cuantificarse por número de trabajadores, tiempo total empleado y en horas máquina; asimismo es usual ver la productividad en un proceso a través de dos componentes que son: la eficiencia y eficacia. (p.20)

Asimismo Hernández y Pulido (2011) consideran que:

“La productividad es el resultado de la utilización correcta de los recursos en relación proporcional con los productos y servicios generados; las empresas utilizan recursos económicos, materiales o técnicos, conforme a diversos sistemas de producción, para generarlos. La productividad es la relación entre el producto obtenido y los recursos e insumos utilizados”. (p.11).

En efecto García (2011), considera que la productividad “es la relación entre los productos logrados y los insumos que fueron utilizados o los factores de la producción que intervinieron. Además el índice de productividad expresa el buen aprovechamiento de todos y cada uno de los factores de la producción, en un periodo definido”. (p.16)

Gordon (1997) sostuvo que:

A La productividad en economía, se la considera como la relación entre producción final y factores productivos (tierra, capital y trabajo) utilizados en la producción de bienes y servicios. La productividad se refiere a que esta genera el trabajo: la producción por cada trabajador, la producción por cada hora trabajada, o cualquier otro tipo de indicador de la producción en función del factor trabajo. Lo habitual es que la producción se calcule utilizando números índices (relacionados, por ejemplo, con la producción y las horas trabajadas), y ello permite averiguar la tasa en que varía la productividad. Los datos más fiables en este sentido provienen de la industria, porque es en este sector donde resulta más fácil medir la producción, a diferencia de, por ejemplo, una empresa de servicios financieros. (p. 114).

Una de las claves del éxito de una empresa reside en saber incrementar la productividad. Pero para ello, es preciso tener en cuenta el rendimiento total de la actividad productiva de los factores, y no sólo la productividad del trabajo.

Asimismo Brown (1996), precisa que “ La productividad puede definirse como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. En la fabricación la productividad sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y los empleados”. (p. 40)

Por su parte Sumanth (1999) sustenta que:

“La productividad es ver hacia dentro y analizar la forma en que está funcionando el actual sistema”, en general la productividad se mide por el cociente formado por los resultados logrados y los recursos empleados. Los resultados logrados pueden medirse en unidades producidas, en piezas vendidas o en utilidades, mientras que los recursos empleados pueden cuantificarse por número de trabajadores, tiempo, horas máquinas, entre otros (p. 5)

Sin embargo Gutiérrez, H. (2005) considera que:

La medición de la productividad es valorar adecuadamente, los recursos empleados para producir o generar ciertos resultados. La productividad vista así tiene dos componentes: *eficiencia* (del total de recursos, cuántos fueron utilizados y cuantos desperdiciados) y *eficacia* (de los resultados alcanzados cuantos cumplen los objetivos o requisitos de calidad). Así, buscar eficiencia es tratar de que no haya desperdicio de recursos; mientras que la eficacia se refiere a utilizar los recursos para el logro de los objetivos trazados en otras palabras (hacer lo planeado) (p. 26).

Galindo, Mariana y Viridiana Ríos (2015) define que:

La productividad es una medida de qué tan eficientemente utilizamos nuestro trabajo y nuestro capital para producir valor económico. Una alta productividad implica que se logra producir mucho valor

económico con poco trabajo o poco capital. Un aumento en productividad implica que se puede producir más con lo mismo. En términos económicos, la productividad es todo crecimiento en producción que no se explica por aumentos en trabajo, capital o en cualquier otro insumo intermedio utilizado para producir.

### ***Factores de mejoramiento de productividad.***

Existen ciertos factores que intervienen para el mejoramiento de la productividad.

Prokopenko (1989) afirma que:

El mejoramiento de la productividad no consiste únicamente en hacer las cosas mejor sino que “es más importante hacer mejor las cosas correctas”. Antes de analizar qué cuestiones se abordan en la productividad, es necesario describir a los factores que afectan a la productividad; al mismo tiempo considerando que el proceso de producción es un sistema social complejo, adaptable y progresivo (p. 3).

Prokopenko (1989), “Las relaciones recíprocas entre trabajo, capital y el medio ambiente social y organizativo son importantes en tanto están equilibradas y coordinadas en un conjunto integrado”. Así es que el mejoramiento de la productividad depende de la medida en que se pueden identificar y utilizar los factores principales del sistema de producción social. Que a su vez existen dos categorías principales de factores de productividad: **Los factores externos**, que son los que quedan fuera del control de una empresa determinada, y **los factores internos**, que son los que están sujetos a su control de la empresa. (p. 3)

### ***Factores Externos.***

Los factores externos son los que quedan fuera del control de una empresa determinada.

## **Recursos Naturales**

Prokopenko (1989) considera que “Los recursos naturales más importantes son la mano de obra, la tierra, la energía y las materias primas”.( p. 21)

### **Mano de obra**

Prokopenko (1989) precisó que:

La mano de obra se refiere al ser humano el cual es el recurso natural más valioso. “Varios países desarrollados como el Japón y Suiza, que carecen de tierra, energía y recursos minerales, han descubierto que su fuente más importante de crecimiento es la población, su capacidad técnica, su educación y formación profesional, sus actitudes y motivaciones, y su perfeccionamiento profesional”. (p.21).

Es un término que a menudo se atribuye a la fuerza de trabajo, tanto físico como mental que se aplica durante el proceso de elaboración de un bien. El concepto también se aprovecha para apuntar hacia el costo de esta labor, es decir el dinero que se le abona al trabajador por sus servicios.

### **Materias primas**

Prokopenko (1989) sostiene que:

“Las materias primas son uno de los factores importantes de la productividad. Debido a que los precios de las materias primas están sujetos a fluctuaciones del mismo tipo que los precios del petróleo, aunque en formas menos extremas”. ( p. 22).

### ***Factores Internos.***

Los factores internos se refiere aquellos factores que están sujetos al control de la empresa; tal es que algunos factores internos se pueden modificar más fácilmente que otros; para su estudio es útil clasificarlos en dos grupos: factores duros y factores blandos.

#### **Factores Duros**

Factores duros (no fácilmente cambiables) incluyen los productos, la tecnología, el equipo y las materias primas,

#### **Producto**

Prokopenko (1989) fundamenta que la “productividad del factor producto significa el grado en que el producto satisface las exigencias de la producción”. esto se refiere a que el «valor de uso» es la suma de dinero que el cliente está dispuesto a pagar por un producto de calidad determinada. (p.11).

#### **Planta y equipo.**

Prokopenko (1989) indicó que los elementos planta y equipo, desempeñan un papel central en todo programa de mejoramiento de la productividad, para ello se debe realizar un buen mantenimiento, el funcionamiento de la planta y el equipo debe estar en las condiciones óptimas. La reducción del tiempo parado y el incremento del uso eficaz de las máquinas y capacidades de la planta disponibles cumplen un factor importante en la productividad. (p. 11)

#### **Tecnología.**

García (2011) sostuvo que la tecnología se refiere al conocimiento acerca del diseño, construcción y manejo de maquinaria, especialmente a la ejecución de

las tareas administrativas. Es así que la tecnología es más que la maquinaria, pues se refiere a los medios estandarizados para obtener un objetivo o resultado predeterminado. En nuestra tecnología social la técnicas es la totalidad de métodos racionalmente prácticos para obtener una alta productividad a cada campo de la actividad humana. (p. 34)

Prokopenko (1989) menciona que la innovación tecnológica constituye una fuente importante en el aumento de la productividad. “Se puede lograr un mayor volumen de bienes y servicios, un perfeccionamiento de la calidad, la introducción de nuevos métodos de comercialización, entre otros, mediante una mayor automatización de la tecnología de la información”. (p. 12)

### **Materiales y energía.**

Prokopenko (1989) sostuvo que “ incluso un pequeño esfuerzo por reducir el consumo de materiales y energía puede producir notables resultados”. Las fuentes vitales de la productividad incluyen el consumo de las materias primas y los materiales. (p.12)

### ***Factores Blandos***

Los factores blandos (fáciles de cambiar), incluyen la fuerza de trabajo, los sistemas y procedimientos de organización, los estilos de dirección y los métodos de trabajo.

### **Personas.**

García (2011) sostuvo que:

Por más importante que sea la inversión en bienes de capital, es la gente quien programa y quien ejecuta la producción de las máquinas; el esfuerzo mental de la gente llega a ser tanto o más importante que los bienes de capital invertidos. Debido a que las instalaciones fueron

planeadas y las maquinas diseñadas por la creatividad del hombre. ( p. 26)

Prokopenko (1989) por su parte considera que el “principal recurso y factor central en todo intento de mejoramiento de productividad, son todas las personas que trabajan en la organización”, por lo que estas desempeñan funciones muy importantes tales como: desempeñar funciones como trabajadores, ingenieros, gerentes, empresarios y miembros de los sindicatos. Y que a su vez, cada función tiene un doble aspecto: dedicación y eficacia. (p.13)

### **Organización y sistemas.**

García (2011) define que el termino preciso de sistemas es un conjunto de elementos conectados y dirigidos hacia un propósito, para ello todos los sistemas deben ser congruentes y deben apoyar los objetivos y políticas que se hayan establecido o estén por instituirse. (p. 69)

Prokopenko (1989) sostuvo que:

“Una organización necesita funcionar con dinamismo y estar orientada hacia objetivos y debe ser objeto de mantenimiento, reparación y reorganización de cuando en cuando para alcanzar nuevos objetivos”. (p. 14)

La separación según grupos o funciones profesionales también impide el cambio. Por ejemplo, las fases de la adopción de decisiones pueden haberse concebido para una tecnología existente particular, para un producto concreto o para una combinación de servicios. Las cosas han cambiado ahora, pero los procedimientos han sobrevivido porque la dirección de la empresa quiere reducir a un mínimo el cambio. Ningún sistema, por bien diseñado que esté, es eficiente en todas las situaciones. Para maximizar la productividad es preciso incorporar dinamismo y flexibilidad al diseño del sistema.

## **Estilos de dirección.**

Prokopenko (1989) sostiene la opinión de que “los estilos y las prácticas de dirección influyen en el diseño organizativo, las políticas de personal, la descripción del puesto de trabajo, la planificación y el control operativos, las políticas de mantenimiento y compras, los costos de capital, las fuentes del capital, los sistemas de elaboración del presupuesto y las técnicas de control de los costos”. (p.11)

## **Metas.**

García (2011) explica que lo primero en la planeación de toda empresa progresista es pensar “adonde quiere ir y llegar”, así lo primordial es fijar METAS realizables para toda la organización y para cada una de las divisiones y departamentos. (p.52)

Las metas deben complementarse con planes de acción detallados sobre cómo mejorar la productividad. A este respecto, es útil establecer los objetivos de grupos más pequeños e identificables, con el fin de que se pueda evaluar el rendimiento. (Prokopenko, 1989, p.72).

## **Plan de acción.**

Centrar la atención en los elementos de actividad prioritaria que presenten posibilidades de obtener resultados rápidos. Concentrarse en las actividades y las metas en corto plazo, visibles, urgentes y fácilmente alcanzables (el nivel de esfuerzo debe ser proporcional al rendimiento previsto). Iniciar una medición y presentación de informes periódicas paso a paso. (Prokopenko, 1989, p.74)

## ***Importancia y función de la productividad.***

Prokopenko (1989), precisa que:

“El mejoramiento de la productividad produce aumentos directos de los niveles de vida cuando la distribución de los beneficios de la

productividad se efectúa conforme a la contribución”. En la actualidad, no sería erróneo indicar que la productividad es la única fuente mundial importante de un crecimiento económico, un progreso social y un mejor nivel de vida reales. (p. 6)

### ***¿Qué es un Factor Productivo?***

#### **INEGI (2003), sostuvo que:**

Los factores de la producción se combinan y transforman en bienes y servicios. Por esta razón la producción depende no sólo de la cantidad de los factores productivos que intervienen, sino también de su calidad. ¿Qué es un Factor Productivo? Son los elementos tales como el trabajo, la tierra, la maquinaria y equipo, y la capacidad empresarial, que se transforman en el proceso de producción para la generación de bienes y/o servicios. (p. 7)

La producción viene a ser definida como un proceso económico mediante el cual la organización adquiere materias primas, donde el capital y trabajo vienen a ser los factores de producción, luego de ello, se los combina entre sí para que enseguida pase por la fase de transformación para al fin llegar al producto o servicio final o como también llamados bienes finales. Seguido de ello estos productos terminados, son almacenados y estando por fin listos para ser distribuidos y trasladados a los distintos puntos de ventas según el giro o actividad de cada organización. A este proceso se denomina producción y los factores de producción son parte fundamental e indispensable de este proceso, ellos cumplen un factor indispensable en este proceso.

### ***¿Cómo se mide la productividad?***

Por ejemplo, si una economía produce con un único factor, como el trabajo; la productividad puede entenderse como la cantidad de producto por unidad de trabajo, comúnmente denominada “productividad laboral”. Según esta definición, un trabajador con mayor productividad producirá más unidades del producto.

Cuando la economía es más compleja y tiene más factores de producción (como el capital y el trabajo), se utiliza un indicador más complejo conocido como la productividad total de factores (PTF), término que resume la capacidad (o eficiencia) que tienen estos dos Factores de producir bienes y servicios de manera combinada.

Céspedes, Lavado, y Ramírez. 2016 sostuvieron que:

La productividad laboral comúnmente se diría que es una medida de la eficiencia, del uso de los factores que intervienen en el proceso productivo, y se mide con la cantidad de productos producidos por lo que podríamos decir que un trabajador con buena productividad producirá más unidades de producto. El capital y el trabajo vienen a ser los factores indispensables de la productividad sobre ellos cae gran responsabilidad lo que va a definir los conceptos de productividad. Entonces podemos definir que la productividad se mide con la cantidad de productos producidos en un tiempo determinado. Solo y siempre en este supuesto podemos decir que la productividad está en crecimiento dentro de las organizaciones (p.12).

### ***La productividad como retornos salariales.***

Céspedes, Lavado, y Ramírez (2016) describen que:

La productividad de un país se relaciona con el stock del capital humano de este. En tal sentido, el crecimiento de la productividad, por lo tanto, se relaciona con el crecimiento del stock de capital humano, lo cual se relaciona, a su vez, con la inversión y los retornos de la educación a lo largo de la vida de los trabajadores. La producción de capital humano se da en tres etapas marcadas: inversión en las etapas iniciales de la vida en educación básica; inversión en la educación tradicional como primaria, secundaria y superior; y, finalmente, la inversión en el trabajo mediante la capacitación. En un escenario ideal, la inversión en estas tres etapas es altamente

complementaria, pues niños Hábiles tendrán una mayor capacidad de aprendizaje en etapas adultas. (p.34)

### ***Dimensiones de la productividad.***

#### **Dimensión 1. Eficiencia.**

García (2014) define que:

“Es la relación entre los recursos programados y los insumos utilizados realmente. El índice de eficiencia, expresa el buen uso de recursos en la producción de un producto en un periodo definido”.  
Eficiencia es hacer bien las cosas. (p.16-17)

Por su parte Gutiérrez (2014) sostiene que:

Es la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados, buscar eficiencia es tratar de optimizar los recursos y procurar que no haya desperdicio de recursos. (p.20)

#### **Dimensión 2. Eficacia.**

Gutiérrez (2014) sostuvo que:

Es el grado en el que se realizan las actividades planteadas y se alcanzan los resultados planteados, la eficacia se puede ver como la capacidad de lograr el efecto de lo que se desea o se espera. La eficacia implica utilizar los recursos para el logro de los objetivos trazados es hacer lo planeado. (p.20)

Asimismo García (2011) conceptualiza:

Es la relación entre productos logrados y las metas que se tienen fijadas. El índice de eficacia, expresa el buen resultado de la

realización de un periodo definido, eficacia es obtener resultados  
(p.17)

### 2.3. Definición de términos básicos

**Aptitud.** La aptitud influye de manera directa en el nivel de desempeño y satisfacción de un empleado, a través del ajuste entre su aptitud y el puesto. (Robbins, 2009, p.65)

**Capital.** El capital no es la empresa, es una parte vital, indispensable; sin él la empresa no conseguiría cumplir sus fines. El capital corre riesgo al integrarse a la empresa. (Hernández y Rodríguez & Pulido, 2011.p.22).

**Cliente.** Es el receptor del servicio o producto terminado. Los clientes pueden ser internos o externos, es decir un empleado de la propia organización o un departamento. (Cruelles, 2013, p.11)

**Clima organizacional.** Conjunto de atributos percibidos de una organización y, o sus subsistemas, o ambos que determinan el comportamiento de los trabajadores y que pueden ser inducidos de forma que la organización y, o sus subsistemas, o ambos, sean acordes con sus miembros o el entorno. (Uribe, 2015, p.64)

**Competitividad.** Crear, desarrollar y sostener capacidades para conquistar la preferencia de los mercados de productos o servicios. (Hernández y Rodríguez & Pulido, 2011.p.12)

**Compromiso.** Se define al compromiso como el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta y desea mantener su relación con ella. (Robbins, 2009, p.79)

**Comunicación.** Mide el nivel de confianza, compañerismo y trabajo en equipo que la persona asocia con la comunicación escrita, verbal y no verbal observada entre las personas en su área de trabajo. (Uribe, 2015, p.101)

**Conflicto.** Se define conflicto como un proceso que comienza cuando una de las partes percibe que la otra ha sufrido un efecto negativo, o está por hacerlo, algo que a la primera le preocupa. (Robbins, 2009, p.485)

**Gestionar.** Es hacer que los objetivos se cumplan y se consiguen supervisando el avance de los trabajos y corrigiendo las desviaciones. (Cruelles, 2013, p.136)

**Hipótesis.** Se definen como proposiciones tentativas acerca de las posibles relaciones entre dos o más variables. (Hernández-Sampieri, 2014, p.107)

**Liderazgo de servicio.** El liderazgo de servicio es un enfoque de liderazgo centrado en el desarrollo de los trabajadores a su máximo potencial. Este tipo de liderazgo se basa en la integridad personal, el servicio y las relaciones solidarias a largo plazo con los trabajadores. (Uribe, 2015, p.65)

**Motivación.** Es el grado en el cual los empleados muestran preocupación por la calidad del trabajo, intentan seguir adelante y se involucran en su trabajo. También se le asocia con el nivel de responsabilidad y compromiso. (Uribe, 2015, p.101).

**Objetivos.** Son los resultados que se buscan concretar, basados en la misión y visión que desean lograrse al cabo de un plazo de tiempo determinado. Para este efecto debe establecerse un indicador que permita evaluar su cumplimiento. (Louffat, 2012, p.8).

**Presupuesto.** Son elementos de planificación que son encargados de cuantificar los gastos y/o costos necesarios para poner en ejecución las actividades y/o acciones administrativas previstas en el empeño eficaz y eficiente de los recursos organizacionales (Louffat, 2012, p.34).

**Proceso principal.** Son todos los pasos o actividades básicas que van a producir la salida, todos los pasos imprescindibles. (Cruelles, 2013, p.14)  
**Productos.** Son servicios y bienes que genera el sistema; son resultado de la transformación de insumos mediante el trabajo. (Hernández y Rodríguez y Pulido, 2011, p.65).

**Proveedores.** Los proveedores son las personas que abastecen al proceso con sus entradas. En un mismo proceso pueden existir uno o varios proveedores, y a su vez, cada proveedor puede abastecer al proceso con unas varias entradas. (Cruelles, 2013, p.11)

**Responsabilidad.** La responsabilidad significa que cada persona tiene la obligación de desempeñar la tarea o la actividad que le han asignado. El grado de autoridad es proporcional al grado de responsabilidad que asume la persona. (Chiavenato, 2014, p.118)

**Toma de decisiones.** La toma de decisiones es un factor importante en la concepción del diseño organizacional, en tanto que una ordenación de funciones claramente estructurada permitirá que las diversas unidades organizacionales y los funcionarios puedan resolver situaciones y actividades bajo los padrones estipulados en condiciones de certidumbre. (Louffat, 2012, p.160)

**Trabajo en equipo.** Estrategia que busca promover el desarrollo de determinadas tareas en la empresa mediante grupos de empleados que colaboran e interactúan para lograr un objetivo, y en donde las personas aportan actividades, habilidades y conocimientos que con frecuencia son complementarios. (Gutiérrez, 2014, p.116)

### **III. MÉTODOS Y MATERIALES**

#### **3.1. Hipótesis de la investigación.**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

Existe relación significativamente entre comportamiento organizacional y productividad de los colaboradores en la empresa Constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

Existe relación significativamente entre las personas en las organizaciones y productividad de los colaboradores en la empresa constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018.

Existe relación significativamente entre los grupos en las organizaciones y productividad de los colaboradores en la empresa constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018.

Existe relación significativamente entre la dinámica organizacional y productividad de los colaboradores en la empresa Constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018.

#### **3.2. Variables de estudio.**

##### **3.2.1. Definición conceptual.**

##### **Variable 1. Comportamiento organizacional**

Chiavenato, 2015 sustenta que:

El comportamiento organizacional se ocupa de la influencia que las personas y grupos ejercen en las organizaciones y de la influencia que las organizaciones

ejercen en ellos. En otras palabras, el comportamiento organizacional retrata la continua interacción y la influencia recíproca entre las personas y las organizaciones. Y por lo tanto es un importante campo de conocimiento para toda persona que deba tratar con organizaciones, ya sea para crear otras o cambiar las existentes, para trabajar o invertir en ellas o, lo más importante para dirigir las. (p. 6)

## **Variable 2. Productividad.**

García (2011) define a la productividad como “La relación entre los productos logrados y los insumos que fueron utilizados o los factores de la producción que intervinieron. El índice de productividad expresa el buen aprovechamiento de todos y cada uno de los factores de la producción, los críticos e importantes, en un periodo definido”. (p.17)

Prokopenko (1989) Como una definición general, la productividad es la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción o servicios y los recursos utilizados para obtenerla. Así pues, la productividad se define como el uso eficiente de recursos, trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información en la producción de diversos bienes y servicios. Una productividad mayor significa la obtención de más productos con la misma cantidad de recursos, o el logro de una mayor producción en volumen y calidad con el mismo insumo y se representa con la siguiente fórmula. (p. 4)

$$\frac{\text{Producto}}{\text{Insumo}} = \text{Productividad.}$$

La productividad también puede definirse como la relación entre los resultados y el tiempo que lleva conseguirlos. El tiempo es a menudo un buen denominador, puesto que es una medida universal y está fuera del control humano. Cuanto menor tiempo lleve lograr el resultado deseado, más productivo es el sistema. Independientemente del tipo de sistema de producción, económico o político, la definición de productividad sigue siendo la misma. Por consiguiente, aunque la

productividad puede significar cosas diferentes para diferentes personas, el concepto básico es siempre la relación entre la cantidad y calidad de bienes o servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados para producirlos. (Prokopenko, 1989 p.3).

### **3.2.2. Definición operacional.**

Una definición operacional especifica qué actividades u operaciones deben realizarse para medir una variable e interpretar los datos obtenidos (Hernández-Sampieri, 2014 p. 120).

#### **Variable 1. Comportamiento organizacional.**

La variable comportamiento organizacional fue evaluado de acuerdo a las dimensiones: las personas en las organizaciones, los grupos en las organizaciones y la dinámica organizacional, mediante la valoración de la escala de Likert compuesto por 22 ítem de acuerdo al tamaño de la muestra según la percepción de los trabajadores en la empresa Constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali.

#### **Variable 2. Productividad.**

La variable productividad fue evaluado de acuerdo a las dimensiones: eficiencia y eficacia, mediante la valoración de la escala de Likert compuesto por 22 ítems de acuerdo al tamaño de la muestra según la percepción de los trabajadores en la empresa Constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali.

### 3.2.2.1 Operacionalización de variables

Tabla 1.

*Operacionalización de la variable comportamiento organizacional*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Rangos/índices	
Comportamiento organizacional	Las personas en las organizaciones.	Personalidad				
		Percepción	1, 2, 3, 4, 5, 6,		Bajo (22 – 50)	
		Actitud	7, 8		Medio (51 – 80)	
		Motivación			Alto (81 – 110)	
					Escala tipo Likert	
	Los grupos en las organizaciones	Grupos de trabajo				Bajo (8 – 18)
		Equipo de trabajo		9, 10, 11, 12,		Medio (19 –29)
		Facultamiento en la toma de decisiones.		13, 14, 15	Siempre (5)	Alto (30 – 40)
	La dinámica organizacional.	Comunicación			Casi siempre (4)	
					A veces (3)	Bajo (7 – 15)
				Casi nunca (2)	Medio (16 –25)	
				Nunca (1)	Alto (26 – 35)	
	Liderazgo		16, 17, 18, 19,			
		Estrés	20, 21, 22		Bajo (7 – 15)	
					Medio (16 –25)	
					Alto (26 – 35)	

Tabla 2.

*Operacionalización de la variable productividad*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Rangos/índices	
Productividad	Eficiencia	Recursos programados	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8,	Escala tipo Likert	Bajo (22 – 50)	
		Mano de obra	9, 10, 11		Medio (51 – 80)	
		Materias primas			Alto (81 – 110)	
	Eficacia	Productos logrados			Siempre (5)	Bajo (8 – 18)
		Metas			Casi siempre (4)	Medio (19 – 29)
					12, 13, 14, 15, 16,	A veces (3)
		17, 18, 19, 20, 21,	Casi nunca (2)	Bajo (7 – 15)		
		22	Nunca (1)	Medio (16 – 25)		
				Alto (26 – 35)		
					Bajo (7 – 15)	
					Medio (16 – 25)	
					Alto (26 – 35)	

### **3.3. Nivel de investigación**

La presente investigación es de nivel: descriptivo – correlacional.

Hernández, Fernández y Baptista (2010), precisan que “los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 80)

Correlacional. Permite determinar la relación existente entre las variables que forman parte del estudio. Por medio de este método el investigador puede identificar las relaciones que existen entre dos o más variables. Hernández, Fernández. (2010, p. 63), señaló que “este tipo de estudios tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables (en un contexto en particular). En ocasiones solo se analiza la relación entre dos variables”.

Frente a la presente investigación permitió identificar las correlaciones entre ambas variables y sus respectivas dimensiones, a través de la aplicación de un cuestionario para ambas variables con el fin de determinar la relación entre comportamiento organizacional y la productividad de los colaboradores en la empresa Constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018.

### **3.4 Diseño de la investigación**

#### **Enfoques de investigación**

Para la investigación se utilizó un enfoque cuantitativo, es decir los procesos se fundamentan en métodos y procedimientos que parten de una idea delimitada a fin de establecer hipótesis de acuerdo a las variables de estudio, con la finalidad de ser probadas y establecer procesos de medición (estadístico). (Hernández, Fernández y Baptista., 2014, p.4)

## Diseño de investigación

Lo que se midió en el proceso de investigación es la relación entre las dos variables: Comportamiento organizacional y la productividad, en determinado instante, para la relación de los resultados donde se identifica e interpreta.

En la presente investigación se utilizó un diseño no experimental porque no existió manipulación de ninguna de las variables de estudio, los resultados se dieron de acuerdo a los fenómenos o problemas encontrados de manera natural, es transversal porque la investigación se aplicó en un momento determinado y en un lugar establecido, es correlacional porque se determinó la relación entre las dos variables de estudio.

Diagrama del diseño de investigación:

### Gráfico:

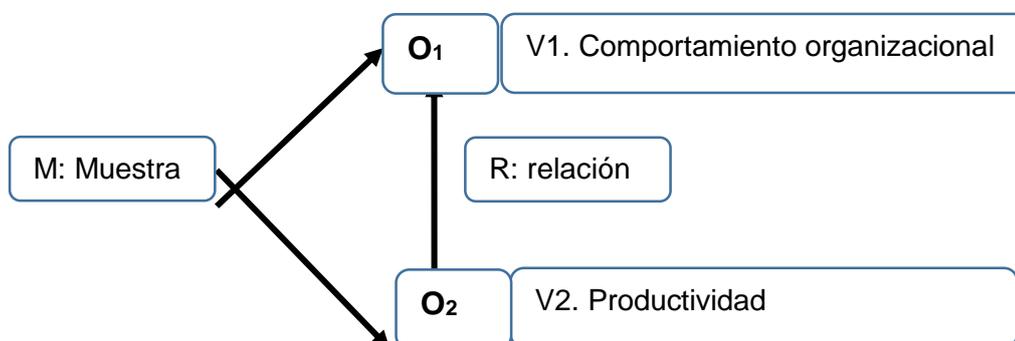


Figura 1. Diagrama

### Denominación:

- M** : Muestra de estudio
- V1** : Comportamiento organizacional
- V2** : Productividad
- O1** : Evaluación del comportamiento organizacional
- O2** : Evaluación de la productividad.
- R** : Relación entre ambas variables.

## **Tipo de estudio**

Sánchez y Reyes (2006), precisaron:

La investigación es aplicada (activa o dinámica), ya que tiene como finalidad primordial la resolución de problemas prácticos inmediatos en orden a transformar las condiciones del acto didáctico y a mejorar la calidad educativa. El propósito de realizar aportaciones al conocimiento teórico es secundario. (p. 36).

También admitió engrandecer el conocimiento científico, orientaron al investigador a descubrir los principios y leyes de las variables de estudio comportamiento organizacional y productividad.

### **3.5. Población y muestra de estudio.**

#### **3.5.1. Población.**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), considera que:

“Para una investigación científica es necesario contar con una población de estudio conformada por personas u objetos con características similares a fin de analizar y obtener conclusiones sobre un fenómeno de estudio” (p. 44)

Como población de la empresa a investigar se tomó a 45 trabajadores de la empresa constructora CMP Contratistas Generales EIRL, que nos facilitará la obtención de datos y así poder concluir con la investigación de manera satisfactoriamente.

#### **3.5.2. Muestra.**

Murray (2010, p. 65), considera que una muestra es un conjunto de personas pertenecientes a una población de estudio, quienes serán parte de un proceso de investigación.

La muestra estuvo representada por 45 colaboradores de la empresa constructora CMP Contratistas Generales EIRL., que nos facilitó la obtención de datos y así poder concluir con la investigación de manera satisfactoriamente.

### **3.5.3. Muestreo**

Para el proceso estadístico se utilizó un muestreo no probabilístico (censal), es decir, se consideró la totalidad de la población conformada por 45 colaboradores de la empresa, a fin de obtener datos estadísticos que determinaron el proceso de comprobación.

## **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.6.1. Técnicas de recolección de datos.**

Tamayo (2012), la técnica e instrumento para recolectar datos lo define como “un procedimiento de planificar y organizar de manera puntual, para definir la manera cómo se elaborara un instrumento para recopilar datos, conforme a la encuesta, determinar la documentación u observación directa del hecho y conforme a la disposición para que recopila los datos” (p. 182).

En toda técnica a investigar es considerable la aplicación del instrumento en forma objetiva y subjetiva, con la finalidad de conseguir testimonio de modo sobresaliente y comprensible, con el fin de proponer una sugerencia o recomendación en base al problema de investigación, según los datos reales obtenidos.

### **3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.**

Para la investigación de acuerdo a las variables de estudio comportamiento organizacional y productividad se utilizó como instrumento un cuestionario de manera estructurada con la finalidad de recolectar información de acuerdo al trabajo de campo realizado, aplicado al tamaño muestral de personas.

Tabla 3

*Ficha técnica 1: Cuestionario de variable comportamiento organizacional*

<b>Aspectos complementarios</b>	<b>Detalles</b>
<b>Objetivo:</b>	Determinar el comportamiento organizacional de los colaboradores en la empresa Constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018.
<b>Tiempo:</b>	20 minutos
<b>Lugar:</b>	Constructora CMP Contratistas Generales EIRL.
<b>Hora:</b>	De 9:00 – 10:00 a.m
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Niveles</b>	1 = Bajo 2 = Medio 3 = Alto
<b>Dimensiones:</b>	Número de dimensiones: 3 Dimensión 1: 8 ítems Dimensión 2: 7 ítems Dimensión 3: 7 ítems
<b>Escalas:</b>	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
<b>Niveles:</b>	Alto <81 - 110> Medio <51 - 80> Bajo <22 - 50>

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

Tabla 4

*Baremación de la variable de estudio comportamiento organizacional*

	No.	ESCALA		RANGOS – INTERVALO				NIVELES					
		ITEM	MIN	MAX	PTJ.MI	MAX	RANGO	INTERVAL	BAJO	MEDIO	ALTO		
v1	22	1	5	22	110	89	29.67	22	50.67	51.67	80.33	81.33	110.00
d1	8	1	5	8	40	33	11.00	8	18.00	19.00	29.00	30.00	40.00
d2	7	1	5	7	35	29	9.67	7	15.67	16.67	25.33	26.33	35.00
d3	7	1	5	7	35	29	9.67	7	15.67	16.67	25.33	26.33	35.00

\*Baremo: Niveles y rangos de las variables de estudio.

Tabla 5

*Ficha técnica 2: Cuestionario de variable productividad.*

Aspectos complementarios	Detalles
<b>Objetivo:</b>	Determinar la productividad de los colaboradores en la empresa Constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018
<b>Tiempo:</b>	20 minutos
<b>Lugar:</b>	Constructora CMP Contratistas Generales EIRL.
<b>Hora:</b>	De 9:00 – 10:00 a.m
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Niveles</b>	1 = Bajo 2 = Medio 3 = Alto
<b>Dimensiones:</b>	Número de dimensiones: 3 Dimensión 1: 8 items Dimensión 2: 7 items Dimensión 3: 7 items
<b>Escalas:</b>	1 = Nunca 2 = Casi nunca

3 = A veces  
 4 = Casi siempre  
 5 = Siempre

**Niveles:**  
 Alto <81 - 110>  
 Medio <51 - 80>  
 Bajo <22 - 50>

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

Tabla 6

*Baremación de la variable de estudio productividad.*

No.	ESCALA		RANGOS – INTERVALO					NIVELES					
	ITEM	MIN	MAX	PTJ.MI	MAX	RANGO	INTERVAL	BAJO	MEDIO	ALTO			
v1	22	1	5	22	110	89	29.67	22	50.67	51.67	80.33	81.33	110.00
d1	11	1	5	11	55	45	15.00	11	25.00	26.00	40.00	41.00	55.00
d2	11	1	5	11	55	45	15.00	11	25.00	26.00	40.00	41.00	55.00

\*Baremo: Niveles y rangos de las variables de estudio.

### 3.7. Validación y confiabilidad del instrumento

Rusque (2003), sostuvo que “la validez es el proceso en que el instrumento de recolección de datos refleja un dominio específico del contenido, es decir, mide lo que quiere medir, a fin de responder a las interrogantes formuladas”. La fiabilidad se refiere a las técnicas de instrumentos de medida y observación, es decir, al grado en que las respuestas son independientes de las circunstancias accidentales de la investigación. (p. 134)

#### Validez.

Proceso que se realizará mediante la intervención y participación de profesionales (juicio de expertos), expertos calificados de la Universidad Privada Telesup, quienes observarán y analizarán si las formulación de los ítems respectivos de los instrumentos son aplicables para la investigación.

Tabla 7

*Validez de los instrumentos por los Juicio de expertos de la Universidad.*

Validador	Experto	Nivel de aplicación
Temático	Dr. Tam Wong Fernando Luis	Aplicable
Metodólogo	Mg. Jáuregui del Águila Luis Germán	Aplicable
Metodólogo	Mg. Richardson Porlles Nelson Marcos	Aplicable
Total		<b>Aplicable</b>

Nota: Certificado de validez (2018).

Dada la validez de los instrumentos por juicio de expertos de la Universidad, sobre la validez de contenido de las variables, todos los jurados consideraron de acuerdo a los criterios de claridad, relevancia y pertinencia que las preguntas formuladas guardan relación y coherencia con las dimensiones y variables de estudio.

#### **Análisis de confiabilidad.**

El análisis de la fiabilidad se obtiene mediante la estadística del Alpha de Cronbach de acuerdo a las variables de la investigación a fin de obtener un valor confiable que garantice los resultados estadísticos obtenidos.

La fórmula de Alfa de Cronbach.

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

#### **Dónde:**

$\sum S_i^2$ : Sumatoria de varianza de los ítems

$K$  : Número de ítems

$S_T^2$  : Varianza de la suma de los ítems

$\alpha$  : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Según Hernández, et al (2010), considera que la fiabilidad de los instrumentos (cuestionario) es un proceso de medición para determinar el nivel o grado de los instrumentos de acuerdo a la recolección de datos obtenidos. (p. 200).

Tabla 8

*Rangos de fiabilidad de los instrumentos.*

<b>Rangos</b>	<b>Magnitud</b>
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

Como podemos observar, la tabla 8 nos permite analizar los resultados de la prueba Alfa de Cronbach para cada una de las variables en estudio y sus correspondientes dimensiones.

Tabla 9

*Distribución de escala de todas las variables de estudio de acuerdo al procesamiento de los casos*

		<b>N</b>	<b>%</b>
Casos	Válido	45	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	45	100,0

Fuente: Base de datos

### **Estadísticos de fiabilidad**

Tabla 10

*Fiabilidad del Alpha de Cronbach del instrumento de la variable 1.*

### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,878	,881	22

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	77,4889	82,619	,560	,871
Item 2	77,6667	81,182	,513	,871
Item 3	77,5111	82,074	,501	,872
Item 4	78,1333	76,073	,729	,863
Item 5	77,3111	86,219	,332	,877
Item 6	78,1333	76,664	,789	,862
Item 7	80,7333	83,427	,561	,872
Item 8	79,2000	70,118	,554	,878
Item 9	77,4889	82,392	,542	,872
Item 10	77,4222	84,113	,398	,875
Item 11	77,3333	84,864	,500	,874
Item 12	77,3111	86,356	,313	,877
Item 13	80,6000	87,655	,078	,881
Item 14	80,0667	89,973	-,130	,888
Item 15	78,6444	72,689	,744	,862
Item 16	78,5111	74,983	,752	,862
Item 17	78,5111	81,210	,456	,873
Item 18	78,4444	80,253	,579	,870
Item 19	78,8889	85,692	,222	,879
Item 20	78,9111	85,083	,261	,878
Item 21	78,2667	78,245	,515	,871
Item 22	78,2222	77,586	,633	,867

Fuente: Base de datos

Tabla 11

*Fiabilidad del Alpha de Cronbach del instrumento de la variable 2.*

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados		
Alfa de Cronbach	N de elementos	
,831	22	,820

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	75,6667	72,136	,604	,816
Item 2	75,8222	74,649	,346	,826
Item 3	75,9333	75,745	,231	,831
Item 4	76,3333	71,682	,488	,819
Item 5	75,7556	74,553	,349	,826
Item 6	76,2000	69,300	,737	,809
Item 7	78,7778	75,904	,456	,824
Item 8	77,2667	61,927	,573	,818
Item 9	75,5556	74,889	,461	,823
Item 10	75,5778	78,022	,135	,833
Item 11	75,8222	75,149	,283	,829
Item 12	75,7111	79,483	,005	,838
Item 13	78,6222	78,877	,087	,834
Item 14	78,1333	81,709	-,166	,843
Item 15	76,6889	66,083	,673	,808
Item 16	76,5778	67,159	,744	,806
Item 17	76,6222	72,695	,489	,820
Item 18	76,5111	71,619	,613	,815
Item 19	76,9333	78,064	,141	,833
Item 20	76,9556	77,634	,169	,832
Item 21	76,4889	71,937	,416	,823
Item 22	76,2444	69,734	,614	,813

Fuente: Base de datos

### 3.8. Método de análisis de datos.

Quezada (2010, p. 132), considera que para realizar un análisis de datos es necesario utilizar métodos y procedimientos que permitan organizar de manera ordenada el proceso de codificación, tabulación, medición y análisis de acuerdo a las variables y dimensiones de estudio.

Mediante los análisis de datos se pudo determinar los resultados descriptivos y el proceso de comprobación y verificación de hipótesis de acuerdo al

uso del programa estadístico SPSS vs 24, obteniendo tablas y figuras según los resultados obtenidos garantizando, la fiabilidad de los resultados.

Asimismo, se utilizó el coeficiente r de Spearman puede variar de -1.00 a + 1.00, donde:

Tabla 12

*Valores y lectura de la prueba estadística la correlación de Rho Spearman.*

Valores	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

*Nota: Tomado de: Bisquerra, R. (2004). Metodología de la Investigación Educativa. Madrid: Muralla.*

### 3.9. Propuesta de valor

De acuerdo a la investigación es necesario considerar:

Implementación de Programas de comportamiento organizacional con temas: Comunicación, relaciones, disciplina, desempeño, etc. generando conocimiento y un mejor desenvolvimiento de los colaboradores.

Reconocimiento: Proponer y Ejecutar un programa de recompensas e incentivos como por ejemplo: Premiación al trabajador del mes (Por productividad o puntualidad) con el objetivo de que los colaboradores se sientan motivados a colaborar con las actividades a realizar dentro de la empresa fomentando el apoyo voluntario que permita la participación entre sus integrantes.

Realización de Charlas Informativas con la finalidad de que los trabajadores en general se encuentren preparados de enfrentar cualquier tipo de cambio organizacional.

Desarrollar reuniones constantes grupales entre jefaturas, como también periódicas por áreas, pues así se lograra una comunicación más fluida sobre temas de interés público en general, fortalecer debilidades, solucionar problemas y proporcionar ideas innovadoras

Será necesario hacer un uso constante del Panel Informativo, de las Vitrinas Informativa y de Periódicos Murales. Así mismo se establecerá en un lugar visible y accesible el Buzón de Sugerencias.

### **3.10. Aspectos deontológicos**

En la elaboración del proyecto de tesis, se dará cumplimiento a la Ética Profesional, desde su punto de vista especulativo con los principios fundamentales de la moral individual y social; y el punto de vista práctico a través de normas y reglas de conducta para satisfacer el bien común, con juicio de valor que se atribuye a las cosas por su fin existencial y a las personas por su naturaleza racional, enmarcadas en el Código de Ética de TELESUP, de acuerdo a los principios éticos.

En general, el desarrollo se ha llevado a cabo prevaleciendo los valores éticos, como proceso integral, organizado, coherente, secuencial, y racional en la búsqueda de nuevos conocimientos con el propósito de encontrar la verdad o falsedad de conjeturas.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados

#### 4.1.1. Análisis descriptivo

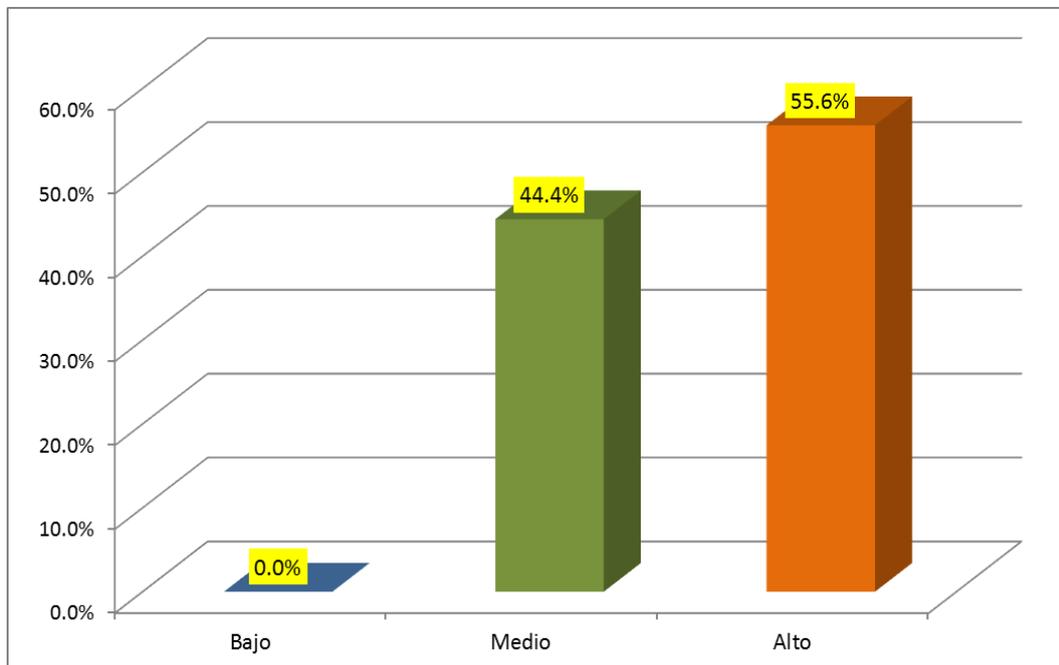
*Descripción de las variables y dimensiones de comportamiento organizacional.*

Tabla 13.

*Niveles de la variable comportamiento organizacional de los colaboradores en la empresa Constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0,0	0,0	0,0
Válido Medio	20	44,4	44,4	44,4
Alto	25	55,6	55,6	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Nota: Base de datos.



*Figura 1. Comportamiento organizacional de los colaboradores en la empresa Constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018.*

### Interpretación:

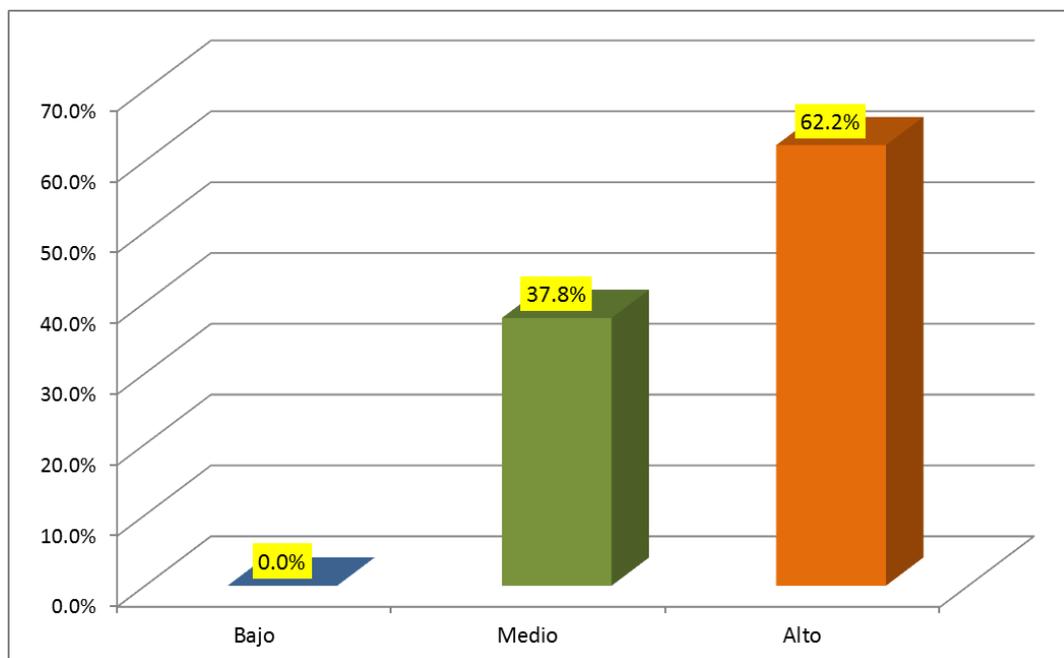
De acuerdo a la tabla 13 y figura 1, se evidencia que el 55.6% corresponde a 25 colaboradores de la empresa Constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali, muestran un nivel alto frente al comportamiento organizacional que se desarrolla en la empresa, el 44.4% que corresponde a 20 colaboradores muestran un nivel medio frente al comportamiento organizacional que se desarrolla en la empresa de acuerdo a los datos obtenidos.

Tabla 14

*Niveles de la dimensión las personas en las organizaciones de los colaboradores en la empresa Constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Bajo	0	0,0	0,0	0,0
Medio	17	37,8	37,8	37,8
Alto	28	62,2	62,2	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Nota: Base de datos.



*Figura 2. Las personas en las organizaciones de los colaboradores en la empresa Constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018.*

### Interpretación:

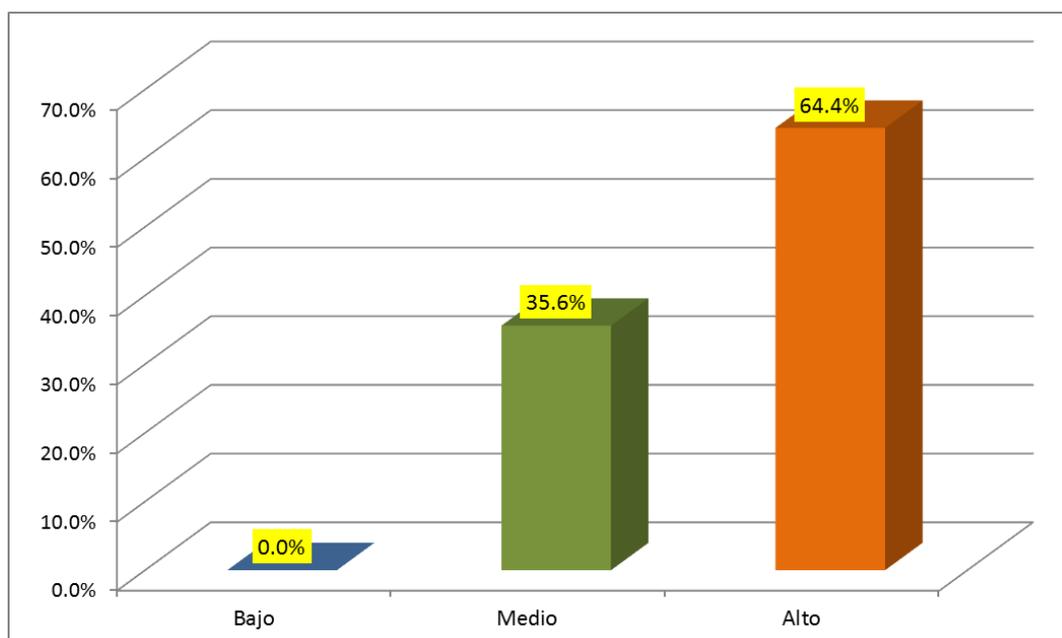
De acuerdo a la tabla 14 y figura 2, se evidencia que el 62.2% corresponde a 28 colaboradores de la empresa Constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali, muestran un nivel alto frente a la contribución de las personas en la organización, el 37.8% que corresponde a 17 colaboradores muestran un nivel medio frente a la contribución de las personas en la organización de acuerdo a los datos obtenidos.

Tabla 15

*Niveles de la dimensión los grupos en las organizaciones de los colaboradores en la empresa Constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0,0	0,0	0,0
Válido Medio	16	35,6	35,6	35,6
Alto	29	64,4	64,4	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Nota: Base de datos.



*Figura 3. Los grupos en las organizaciones de los colaboradores en la empresa Constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018.*

### Interpretación:

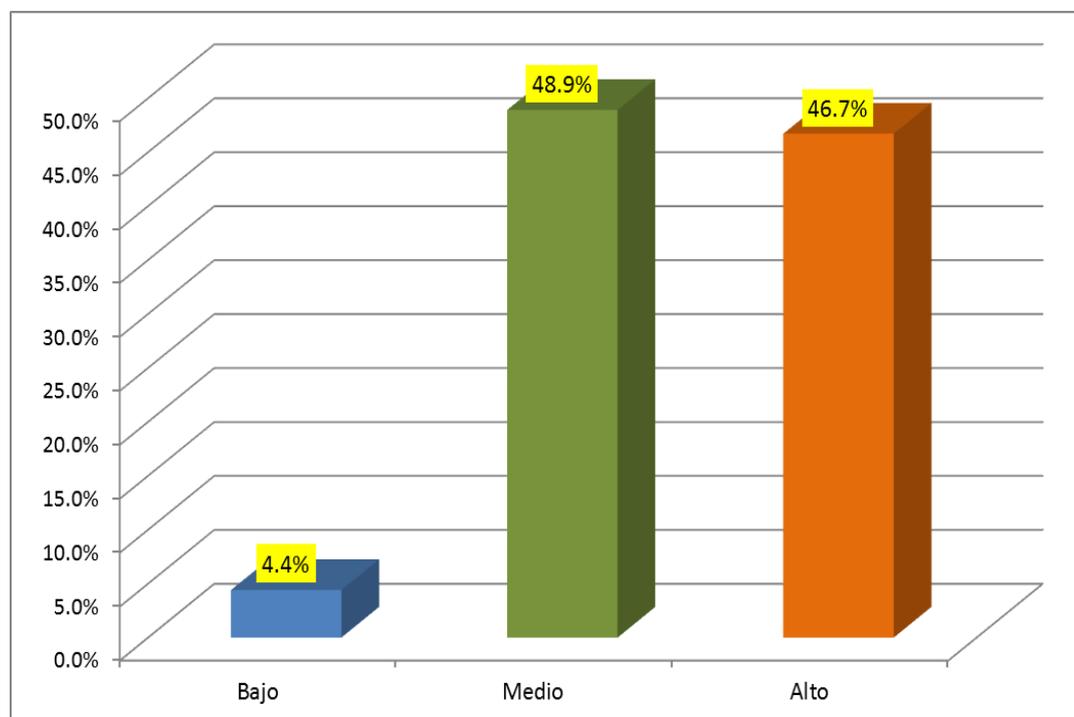
De acuerdo a la tabla 15 y figura 3, se evidencia que el 64.4% corresponde a 29 colaboradores de la empresa Constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali, muestran un nivel alto frente a los grupos en las organizaciones, el 35.6% que corresponde a 16 colaboradores muestran un nivel alto frente a los grupos en las organizaciones de acuerdo a los datos obtenidos.

Tabla 16

*Niveles de la dimensión la dinámica organizacional de los colaboradores en la empresa Constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Bajo	2	4,4	4,4	4,4
Medio	22	48,9	48,9	53,3
Alto	21	46,7	46,7	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Nota: Base de datos.



*Figura 4. La dinámica organizacional de los colaboradores en la empresa Constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018.*

### Interpretación:

De acuerdo a la tabla 16 y figura 4, se evidencia que el 48.9% corresponde a 22 colaboradores de la empresa Constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali, muestran un nivel medio frente a la dinámica organizacional, el 46.7% que corresponde a 21 colaboradores muestran un nivel alto frente a la dinámica organizacional, el 4.4% que corresponde a 2 colaboradores muestran un nivel bajo frente a la dinámica organizacional de acuerdo a los datos obtenidos.

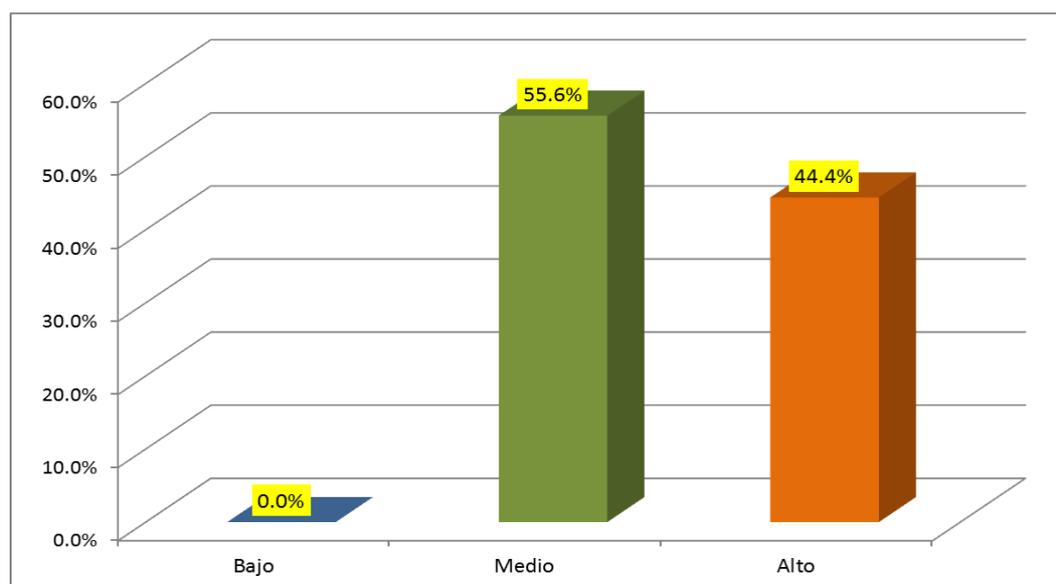
### Descripción de las variables y dimensiones de productividad.

Tabla 17

*Niveles de la variable productividad de los colaboradores en la empresa Constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0,0	0,0	0,0
Válido Medio	25	55,6	55,6	55,6
Alto	20	44,4	44,4	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Nota: Base de datos.



*Figura 5. Productividad de los colaboradores en la empresa Constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018.*

### Interpretación:

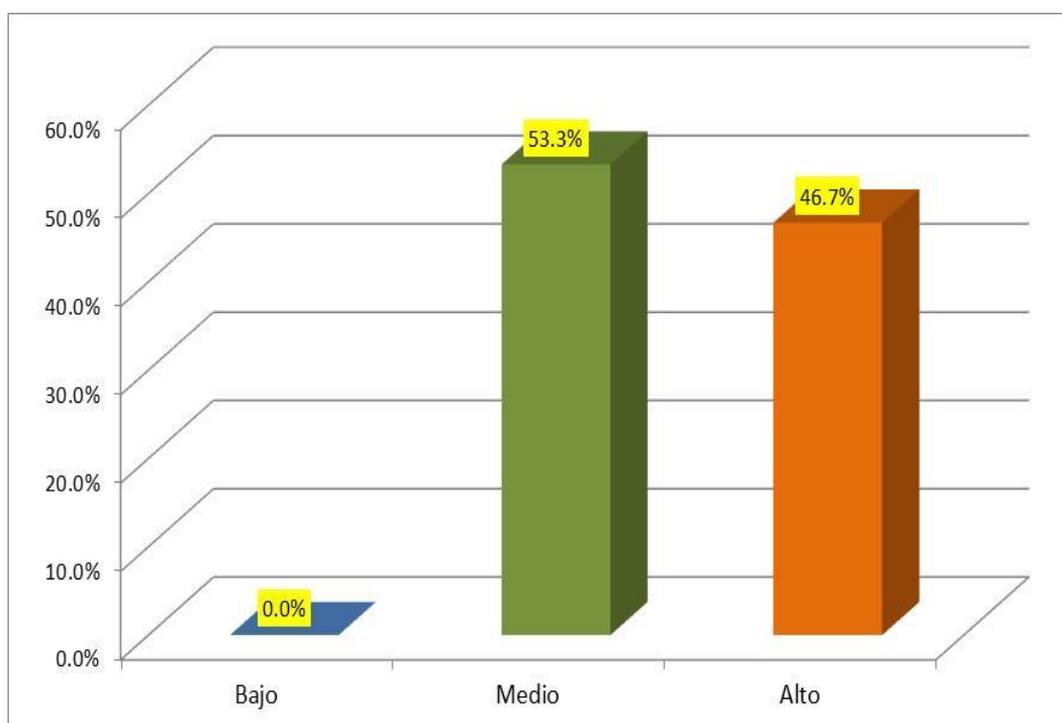
De acuerdo a la tabla 17 y figura 5, se evidencia que el 55.6% corresponde a 25 colaboradores de la empresa Constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali, muestran un nivel medio frente a la productividad, el 44.4% que corresponde a 20 colaboradores muestran un nivel alto frente a la dinámica organizacional de acuerdo a los datos obtenidos.

Tabla 18

*Niveles de la dimensión eficiencia de los colaboradores en la empresa Constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0,0	0,0	0,0
Válido Medio	24	53,3	53,3	53,3
Alto	21	46,7	46,7	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Nota: Base de datos.



*Figura 6. Eficiencia de los colaboradores en la empresa Constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018.*

### Interpretación:

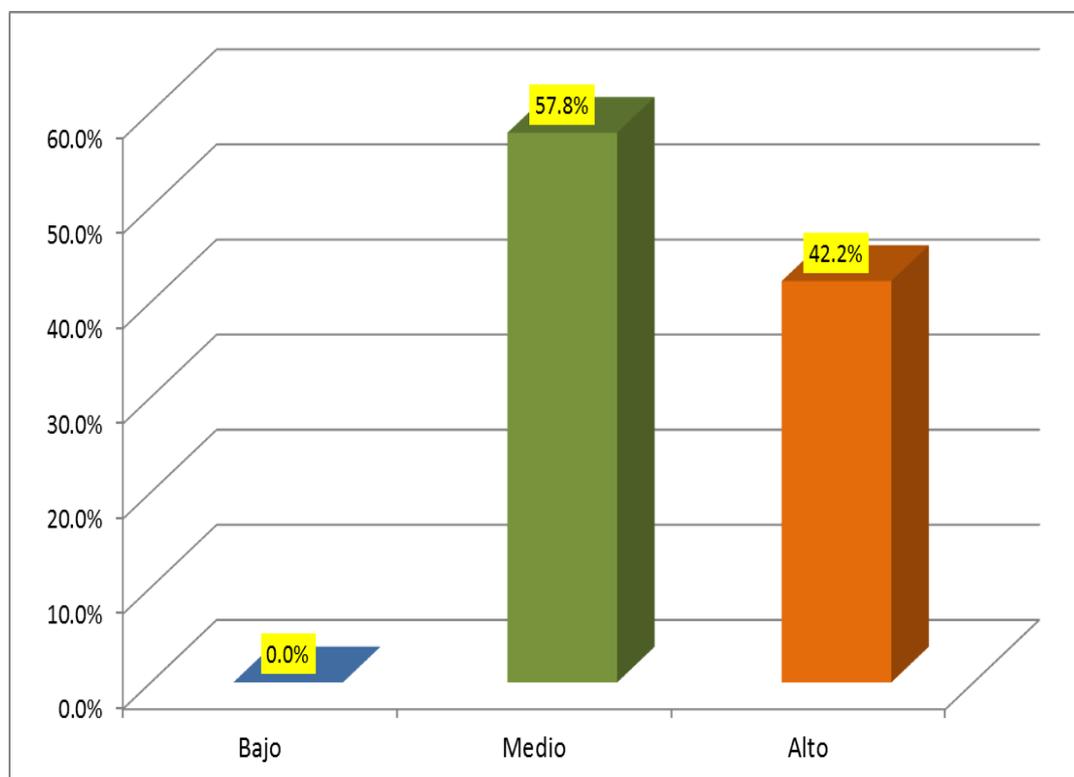
De acuerdo a la tabla 18 y figura 6, se evidencia que el 53.3% corresponde a 24 colaboradores de la empresa Constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali, muestran un nivel medio frente a la eficiencia, el 46.7% que corresponde a 21 colaboradores muestran un nivel alto frente a la eficiencia de acuerdo a los datos obtenidos.

Tabla 19

*Niveles de la dimensión eficacia de los colaboradores en la empresa Constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0,0	0,0	0,0
Válido Medio	26	57,8	57,8	57,8
Alto	19	42,2	42,2	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Nota: Base de datos.



*Figura 7. Eficacia de los colaboradores en la empresa Constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018.*

### Interpretación:

De acuerdo a la tabla 18 y figura 6, se evidencia que el 57.8% corresponde a 26 colaboradores de la empresa Constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali, muestran un nivel medio frente a la eficacia, el 42.2% que corresponde a 19 colaboradores muestran un nivel alto frente a la eficacia de acuerdo a los datos obtenidos.

### Prueba de normalidad

Tabla 20

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

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	GI	Sig.
Las personas en las organizaciones	,156	45	,008
Los grupos en las organizaciones	,184	45	,001
La dinámica organizacional	,138	45	,031
Comportamiento organizacional	,097	45	,200*
Eficiencia	,102	45	,200*
Eficacia	,172	45	,002
Productividad	,087	45	,200*

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

a. Corrección de significación de Lilliefors

Mediante la prueba de normalidad se evidencia de acuerdo a los datos de las variables y dimensiones no existe una distribución normal, por lo que corresponde utilizar la prueba estadística no paramétrica: correlación de Rho Spearman.

#### **4.1.2. Contrastación de hipótesis**

##### **Contrastación de la hipótesis general.**

###### **a. Hipótesis de trabajo**

Hi. Existe relación significativamente entre el comportamiento organizacional y productividad de los colaboradores en la empresa Constructora CMP Contratistas Generales E.I.R.L., Ucayali. 2018.

Ho. No existe relación significativamente entre el comportamiento organizacional y productividad de los colaboradores en la empresa Constructora CMP Contratistas Generales E.I.R.L., Ucayali. 2018.

###### **b. Regla de decisión:**

p valor > 0.05; No se rechaza la Ho.

p valor < 0.05; Se rechaza la Ho.

###### **c. Estadístico.**

Correlación de Rho de Spearman (SPSS v 24.0).

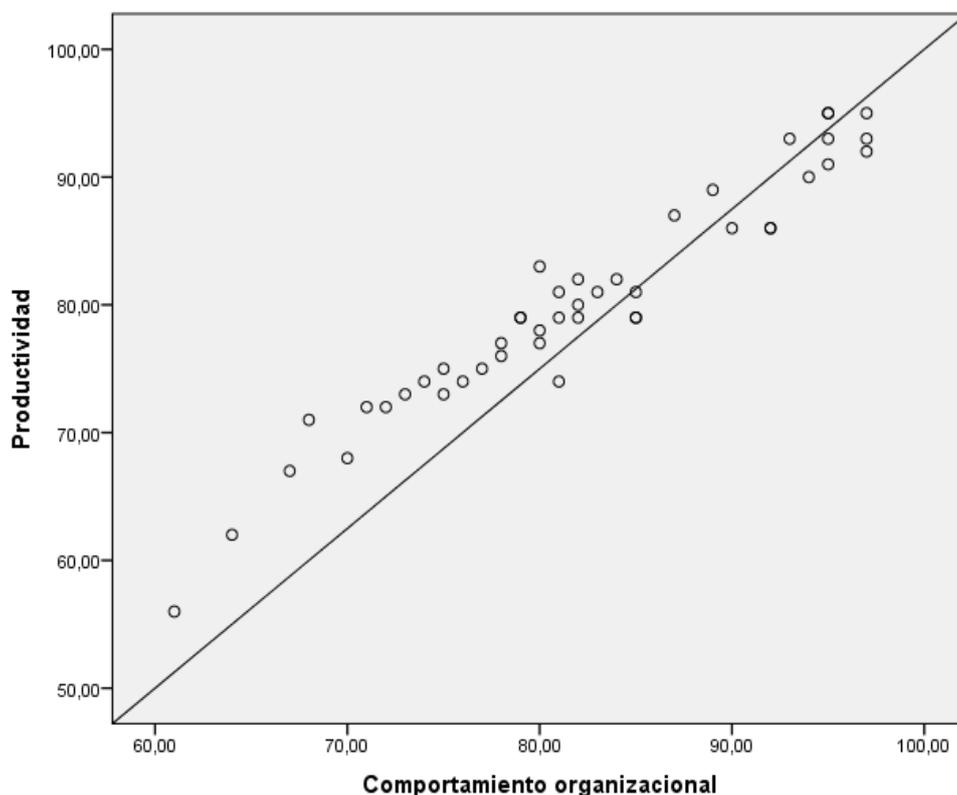
###### **d. Cálculos.**

Tabla 21

*Correlación de Rho de Spearman entre el comportamiento organizacional y la productividad de los colaboradores en la empresa Constructora CMP Contratistas Generales E.I.R.L., Ucayali. 2018.*

		Comportamiento organizacional		Productividad
Rho de Spearman	Comportamiento organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,955**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	Productividad	Coefficiente de correlación	,955**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

De acuerdo a los datos obtenidos en la presente tabla se evidencia un valor de sig = .000 <  $\alpha = 0.05$ , se rechaza la  $H_0$ , es decir que el comportamiento organizacional se relaciona con la productividad, determinándose una correlación positiva muy alta ( $r=0.955$ ), concluyendo que existe relación significativamente entre el comportamiento organizacional y la productividad de los colaboradores en la empresa Constructora CMP Contratistas Generales E.I.R.L., Ucayali. 2018.



*Figura 8.* Dispersión simple entre el comportamiento organizacional y la productividad de los colaboradores en la empresa Constructora CMP Contratistas Generales E.I.R.L., Ucayali. 2018.

## **Contrastación de la hipótesis específica 1.**

### **Hipótesis trabajo 1**

#### **a. Prueba de hipótesis**

Hi. Existe relación significativamente entre las personas en las organizaciones y la productividad de los colaboradores en la empresa constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018

Ho. No existe relación significativamente entre las personas en las organizaciones y la productividad de los colaboradores en la empresa constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018

#### **b. Regla de decisión:**

p valor > 0.05; No se rechaza la Ho.

p valor < 0.05; Se rechaza la Ho.

#### **c. Estadístico.**

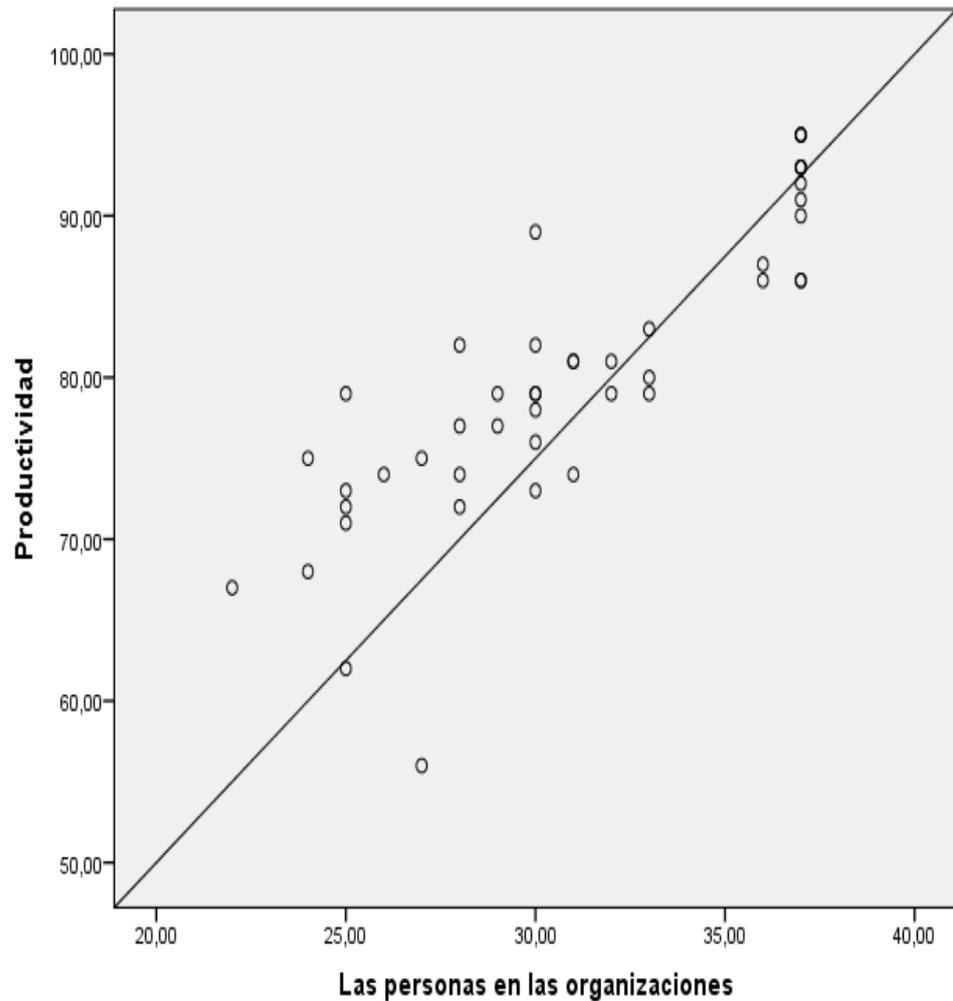
Correlación de Rho de Spearman (SPSS v 24.0).

Tabla 22

*Correlación de Rho de Spearman entre las personas en las organizaciones y la productividad de los colaboradores en la empresa constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018*

		Las personas en las organizaciones		Productividad
Rho de Spearman	Las personas en las organizaciones	Coefficiente de correlación	1,000	,873**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	Productividad	Coefficiente de correlación	,873**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

De acuerdo a los datos obtenidos en la presente tabla se evidencia un valor de sig = .000 <  $\alpha = 0.05$ , se rechaza la  $H_0$ , es decir que las personas en las organizaciones se relaciona con la productividad, determinándose una correlación positiva alta ( $r=0.873$ ),



*Figura 9.* Dispersión simple entre las personas en las organizaciones y productividad de los colaboradores en la empresa constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018.

## **Contrastación de la hipótesis específica 2.**

### **Hipótesis trabajo.**

#### **a. Prueba de hipótesis general.**

Hi. Existe relación significativamente entre los grupos en las organizaciones y la productividad de los colaboradores en la empresa constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018

Ho. No existe relación significativamente entre los grupos en las organizaciones y la productividad de los colaboradores en la empresa constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018

#### **b. Regla de decisión:**

p valor > 0.05; No se rechaza la Ho.

p valor < 0.05; Se rechaza la Ho.

#### **c. Estadístico.**

Correlación de Rho de Spearman (SPSS v 24.0).

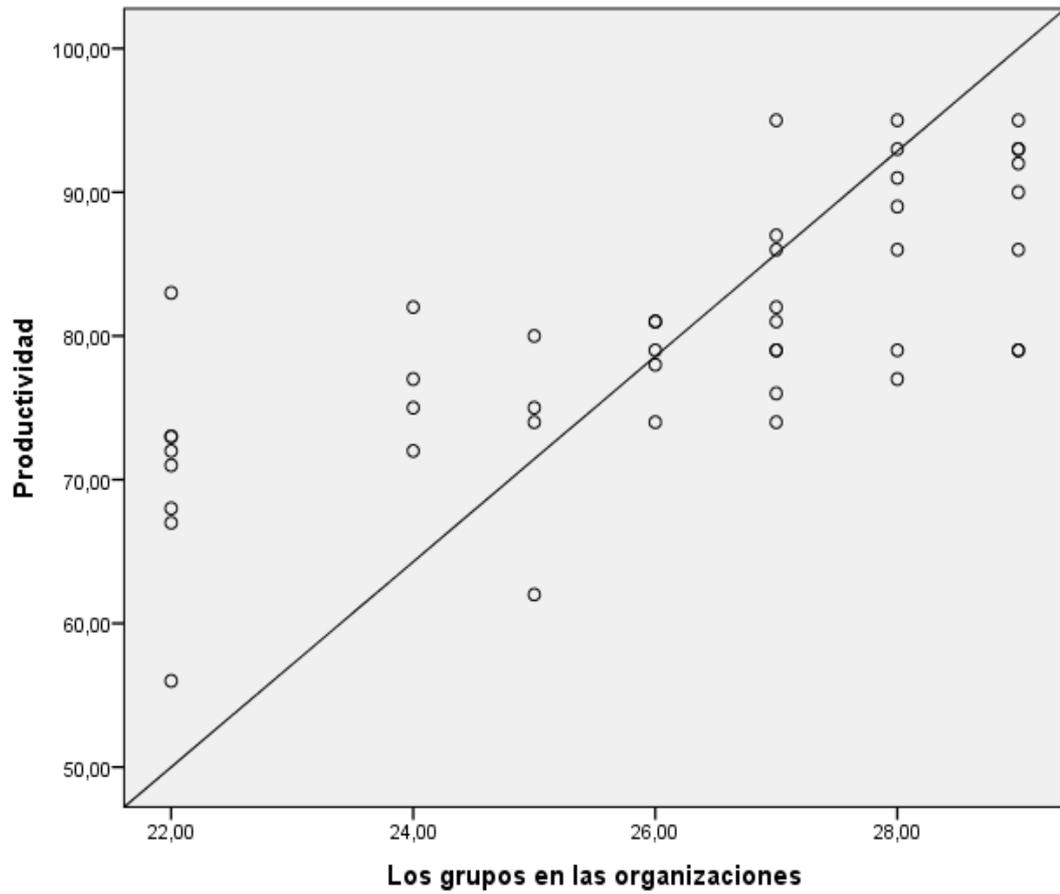
#### d. Cálculos.

Tabla 23

*Correlación de Rho de Spearman entre los grupos en las organizaciones y la productividad de los colaboradores en la empresa constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018.*

		Los grupos en las organizaciones		Productividad
Rho de Spearman	Los grupos en las organizaciones	Coefficiente de correlación	1,000	,730**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	Productividad	Coefficiente de correlación	,730**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

De acuerdo a los datos obtenidos en la presente tabla se evidencia un valor de sig = .000 <  $\alpha$  = 0.05, se rechaza la Ho, es decir que la calidad de servicios se relaciona con el nivel de satisfacción en dictado de clases, determinándose una correlación positiva alta (r=0.730), concluyendo que existe relación significativamente entre los grupos en las organizaciones y la productividad de los colaboradores en la empresa constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018.



*Figura 10.* Dispersión simple entre los grupos en las organizaciones y la productividad de los colaboradores en la empresa constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018.

### **Contrastación de la hipótesis específica 3.**

#### **Hipótesis trabajo 3**

##### **a. Prueba de hipótesis**

Hi. Existe relación significativamente entre la dinámica organizacional y la productividad de los colaboradores en la empresa Constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018

Ho. No existe relación significativamente entre la dinámica organizacional y la productividad de los colaboradores en la empresa Constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018

##### **b. Regla de decisión:**

p valor > 0.05; No se rechaza la Ho.

p valor < 0.05; Se rechaza la Ho.

##### **c. Estadístico.**

Correlación de Rho de Spearman (SPSS v 24.0).

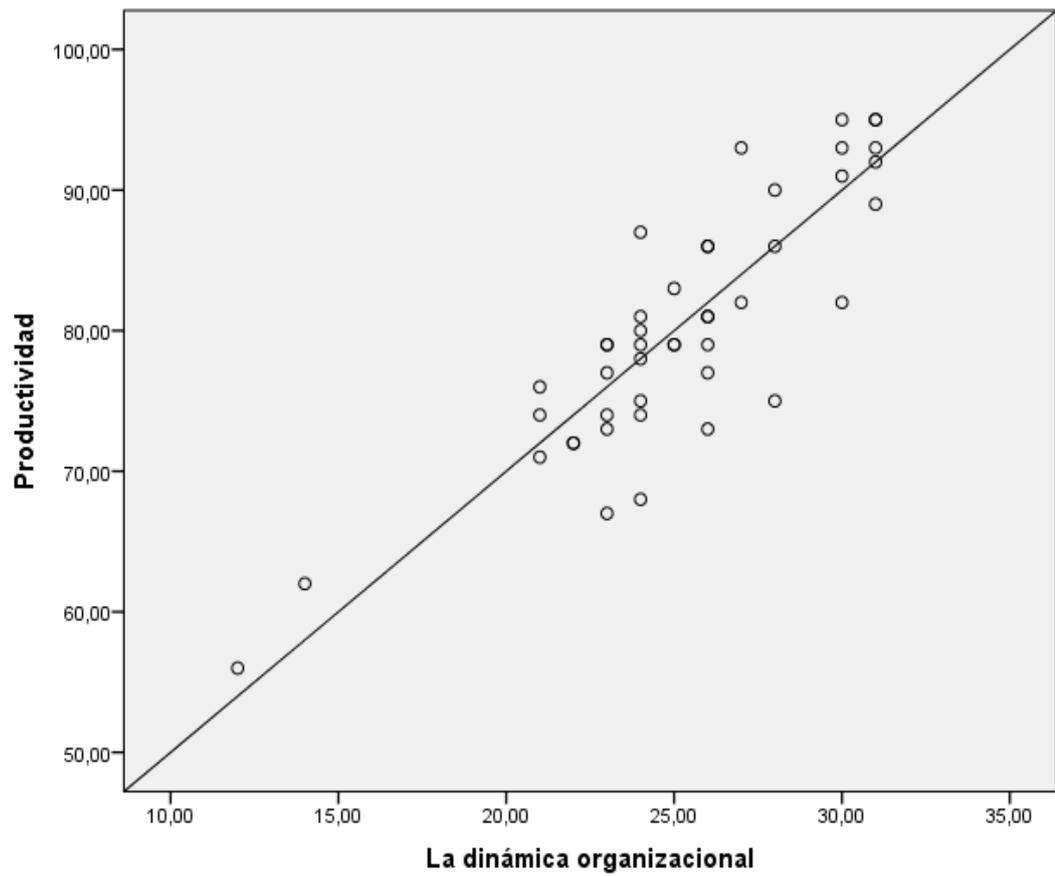
##### **d. Cálculos.**

Tabla 24

*Correlación de Rho de Spearman entre la dinámica organizacional y la productividad de los colaboradores en la empresa Constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018*

		La dinámica organizacional		Productividad
Rho de Spearman	La dinámica organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,825**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	Productividad	Coefficiente de correlación	,825**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

De acuerdo a los datos obtenidos en la presente tabla se evidencia un valor de sig = .000 <  $\alpha$  = 0.05, se rechaza la Ho, es decir que la dinámica organizacional y la productividad, determinándose una correlación positiva alta (r=0.825), concluyendo que existe relación significativamente entre la dinámica organizacional y la productividad de los colaboradores en la empresa Constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018



*Figura 11.* Dispersión simple entre la dinámica organizacional y la productividad de los colaboradores en la empresa Constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018

## V. DISCUSIÓN

### 5.1. Análisis de discusión de resultados

De acuerdo a los procedimientos estadísticos, los resultados han determinado que los métodos, niveles, diseños permitieron obtener una fiabilidad positiva de acuerdo al alfa de Cronbach aplicado para ambas variables de estudio: comportamiento organizacional y productividad a fin de determinar la relación entre ambas variables de acuerdo a los instrumentos utilizados.

De acuerdo a la tabla 21, los resultados obtenidos según los datos estadísticos, se evidencia que existe relación significativamente entre el comportamiento organizacional y la productividad de los colaboradores en la empresa Constructora CMP Contratistas Generales E.I.R.L., Ucayali. 2018, con un valor de  $\text{sig} = .000 < \alpha = 0.05$ , se rechazó la  $H_0$ , determinándose una correlación positiva muy alta ( $r=0.955$ ), dichos resultados son relacionados con la investigación realizada por Vargas (2015), quien sustenta que la productividad de la empresa se caracteriza por la eficiencia, sobre todo en el área de operaciones, pero no ocurre lo mismo en el área administrativa. Así mismo se determinó que el Catching up de la MYPE tiene falencias en el nivel administrativo una de ellas la falta de capacidad de organización, el desinterés hacia la imitación. Sin embargo para Delgado (2015), concluye que el comportamiento organizacional incide en el desempeño laboral de los trabajadores, ya que no se aplican actividades que favorezcan en el comportamiento de los trabajadores, afectando la eficiencia y calidad, limitando los niveles de desempeño, repercutiendo en el servicio a la ciudadanía deteriorando la imagen institucional, dificultando el cumplimiento de tareas, la adquisición de conocimientos, el desarrollo de habilidades para la toma de decisiones y resolución de conflictos.

Por otro lado, Mario (2009), concluye de acuerdo a la variable de estudio que la baja productividad representa el tipo de productividad más representativo en las Pymes de servicios de mantenimiento de transporte vertical en la ciudad de Buenos Aires. Esta situación ha sido señalada por el 71.30% de los encuestados que laboran en estas empresas. El clima laboral y la productividad están relacionados

en las Pymes de servicios de mantenimiento de transporte vertical en la ciudad de Buenos Aires. La relación de estas dos variables en este contexto fue establecida mediante una prueba estadística, la Chi cuadrada calculada ( $\chi^2=134.45$ ) es mayor a la Chi cuadrada tabulada (9.488) con un nivel de confianza de 0.05 y 4 grados de libertad. Tomando en cuenta los datos empíricos expresados, se concluye que efectivamente existe una interferencia directa en la productividad de las Pymes generada por conflictos en el clima laboral imperante.

Asimismo según la tabla 22, se tuvo como resultados que existe relación significativamente entre las personas en las organizaciones y la productividad de los colaboradores en la empresa constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018, con un valor de  $\text{sig} = .000 < \alpha = 0.05$ , se rechazó la  $H_0$ , determinándose una correlación positiva alta ( $r=0.873$ ), para Chiavenato (2015) sostuvo que todas las organizaciones están compuestas por personas las cuales son la energía que las mueve, la inteligencia que las nutre, el talento que las hace dinámicas y las competencias y habilidades que las llevan al éxito. Las organizaciones son instrumentos sociales que coordinan y aprovechan el esfuerzo humano organizado y que no pueden prescindir de los individuos. Cada uno es participante valioso y contribuye al éxito de la organización. Ochoa (2014) el nivel de motivación que se encontró en la empresa al momento de la aplicación de la escala demuestra un 75% en total de todos los trabajadores que se evaluaron, lo que indica que generalmente tienen una motivación aceptable pero no la indicada para realizar su trabajo, porque ese 25% que hace falta es un indicador de que se debe aplicar algún proceso, método o proyecto en donde el principal objetivo sea aumentar esa motivación en los empleados, para que ese porcentaje aumente, pero no solamente eso sino que se vea reflejado en la productividad laboral de cada trabajador que es realmente lo que le favorece a la empresa. Se concluye afirmando que si es necesario reforzar la motivación en los trabajadores de la empresa, lo cual de una forma metódica se presenta una propuesta en la cual se informa sobre uno de los métodos que se puede realizar para aumentar el nivel de motivación dentro de la empresa.

Por otro lado de acuerdo a la tabla 23, los datos estadísticos han determinado que existe relación significativamente entre los grupos en las

organizaciones y la productividad de los colaboradores en la empresa constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018, con un valor de  $\text{sig} = .000 < \alpha = 0.05$ , se rechazó la  $H_0$ , determinándose una correlación positiva alta ( $r=0.730$ ), dichos resultados son relacionados con la investigación de Rivilla y Tayupanda (2014), concluyeron que la productividad laboral permite conocer el rendimiento de los trabajadores de una empresa determinada, a través de la medición de la relación: Satisfacción del trabajador-Rendimiento Laboral- Cumplimiento de objetivos empresariales, por ello es importante el desarrollo del Talento Humano que es el uno de los motores fundamentales que mueve a toda empresa, independientemente al sector al cual pertenece. Finalmente, se concluye que todos los factores antes mencionados inciden de manera relevante a la productividad laboral, pero esta incidencia depende directamente del área administrativa, ya que se buscó el nivel de satisfacción de los trabajadores de producción y comercialización con respecto a sus beneficios y condiciones actuales y se comparó con el nivel de satisfacción de los jefes y supervisores. Se determinó que un empleado satisfecho realiza mejor su trabajo, y un empleado comprometido con la empresa trabaja de manera eficiente, logrando así el agrado de sus jefes, el logro de los objetivos empresariales y la obtención de recompensas y retribuciones.

Por otro lado Ramos (2013) fundamenta que el comportamiento organizacional en las delegaciones departamentales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales región Noroccidente no es satisfactorio, por lo cual no se logran en su totalidad los objetivos propuestos. El presente estudio reveló que los colaboradores de las delegaciones departamentales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales desconocen qué es el comportamiento organizacional. El comportamiento individual y grupal no es el adecuado, debido a diferentes factores tales como: actitudes, valores, costumbres, falta de trabajo en equipo y compañerismo. Las Delegaciones Departamentales del MARN en la región Noroccidente carecen de un manual de valores institucionales, para su aplicación. El personal administrativo y operativo de las Delegaciones Departamentales del MARN región Noroccidente, tienen la capacidad de utilizar técnicas para mejorar en su comportamiento organizacional.

Finalmente según la tabla 24 se comprobó que existe relación significativamente entre la dinámica organizacional y la productividad de los colaboradores en la empresa Constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018, con un valor de  $\text{sig} = .000 < \alpha = 0.05$ , se rechazó la  $H_0$ , determinándose una correlación positiva alta ( $r=0.825$ ), según Koontz, Weihrich y Cannice (2012), precisan que la comunicación en una empresa es disponer de una formación para actuar en los procesos de cambio o facilitarlos, esto es, influir en la acción para lograr el bienestar de la empresa. La comunicación es esencial para el funcionamiento interno de las empresas porque integran las funciones gerenciales, es necesario sobre todo para: Establecer y difundir las metas de una empresa, desarrollar planes para su logro, organizar los recursos humanos, y de otro tipo, de la manera más eficiente, efectiva y, por tanto, eficaz, seleccionar, desarrollar y evaluar a los miembros de la organización, liderar, dirigir, motivar y crear un clima en el que las personas quieran contribuir y controlar el desempeño.

Finalmente Sánchez (2015), concluyendo que los trabajadores no se sienten muy conformes en el accionar diario de sus labores debido a que existe la falta de motivación y participación del personal a nivel general de la empresa. Se puede resaltar que la comunicación no es del todo eficiente, ya que los trabajadores mencionan que sus opiniones no son muy tomadas en cuenta en las respectivas áreas de trabajo. El talento humano debe ser considerado como el principal activo empresarial ya que si no existe un buen ambiente de trabajo no se logrará el mejor desempeño de los trabajadores, ni se fortalecerán los objetivos de la Empresa. Por ultimo concluye que la buena comunicación, las relaciones personales, el gusto por el trabajo, buena remuneración y la fomentación de desarrollo de los trabajadores son factores importantes de motivación que influyen en el clima organizacional e incrementan la productividad de los trabajadores.

## VI. CONCLUSIONES

### 6.1. Conclusiones

De acuerdo a los resultados obtenidos, se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Se determinó que existe relación significativamente entre el comportamiento organizacional y la productividad de los colaboradores en la empresa Constructora CMP Contratistas Generales E.I.R.L., Ucayali. 2018, con un valor de  $\text{sig} = .000 < \alpha = 0.05$ , se rechazó la  $H_0$ , determinándose una correlación positiva muy alta ( $r=0.955$ ).
2. Se determinó que existe relación significativamente entre las personas en las organizaciones y la productividad de los colaboradores en la empresa constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018, con un valor de  $\text{sig} = .000 < \alpha = 0.05$ , se rechazó la  $H_0$ , determinándose una correlación positiva alta ( $r=0.873$ ).
3. Se determinó que existe relación significativamente entre los grupos en las organizaciones y la productividad de los colaboradores en la empresa constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018, con un valor de  $\text{sig} = .000 < \alpha = 0.05$ , se rechazó la  $H_0$ , determinándose una correlación positiva alta ( $r=0.730$ ).
4. Se determinó que existe relación significativamente entre la dinámica organizacional y la productividad de los colaboradores en la empresa Constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018, con un valor de  $\text{sig} = .000 < \alpha = 0.05$ , se rechazó la  $H_0$ , determinándose una correlación positiva alta ( $r=0.825$ ).

## **VII. RECOMENDACIONES**

### **7.1. Recomendación**

De acuerdo a las conclusiones obtenidas puede plantearse las recomendaciones siguientes:

1. Se recomienda monitorear sistemáticamente el estado del comportamiento organizacional y la productividad en la empresa para así contrarrestar los problemas en este ámbito que se pudieran presentar en el futuro, siendo necesario motivar al personal por medio de programas de compensaciones laborales, bonos y comisiones para obtener un mayor rendimiento y productividad de los trabajadores.
2. Frente a las personas en las organizaciones y la productividad es necesario realizar programas de compensaciones e incentivos por ejemplo la premiación al trabajador del mes esto ayudara a las mejoras para contribuir a un mejor desempeño del comportamiento organizacional en los trabajadores, que va a repercutir en elevar una mayor productividad en la organización.
3. Frente a los grupos en las organizaciones y la productividad, es necesario desarrollar charlas informativas y reuniones grupales entre jefaturas para mejorar las relaciones humanas, comunicación, disciplina y actitudes derivadas de la participación de los trabajadores, de su inclusión en la toma de decisiones y en la resolución de problemas. Por lo tanto, la participación incrementa la influencia del individuo en las decisiones de la organización, lo cual se traducirá en una mayor productividad, que, a su vez, servirá para reforzar su voluntad y capacidad de participar mediante grupos de trabajo en beneficio de la organización y de los trabajadores.
4. Frente a la dinámica en la organización y la productividad se debe implementar el Panel informativo cuyo proceso comunicativo es un elemento importante para el desarrollo de la empresa, considerando que la información cumple funciones administrativas como la planificación,

organización, dirección y control Destacando el involucramiento de un líder y los trabajadores para lograr los objetivos y las metas establecidas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bisquerra, R. (2004). *Metodología de la Investigación Educativa*. Madrid: Muralla.
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento Organizacional*. (3.<sup>a</sup>ed.) México: Mxgraw Hill.
- Delgado (2015). *El comportamiento organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del Departamento de Cultura del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Municipalidad de Ambato, provincia de Tungurahua*. (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Díaz, J. (2016). *Diagnóstico del comportamiento organizacional y la productividad en los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, período 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Científica del Perú, Iquitos, Perú.
- García, A. (2011). *Productividad y Reducción de Costos*. (2.<sup>a</sup>ed) C.A. México: Trillas S.A. de C.V.
- Galindo, Mariana y Viridiana Ríos (2015) *Productividad en Serie de Estudios Económicos*, Vol. 1, Agosto 2015. México DF: México
- Griffin, R. W., & Moorhead, G. (2017). *Comportamiento organizacional: Gestión de personas y organizaciones / Ricky W. Griffin y Gregory Moorhead* (12a. ed.) México: Cengage Learning.
- Gutiérrez, A. (2014). *Calidad y productividad*. (1.<sup>a</sup>ed.) México: McGraw-Hill.
- Hernández, S. & Pulido, A. (2011). *Fundamentos de la gestión empresarial*. (1.<sup>a</sup>ed.) México: McGraw-Hill.
- Hellriegel, Don y Slocum Jr., John W. (2009). *Comportamiento organizacional*, (12a. ed.) México: Cengage Learning.

- Hernández, R., Fernández, C. & Batista, P. (2014) *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw-Hill.
- Hellriegel, D. & Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (12.ªed.) México: Cengage Learning Editores.
- Janjachi, M. (2016). *Comportamiento Organizacional y Calidad de Vida en el Trabajo de la Oficina de Administración Documentaria y Archivo del Ministerio de Justicia Lima 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Jaramillo A. (2018). *Ausentismo Laboral Merma El 30 Por Ciento De Productividad En Las Empresas*, de Merca2.0 Sitio web p. 1 Recuperado de: <https://www.merca20.com/ausentismo-laboral-merma-el-30-por-ciento-de-productividad-en-las-empresas/>
- La República (2018). *La mitad de microempresas en Perú podrían morir en los próximos 5 años*. *La República*, p. 1. Recuperado de <https://larepublica.pe/economia/1346613-mitad-microempresas-peru-morir-proximos-5-anos>
- Mario, D. (2009). *Estudio del Clima laboral y la Productividad en empresas pequeñas y Medianas: el transporte vertical en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires – Argentina*. (Tesis doctoral). Universidad Politécnica de Valencia, España.
- Ochoa, K. (2014). *Motivación y productividad laboral estudio realizado en la Empresa Municipal Aguas de Xelaju EMAX*. (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.
- Prokopenko, J. (1989). *La Gestión de la Productividad*, C.A. Ginebra: Productivity management.

- Robbins, Stephen P. & Judge, Timothy A. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (13.ªed.) México: Pearson Educación.
- Rodríguez, H. (2016). *Programa de Comportamiento Organizacional de La Empresa Ingeniería de Apoyo y Servicios SAC, Para Optimizar los Servicios de Tercerización que Presta en La Sede Administrativa de Backus – Lima*. (Tesis de pregrado). Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.
- Rivilla, C. & Tayupanda, J. (2014). *Análisis de factores que inciden en la productividad laboral de empresas dedicadas a la producción y distribución de productos de consumo masivo en el distrito Metropolitano de Quito*. (Tesis de pregrado). Universidad Politécnica Salesiana Sede Quito, Quito, Ecuador.
- Ramos, C. (2013). *Comportamiento Organizacional en las Delegaciones Departamentales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales Región Noroccidente*. (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.
- Sánchez, I. (2015). *El clima organizacional y la productividad de los trabajadores de la empresa constructora COAM Contratistas S.A.C*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Vargas, R. (2015). *Caracterización de la Competitividad y La Productividad en las Mype De Servicios Electromecánicos en Pariñas -Talara 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles De Chimbote, Piura, Perú.
- Pino, R. (2007) *Metodología de la Investigación*. Perú: San Marcos E.I.R.L.

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: El comportamiento organizacional y la productividad de los colaboradores en la empresa Constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Métodos
<p><b>Problema general.</b> ¿Qué relación existe entre el comportamiento organizacional y la productividad de los colaboradores en la empresa Constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018?</p> <p><b>Problemas específicos.</b></p> <p><b>Problema específico 1.</b> ¿Cómo se relaciona las personas en las organizaciones y la productividad de los colaboradores en la empresa constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018?</p>	<p><b>Objetivo general.</b> Objetivo general. Determinar la relación que existe entre comportamiento organizacional y productividad de los colaboradores en la empresa Constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p><b>Objetivo específico 1.</b> Determinar la relación entre las personas en las organizaciones y Productividad de los colaboradores en la empresa constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018</p>	<p><b>Hipótesis general.</b> Existe relación significativamente entre comportamiento organizacional y productividad de los colaboradores en la empresa Constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p><b>Hipótesis específico 1.</b> Existe relación significativamente entre las personas en las organizaciones y productividad de los colaboradores en la empresa constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018.</p>	<p><b>Variable 1.</b> Comportamiento organizacional</p> <p><b>Dimensiones:</b> Las personas en las organizaciones. Los grupos en las organizaciones La dinámica organizacional.</p> <p><b>Variable 2.</b> Productividad</p> <p><b>Dimensiones:</b></p>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Método:</b> Hipotético deductivo</p> <p><b>Tipo de investigación:</b> Aplicada</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> No experimental Transversal Correlacional</p> <p><b>Población:</b> 45 Trabajadores la empresa constructora CMP Contratistas Generales EIRL.</p>

<p><b>Problema específico 2.</b> ¿Cómo se relaciona los grupos en las organizaciones y la productividad de los colaboradores en la empresa constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018?</p> <p><b>Problema específico 3.</b> ¿Cómo se relaciona la dinámica organizacional y la productividad de los colaboradores en la empresa constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018?</p>	<p><b>Objetivo específico 2.</b> Determinar la relación entre los grupos en las organizaciones y Productividad de los colaboradores en la empresa constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018</p> <p><b>Objetivo específico 3.</b> Determinar la relación entre la dinámica organizacional y Productividad de los colaboradores en la empresa constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018</p>	<p><b>Hipótesis específico 2.</b> Existe relación significativamente entre los grupos en las organizaciones y productividad de los colaboradores en la empresa constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018.</p> <p><b>Hipótesis específico 3.</b> Existe relación significativamente entre la dinámica organizacional y productividad de los colaboradores en la empresa Constructora CMP Contratistas Generales EIRL, Ucayali. 2018.</p>	<p>Eficiencia</p> <p>Eficacia</p>	<p><b>Muestra:</b> 45 Trabajadores la empresa constructora CMP Contratistas Generales EIRL.</p> <p><b>Muestreo:</b> No probabilístico (Censal)</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>
---	---	---	-----------------------------------	--

## Anexo 2: Matriz de operacionalización

### Operacionalización de la variable comportamiento organizacional

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Rangos/índices	
Comportamiento organizacional	Las personas en las organizaciones.	Personalidad				
		Percepción	1, 2, 3, 4, 5, 6,		Bajo (22 – 50)	
		Actitud	7, 8		Medio (51 – 80)	
			Motivación			Alto (81 – 110)
					Escala tipo Likert	
	Los grupos en las organizaciones	Grupos de trabajo				Bajo (8 – 18)
		Equipo de trabajo		9, 10, 11, 12,		Medio (19 –29)
		Facultamiento en la toma de decisiones.		13, 14, 15	Siempre (5)	Alto (30 – 40)
					Casi siempre (4)	
					A veces (3)	Bajo (7 – 15)
La dinámica organizacional.	Comunicación			Casi nunca (2)	Medio (16 –25)	
	Liderazgo		16, 17, 18, 19,	Nunca (1)	Alto (26 – 35)	
	Estrés		20, 21, 22			
					Bajo (7 – 15)	
					Medio (16 –25)	
					Alto (26 – 35)	

## Operacionalización de la variable productividad

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Rangos/índices
Productividad	Eficiencia	Recursos programados	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11	Escala tipo Likert	Bajo (22 – 50)
		Mano de obra			Medio (51 – 80)
		Materias primas			Alto (81 – 110)
	Eficacia	Productos logrados	12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22	Siempre (5)	Bajo (8 – 18)
		Metas		Casi siempre (4)	Medio (19 – 29)
				A veces (3)	Alto (30 – 40)
		Casi nunca (2)		Bajo (7 – 15)	
		Nunca (1)		Medio (16 – 25)	
				Alto (26 – 35)	
				Bajo (7 – 15)	
	Medio (16 – 25)				
	Alto (26 – 35)				

### Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos.



#### Instrumentos de recolección de Datos

UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

FACULTAD DE ADMINISTRACION Y NEGOCIOS GLOBALES

#### CUESTIONARIO DE LA VARIABLE “COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL”

Estimado trabajador: te invito a responder el presente cuestionario, tus respuestas, confidenciales y anónimas, tienen por objetivo recoger tu importante opinión sobre la empresa “CMP CONTRATISTAS GENERALES EIRL”, lugar donde te encuentras laborando, esto nos ayudará a determinar la relación existente entre el comportamiento y productividad de los trabajadores de esta empresa, por esto es muy importante que tus respuestas sean con honestidad. Agradezco tu participación.

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

Ítem	Indicadores	Siempre (5)	Casi siempre (4)	A veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
1	Su personalidad ayuda a evitar conflictos laborales.					
2	Su personalidad agrada a sus compañeros de trabajo.					
3	Sus percepciones laborales en su trabajo previenen riesgos a la empresa.					
4	La percepción del entorno laboral en la empresa es agradable.					
5	Sus actitudes son optimistas en cada actividad que usted realiza.					
6	Las actitudes de los trabajadores de la empresa CMP reflejan los valores de la empresa.					
7	La empresa cuenta con un programa de incentivos para mantener la motivación de sus trabajadores.					
8	Usted demuestra motivación cuando la empresa propone recompensas.					
9	En su grupo de trabajo sus compañeros logran alcanzar los objetivos planteados por la empresa.					

10	Los integrantes de los grupos de trabajo ayudan a sus compañeros.					
11	Considera usted que su equipo de trabajo es competitivo.					
12	En su equipo de trabajo respetan las opiniones de sus compañeros.					
13	Existe rivalidad entre equipos de trabajo.					
14	Los encargados de las áreas de la empresa toman decisiones propias.					
15	Las decisiones que toman sus superiores resuelven los problemas a la brevedad.					
16	En la empresa CMP existe una comunicación formal.					
17	Existen conflictos laborales en la empresa CMP por falta de comunicación.					
18	Sus compañeros y usted mantienen una comunicación fluida dentro de su área de trabajo.					
19	Siente usted que existe un buen liderazgo por parte de la gerencia de la empresa.					
20	El liderazgo de su gerente propicia un clima de trabajo agradable.					
21	Ha llegado usted a sentir estrés durante el desarrollo de sus actividades.					
22	Usted ha podido notar en sus compañeros síntomas de estrés.					



## Instrumentos de recolección de Datos

UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

FACULTAD DE ADMINISTRACION Y NEGOCIOS GLOBALES

### CUESTIONARIO DE LA VARIABLE “PRODUCTIVIDAD”

Estimado trabajador: te invito a responder el presente cuestionario, tus respuestas, confidenciales y anónimas, tienen por objetivo recoger tu importante opinión sobre la empresa “CMP CONTRATISTAS GENERALES EIRL”, lugar donde te encuentras laborando, esto nos ayudará a determinar la relación existente entre el comportamiento y productividad de los trabajadores de esta empresa, por esto es muy importante que tus respuestas sean con honestidad. Agradezco tu participación.

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

Ítem	Indicadores	Siempre (5)	Casi siempre (4)	A veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
1	La empresa CMP explota al máximo sus recursos tecnológicos.					
2	Los recursos materiales en la empresa CMP son suministrados oportunamente.					
3	La empresa cuenta con los recursos financieros necesarios para desarrollar su trabajo.					
4	La empresa realiza una adecuada selección de mano de obra.					
5	La empresa CMP contrata mano de obra calificada para cada tipo de trabajo.					
6	La cantidad de mano de obra en la empresa es suficiente para cada proyecto.					
7	Las materias primas son distribuidas a tiempo a cada área de trabajo.					
8	Las materias primas que obtiene la empresa CMP son de calidad.					
9	Los recursos humanos en la empresa reciben especializaciones por parte de la empresa					
10	La mano de obra en la empresa es de confianza.					

<b>11</b>	Existe desabastecimiento de materias primas en la empresa.					
<b>12</b>	Los productos y servicios que ofrece la empresa CMP son terminados a tiempo.					
<b>13</b>	Los productos y servicios que ofrece la empresa CMP son de calidad.					
<b>14</b>	Las metas de la empresa impulsan dedicación a los trabajadores.					
<b>15</b>	Las metas de la empresa son precisas y eficaces.					
<b>16</b>	La empresa trabaja horas extras con el fin de cumplir con las metas propuestas.					
<b>17</b>	Los colaboradores de la empresa trabajan con responsabilidad para llegar a cumplir las metas de producción solicitada por sus jefes.					
<b>18</b>	Considera usted que su jefe inmediato es eficaz en la búsqueda del logro de las metas.					
<b>19</b>	Los servicios prestados garantizan confiabilidad y durabilidad a nuestros clientes.					
<b>20</b>	La empresa capacita a sus colaboradores con la finalidad de cumplir sus metas.					
<b>21</b>	Las metas de la empresa son alcanzadas fácilmente.					
<b>22</b>	Las metas en la empresa se cumplen con responsabilidad.					

**GRACIAS POR SU COOPERACIÓN!!!**

## Anexo 4: Validación de instrumentos

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

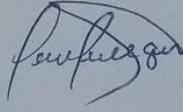
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:  
Mg. Jurequi del Aguila Luis Germán

DNI: 07294316

Especialidad del validador: Magister en Administración

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

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



Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:  
Tomas Wang Ferrnido Javier

DNI: 07977890

Especialidad del validador: Administración

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

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



Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

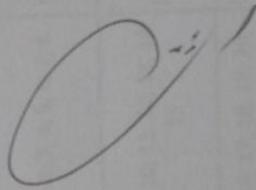
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:  
Ricardo Pally Nelson

DNI: 07579376

Especialidad del validador: Doct en Relaciones

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

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



## Anexo 5: Matriz de datos

### Base de datos de la variable comportamiento organizacional

#### VARIABLE 1: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

ITEMS	LAS PERSONAS EN LAS ORGANIZACIONES								LOS GRUPOS EN LAS ORGANIZACIONES							LA DINAMICA ORGANIZACIONAL										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22				
1	5	5	5	4	5	3	1	5	33	4	4	5	4	1	1	3	22	3	4	3	3	3	5	4	25	80
2	4	3	3	3	4	5	1	5	28	4	4	4	5	1	3	3	24	4	4	4	3	3	4	4	26	78
3	3	5	3	3	4	3	1	2	24	4	5	5	5	1	1	1	22	3	4	3	3	3	4	4	24	70
4	5	5	5	4	5	4	1	4	33	5	5	5	5	1	3	4	28	4	3	3	4	4	3	3	24	85
5	5	5	5	5	5	5	2	5	37	5	5	5	5	2	2	5	29	5	3	3	4	5	3	3	26	92
6	5	5	5	3	5	4	1	1	29	5	5	5	5	1	3	4	28	3	3	4	4	4	2	3	23	80
7	5	5	5	5	5	5	2	5	37	5	5	5	5	2	2	5	29	5	5	5	3	3	5	5	31	97
8	3	3	3	2	4	3	1	3	22	3	3	4	5	2	2	3	22	2	4	4	2	2	5	4	23	67
9	4	3	5	3	5	3	1	2	26	5	4	5	5	2	3	3	27	3	4	4	3	3	3	3	23	76
10	5	4	5	4	5	4	2	2	31	5	5	5	5	1	2	3	26	3	3	4	4	4	3	3	24	81
11	5	5	5	5	5	5	2	5	37	5	5	5	5	2	2	5	29	5	5	5	3	3	5	5	31	97
12	5	5	5	5	5	5	1	1	32	5	5	5	5	1	2	4	27	4	3	4	5	5	2	3	26	85
13	4	3	4	3	5	3	1	2	25	4	5	4	4	2	2	3	24	3	4	3	3	3	3	3	22	71
14	5	5	5	5	5	5	2	5	37	5	5	5	5	2	2	5	29	4	4	4	3	3	5	5	28	94
15	4	4	5	3	5	4	1	4	30	5	5	5	5	1	3	3	27	3	4	4	4	4	4	4	27	84
16	5	5	5	4	5	3	2	4	33	4	5	5	4	1	3	3	25	4	3	3	3	3	4	4	24	82
17	5	5	5	5	5	5	2	5	37	5	5	5	5	2	1	5	28	5	5	4	3	3	5	5	30	95
18	4	5	3	3	4	3	2	4	28	4	5	5	5	1	1	1	22	3	4	3	3	3	3	3	22	72
19	5	5	5	4	5	4	1	3	32	5	5	5	5	1	3	3	27	3	3	3	3	3	4	4	23	82
20	4	4	4	4	4	3	1	1	25	5	5	5	5	3	1	1	25	2	2	2	2	2	2	2	14	64
21	5	5	5	5	5	5	2	5	37	5	5	5	5	2	2	5	29	5	3	3	3	3	5	5	27	93
22	5	5	5	3	5	4	1	1	29	5	5	5	5	2	2	3	27	3	3	3	3	3	4	4	23	79
23	5	5	5	5	5	5	2	5	37	5	5	5	5	2	2	5	29	5	5	5	3	3	5	5	31	97
24	5	4	5	3	5	3	1	1	27	5	4	4	4	1	3	3	24	3	4	4	3	3	3	4	24	75
25	5	4	5	4	4	4	2	2	30	5	5	5	5	1	2	3	26	3	3	4	4	3	4	4	25	81
26	5	5	5	4	5	4	1	1	30	5	5	5	5	1	2	3	26	3	3	4	4	4	3	3	24	80
27	5	5	5	5	5	5	2	5	37	5	5	5	5	2	1	5	28	5	5	4	3	3	5	5	30	95
28	5	5	5	5	5	4	1	1	31	5	5	5	5	1	2	3	26	3	3	4	4	4	4	4	26	83
29	4	3	4	3	5	3	1	2	25	4	4	4	4	1	2	3	22	3	3	4	4	4	4	4	26	73
30	5	5	5	5	5	5	1	5	36	5	5	5	5	2	1	5	28	5	4	3	3	3	5	5	28	92
31	4	4	4	3	5	4	2	2	28	5	5	5	5	1	2	2	25	3	3	3	3	3	3	3	21	74
32	5	5	5	5	5	3	1	1	30	5	5	5	5	1	3	3	27	3	3	3	2	2	4	4	21	78
33	5	5	5	5	5	5	2	5	37	5	5	5	5	2	1	5	28	5	4	5	3	3	5	5	30	95
34	5	4	5	3	5	3	1	1	27	4	4	4	4	2	2	2	22	2	2	2	2	2	1	1	12	61
35	5	4	5	4	4	4	2	2	30	5	5	5	5	2	1	5	28	5	5	5	3	3	5	5	31	89
36	5	5	5	4	5	4	1	1	30	3	3	4	5	2	2	3	22	3	3	3	3	3	4	4	23	75
37	5	5	5	5	5	5	2	5	37	5	4	5	5	2	3	3	27	5	5	5	3	3	5	5	31	95
38	5	5	5	5	5	4	1	1	31	5	5	5	5	1	2	3	26	3	4	4	3	3	3	4	24	81
39	4	3	4	3	5	3	1	2	25	5	5	5	5	2	2	5	29	3	3	4	4	3	4	4	25	79
40	5	5	5	5	5	5	1	5	36	5	5	5	5	1	2	4	27	3	3	4	4	4	3	3	24	87
41	4	4	4	3	5	4	2	2	28	4	5	4	4	2	2	3	24	5	5	4	3	3	5	5	30	82
42	5	5	5	5	5	3	1	1	30	5	5	5	5	2	2	5	29	3	3	4	4	4	4	4	26	85
43	5	5	5	5	5	5	2	5	37	5	5	5	5	1	3	3	27	3	3	4	4	4	4	4	26	90
44	4	4	3	3	4	4	1	1	24	4	5	5	4	1	3	3	25	5	4	3	3	3	5	5	28	77
45	4	3	4	3	5	3	1	2	25	3	3	4	5	2	2	3	22	3	3	3	3	3	3	3	21	68
	209	201	208	180	217	180	63	132	1390	209	212	216	217	69	93	157	1173	163	163	166	146	145	174	176	1133	3696

## Base de datos de la variable productividad

### BASE DE DATOS DE LA VARIABLE 1. PRODUCTIVIDAD

#### VARIABLE 1: PRODUCTIVIDAD

ITEMS	EFICIENCIA											EFICACIA													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22			
1	5	5	5	4	5	3	1	5	3	4	3	43	4	4	5	4	4	3	5	4	3	1	3	40	83
2	4	3	3	3	4	5	1	5	4	3	4	39	4	4	4	5	3	3	4	4	1	3	3	38	77
3	3	5	3	3	4	3	1	2	3	4	3	34	4	5	3	5	3	3	4	4	1	1	1	34	68
4	5	3	5	4	3	4	1	4	4	3	3	39	5	5	5	3	4	4	3	3	1	3	4	40	79
5	5	3	3	5	5	5	2	5	5	3	3	44	5	3	5	5	4	5	3	3	2	2	5	42	86
6	5	5	5	3	5	4	1	1	3	3	4	39	5	5	2	5	4	4	2	3	1	3	4	38	77
7	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5	51	5	5	5	3	3	3	3	5	2	2	5	41	92
8	3	3	3	2	4	3	1	3	2	4	4	32	3	3	4	5	2	2	5	4	2	2	3	35	67
9	4	3	3	3	5	3	1	2	3	4	4	35	5	4	5	5	3	3	3	3	2	3	3	39	74
10	5	4	5	4	5	4	2	2	3	3	4	41	5	5	5	5	4	4	3	3	1	2	3	40	81
11	5	5	3	3	5	5	2	5	5	5	5	48	5	5	5	5	3	3	5	5	2	2	5	45	93
12	5	5	5	3	3	5	1	1	4	3	4	39	5	5	5	5	5	5	2	3	1	2	4	42	81
13	4	3	4	3	5	3	1	2	3	4	3	35	4	5	4	4	4	3	3	3	2	2	3	37	72
14	5	5	5	5	4	5	2	5	4	4	4	48	5	3	5	4	3	3	5	5	2	2	5	42	90
15	4	4	5	3	5	4	1	4	3	4	4	41	5	5	3	5	4	4	4	4	1	3	3	41	82
16	5	5	5	4	5	3	2	4	4	3	3	43	4	5	3	4	3	3	4	4	1	3	3	37	80
17	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	51	5	5	5	5	3	3	3	5	2	1	5	42	93
18	4	5	3	3	4	3	2	4	3	4	3	38	4	5	5	5	3	3	3	3	1	1	1	34	72
19	5	5	5	4	5	4	1	3	3	3	3	41	5	5	4	3	3	3	4	4	1	3	3	38	79
20	4	4	4	4	4	3	1	1	2	2	2	31	5	5	5	3	2	2	2	2	3	1	1	31	62
21	5	5	5	5	5	5	2	5	5	3	3	48	5	5	5	5	3	3	5	5	2	2	5	45	93
22	5	5	5	3	5	4	1	1	3	3	3	38	5	5	5	5	3	3	4	4	2	2	3	41	79
23	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	52	5	5	5	3	3	3	5	5	2	2	5	43	95
24	5	4	5	3	5	3	1	1	3	4	4	38	5	4	4	4	3	3	3	4	1	3	3	37	75
25	5	4	5	4	4	4	2	2	3	3	4	40	5	5	3	5	4	3	4	4	1	2	3	39	79
26	5	5	5	4	5	4	1	1	3	3	4	40	5	5	5	3	4	4	3	3	1	2	3	38	78
27	5	5	5	3	5	5	2	5	5	5	4	49	5	5	3	5	3	3	5	5	2	1	5	42	91
28	5	5	5	5	5	4	1	1	3	3	4	41	5	5	5	3	4	4	4	4	1	2	3	40	81
29	4	3	4	3	5	3	1	2	3	3	4	35	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	3	38	73
30	5	5	3	5	3	5	1	5	5	4	3	44	5	5	5	5	3	3	3	5	2	1	5	42	86
31	4	4	4	3	5	4	2	2	3	3	3	37	5	5	5	5	3	3	3	3	1	2	2	37	74
32	5	5	5	5	3	3	1	1	3	3	3	37	5	5	5	5	2	2	4	4	1	3	3	39	76
33	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5	51	5	5	5	5	3	3	5	5	2	1	5	44	95
34	3	4	5	3	2	3	2	1	2	2	2	29	4	4	3	4	2	2	1	1	2	2	2	27	56
35	5	4	5	4	4	4	2	2	5	5	5	45	5	5	5	5	3	3	5	5	2	1	5	44	89
36	5	5	3	4	5	4	1	1	3	3	3	37	3	3	4	5	3	3	4	4	2	2	3	36	73
37	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	52	5	4	5	5	3	3	5	5	2	3	3	43	95
38	2	5	3	5	3	4	1	1	3	4	4	35	5	5	5	5	3	3	3	4	1	2	3	39	74
39	4	3	4	3	5	3	1	2	3	3	4	35	5	5	5	5	4	3	4	4	2	2	5	44	79
40	5	5	5	5	5	5	1	5	3	3	4	46	5	5	5	5	4	4	3	3	1	2	4	41	87
41	4	4	4	3	5	4	2	2	5	5	4	42	4	5	4	4	3	3	5	5	2	2	3	40	82
42	5	5	3	5	3	3	1	1	3	3	4	36	5	5	3	5	4	4	4	4	2	2	5	43	79
43	5	5	3	5	5	5	2	5	3	3	4	45	5	5	5	5	3	4	3	4	1	3	3	41	86
44	4	4	3	3	4	4	1	1	5	4	3	36	4	5	3	4	3	3	5	5	1	3	3	39	75
45	4	3	4	3	4	3	1	2	3	3	3	33	3	3	4	5	3	4	3	5	2	2	4	38	71
	204	197	192	174	200	180	64	132	163	161	166	1833	209	208	197	202	147	146	167	178	71	93	158	1776	3609

## Anexo 6: Consentimiento informado

**CMP CONTRATISTAS GENERALES E.I.R.L.**  
**RUC N°20393292637**

Jr. Maria Lozano Mza A Lote 3 Urb. Villa  
Corpac Coronel Portillo – Yarinacocha –  
Departamento de Ucayali  
Teléfono: 01-3609870  
E-mail: maryh5310@gmail.com

"Año del Diálogo y Reconciliación Nacional"

Pucallpa, 18 de Septiembre de 2018

**CARTA N° 0018-2018/CMP**

**CARGO**

Señores:  
**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**  
Av. 28 de Julio Nro. 1050 (Frente al Parque de Lima) - Lima  
Presente.-

Atención : **DR. ANAXIMANDRO PERALES SÁNCHEZ**  
Vicerrector Académico

Asunto : **AUTORIZACIÓN PARA RECABAR INFORMACIÓN**

Referencia : **CARTA DE FECHA 15.09.2018**

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente y a la vez, en atención a su atenta carta de la referencia, hacemos de su conocimiento que mi representada la empresa constructora CMP Contratistas Generales E.I.R.L., ha brindado la información solicitada por el alumno de vuestra prestigiosa institución, señor Edgar Jeyser Humán Mayta.

Sin otro en particular, quedo de ustedes.

Atentamente,

CMP CONTRATISTAS GENERALES E.I.R.L.  
*SMAP*  
Carlos S. Montes Peralta  
GERENTE GENERAL

*Recibido*

  
*[Firma]*  
1º octubre 2018  
VICERRECTOR