



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

Comportamiento Organizacional y su Influencia en el Desempeño Laboral
de los Obreros de Construcción Civil de la Empresa Constructora CEINSA
de la Provincia de Barranca, Lima. Perú. 2017.

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

Licenciado en Administración de Empresas

AUTOR:

Bch. Wilson Risco Ocupa

ASESOR:

Mg. Ing. Edmundo José Barrantes Ríos

LIMA – PERÚ

2017

ASESOR:

Mg. Ing. EDMUNDO JOSÉ BARRANTES RÍOS

JURADO EXAMINADOR:

Dra. Grisi Bernardo Santiago
Presidente

Dr. Fernando Luis Tam Wong
Secretario

Dr. Edmundo Jose Barrantes Rios
Vocal

Dedicatoria

Este trabajo de investigación está dedicado a mis adorados padres, mis hermanos y a toda mi familia quienes son el motor que me impulsan a seguir adelante

Agradecimiento

El presente trabajo de investigación ha sido posible gracias a mis padres, mi familia, a dios, a los docentes que tuvieron la oportunidad de enseñarme y la Universidad Privada Telesup, gestora de mis competencias profesionales adquiridas, por los años que he transcurrido por sus aulas.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Wilson Antonio Risco Ocupa, identificado con DNI N°42091584, a efecto de cumplir con las obligaciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada TELESUP. Declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis titulada “Comportamiento Organizacional Civil de la Empresa Constructora Ceinsa de la Provincia de Barranca, Lima, Perú 2017”, son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento y omisión tanto de los documentos como de la información aportada. Por lo cual acepto lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad.

Lima, 10 agosto del 2017.

Bch. Wilson Risco Ocupa

DNI: 42091584

RESUMEN

El presente trabajo tiene por objetivo general demostrar que; el comportamiento organizacional influye en el desempeño laboral de los obreros de construcción civil de la Empresa Constructora CEINSA de la provincia de Barranca 2017.

El estudio es de tipo explicativo para tal se empleó el método mixto, Dado que; este método hizo posible la representación de un conjunto de datos sistematizados (recolección de datos de varias fuentes) empíricos (la experiencia y la observación) y críticos (análisis de la realidad) para la investigación, asimismo el diseño de la investigación es no experimental transversal (correlacional-causal) Qué; encaminó la observación del fenómeno tal como se da en su contexto natural para luego analizarlo.

La población lo conformaron 150 Obreros, básicamente de sexo masculino mayor de 18 años, entre operarios, oficiales y obreros. Se diseñó el instrumento tipo escala Likert conformado por 56 preguntas de opción múltiple, a la conclusión que se llegó fue demostrar la existencia del grado de influencia entre las variables estudiadas con un nivel de significación de 0,05. Equivalente a una influencia entre regular y alto.

Palabras claves: Comportamiento, Organización, Desempeño, Laboral.

ABSTRACT

The present work has the general objective to demonstrate that; The organizational behavior influences the work performance of the civil construction workers of the CEINSA Construction Company of the province of Barranca 2017.

The study is of explanatory type for such was used the mixed method, Given that; This method made possible the representation of a set of systematized (data collection from several sources) empirical (experience and observation) and critical (reality analysis) for research, also the design of the research is non-experimental transversal (Correlational-causal) What; Led the observation of the phenomenon as it occurs in its natural context and then analyze it.

The population was made up of 150 workers, basically male over 18 years, among workers, officers and workers. The Likert scale-type instrument was designed with 56 multiple-choice questions. The conclusion reached was to demonstrate the existence of the degree of influence among the variables studied with a significance level of $\alpha = 0.018 < 0.05$. Equivalent to an influence between regular and high.

Key words: organizational behavior, work performance, productivity, satisfaction at work and rotation.

INDICE DE CONTENIDOS

	Página
CARÁTULA	
Asesor de Tesis	ii
Jurado examinador	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaratoria de autenticidad	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
ÍNDICE	ix
Índice de contenidos	ix
Índice de tablas	xiii
Índice de figuras	xiv
INTRODUCCIÓN	xv
Cap. I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	19
1.1 Planteamiento del problema	19
1.2 Formulación del problema	21
1.2.1 Problema general	21
1.2.2 Problemas específicos	21
1.3 Justificación del estudio	22
1.4 Objetivos	23
1.4.1 Objetivo general	23
1.4.2 Objetivos específicos	24
Cap. II MARCO TEÓRICO	25
2.1 Antecedentes	25
2.1.1 Antecedentes nacionales	25
2.1.2 Antecedentes internacionales	28
2.2 Bases teóricas de las variables	32
2.2.1. Bases teóricas de la variable independiente	32
2.2.1.1. Definición del comportamiento organizacional	32
2.2.1.2 Modelos del comportamiento organizacional	34

2.2.1.2.1 Productividad	35
2.2.1.2.2 Satisfacción en el trabajo	36
2.2.1.2.3 Satisfacción en el trabajo y el desempeño	37
2.2.1.2.4 Satisfacción en el trabajo y la rotación de empleados	38
2.2.1.2.5 Ausentismo	38
2.2.1.2.6 Rotación	39
2.2.1.3 Actitudes para el trabajo.	40
2.2.1.3.1 Involucramiento en el trabajo.	40
2.2.1.3.2 Compromiso organizacional.	40
2.2.1.3.2.1 Compromiso afectivo	41
2.2.1.3.2.2 Compromiso normativo	41
2.2.1.3.3 Identificación del empleado	41
2.2.1.4 Metas y objetivos del comportamiento organizacional	42
2.2.1.5 Niveles de análisis Comportamiento Organizacional	42
2.2.1.5.1 Nivel individual	43
2.2.1.5.2 Nivel grupal	44
2.2.1.5.3 Nivel organizacional	46
2.2.1.6. Disciplinas del comportamiento organizacional	46
2.2.1.6.1 Psicología	46
2.2.1.6.2 Psicología social	47
2.2.1.6.3 Sociología	47
2.2.1.6.4 Antropología	47
2.2.2. Bases teóricas de la variable dependiente	48
2.2.2.1 Definición del desempeño laboral	48
2.2.2.2. Modelo Campbell: Teoría de los factores múltiples	51
2.2.2.3 Factores que se relacionan con el desempeño laboral	52
2.2.2.3.1 La motivación	52
2.2.2.3.2 Ambiente de trabajo	53
2.2.2.4 Actitudes y comportamiento de un buen ambiente de trabajo	53
2.2.2.4.1 Trabajo en equipo	55
2.2.2.4.2 Establecimiento de objetivos	57
2.2.2.4.3 Reconocimiento de trabajo	57
2.2.2.4.4 Formación y desarrollo profesional	57

2.2.2.5. Competencias para el desarrollo laboral	58
2.2.2.5.1 Flexibilidad	60
2.2.2.5.2 Habilidad interpersonal	60
2.2.2.5.3 Empoderamiento	60
2.2.2.5.4 Emprendimiento	60
2.2.2.5.5 Capacidad de organización	61
2.2.2.5.6 Orientación al logro	61
2.2.2.6 Evaluación del desempeño y sistemas de recompensas	62
2.3 Definición de términos básicos	62
Cap. III MARCO METODOLÓGICO	65
3.1 Hipótesis	65
3.1.1 Hipótesis principal	65
3.1.2 Hipótesis secundarias	65
3.2 Variables de estudio	65
3.2.1.1 Variable independiente	65
3.2.1.2 Variable dependiente	66
3.2.2 Definición Operacional	67
3.3 Tipo y nivel de la investigación	68
3.4 Diseño de investigación	68
3.5 Población y muestra de estudio	68
3.5.1 Población	68
3.5.2 Muestra	69
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	69
3.6.1 Técnicas de recolección de datos	69
3.6.1.1. Confiabilidad del instrumentos	70
3.6.1.2. Validez del instrumento	71
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos	71
3.7. Método de análisis de datos	71
3.8 Aspectos éticos	72
Cap. IV RESULTADOS	74
4.1. Descripción y análisis estadístico	74
4.2. Cuadro de hipótesis	82
Cap. V DISCUSIÓN	89
5.1. Análisis y discusión de resultados.	89

Cap. VI CONCLUSIONES	92
6.1 Conclusiones	92
Cap. VII RECOMEDACIONES	94
7.1 Recomendaciones	94
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	95
ANEXOS	97
Anexo 1: Matriz de Consistencia	98
Anexo 2: Matriz de Operacionalización	99
Anexo 3: Instrumentos	100
Anexo 4: Validación de Instrumentos	103
Anexo 5: Matriz de Datos	115

ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1: <i>Operativización de Variables</i>	67
Tabla 2: <i>Técnicas para la recolección de información</i>	69
Tabla 3: <i>Estadísticos de fiabilidad</i>	70
Tabla 4: <i>Validación de instrumento por expertos</i>	71
Tabla 5: <i>Comportamiento Organizacional</i>	75
Tabla 6: <i>Productividad</i>	76
Tabla 7: <i>Satisfacción en el Trabajo</i>	77
Tabla 8: <i>Rotación</i>	78
Tabla 9: <i>Motivación</i>	79
Tabla 10: <i>Ambiente de Trabajo</i>	80
Tabla 11: <i>Equipo de Trabajo</i>	81
Tabla 12: <i>KMO y prueba de Bartlett</i>	83
Tabla 13: <i>KMO y prueba de Bartlett</i>	84
Tabla 14: <i>KMO y prueba de Bartlett</i>	86
Tabla 15: <i>KMO y prueba de Bartlett</i>	87

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
<i>Figura 1:</i> Comportamiento Organizacional	75
<i>Figura 2:</i> Productividad	76
<i>Figura 3:</i> Satisfacción en el Trabajo	77
<i>Figura 4:</i> Rotación	78
<i>Figura 5:</i> La Motivación	79
<i>Figura 6:</i> Ambiente de Trabajo	80
<i>Figura 7:</i> Equipo de Trabajo	81
<i>Figura 8:</i> Contrastación de la Hipótesis Principal	83
<i>Figura 9:</i> Contrastación de la Hipótesis Específica 1	85
<i>Figura 10:</i> Contrastación de la Hipótesis Específica 2	86
<i>Figura 11:</i> Contrastación de la Hipótesis Secundaria 3	88

INTRODUCCIÓN

Actualmente las empresas y en muchos casos sus colaboradores se ven impulsados y motivados a desarrollar procesos gerenciales, administrativos y procesos de mejora continua, que generen mecanismos de adaptación y cambios para propiciar un mejor comportamiento y dinamismo dentro de la organización para mejorar el desempeño de sus colaboradores. Es por eso que; a partir de esta inquietud y observación, se idea este trabajo de investigación con el objetivo de demostrar el comportamiento organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los obreros de construcción civil de la Empresa Constructora CEINSA de la provincia de Barranca Lima Perú 2017.

Dado que, CEINSA es una compañía con más de 31 años de experiencia ha persistido en los últimos años en un importante proceso de crecimiento y expansión por todo el territorio nacional realizando todo tipo de obra pública, gracias al esfuerzo y dedicación de su equipo humano con gran experiencia, calificado y comprometido, desarrollando su actividad en todas las áreas de construcción, entre las que destacan: La construcción, mejoramiento y equipamiento en autovías, carreteras, aeropuertos, urbanizaciones, obras hidráulicas y medioambientales, edificación industrial, edificación no residencial y residencial, rehabilitaciones y prestación de servicios de conservación y mantenimiento de infraestructuras.

CEINSA cuenta con una plantilla integrada de profesionales con amplia experiencia en las distintas áreas especialmente en infraestructuras, medio ambiente y edificación. El personal de obra está dirigido por técnicos con una amplia experiencia, los equipos de obra están formados según las diferentes especialidades, ya sea para movimiento de tierras, obras de fábrica y estructuras, urbanización, obras hidráulicas, servicios, pavimentación, etc., lo que permite realizar cualquier tipo de obra superando el nivel de calidad y servicio deseado. Sin embargo, en estos últimos periodos, se ha observado ciertas dificultades en cuanto a determinados cambios de actitud en el comportamiento y su desempeño laboral del personal obrero dentro de la empresa por los constantes cambios en cuanto a la producción, rotación y el ambiente de trabajo.

La empresa CIENSA considera importante los buenos resultados en cuanto a producción, una adecuada rotación y la creación de un buen ambiente laboral dentro la empresa, sin embargo algunos colaboradores no expresan sentirse cómodos porque consideran esos cambios poner en riesgo el logro de la empresa sin la necesidad de ser cambiado constantemente de su puesto de trabajo y hacerles más dificultoso la adaptación a un ambiente de trabajo de acuerdo a sus funciones específicas dentro de la empresa.

Por lo tanto, el estudio de este trabajo de investigación se inicia considerando en el Primer capítulo, el planteamiento y formulación del problema de investigación, en esta fase se delimitó el tema de la investigación donde se menciona el espacio y lugar del estudio, siendo la Empresa Constructora CEINSA de la provincia de Barranca fase en la que se hizo referencia la trayectoria, los servicios que ofrece, su organización y sus responsabilidades propias como empresa, asimismo se registra algunas características gerenciales y administrativas lo cual es muy trascendental ya que toda empresa es responsable de la calidad de servicio que ofrece que harán posible el desarrollo y crecimiento de todo contexto social, en ese entender se dilucidó el problema de investigación donde se hace referencia al comportamiento del personal de planta con respecto al grado de influencia en su desempeño laboral.

Por tales razones se formuló la pregunta de investigación, ¿Cómo influye el comportamiento organizacional en el desempeño laboral de los obreros de Construcción Civil de la Empresa Constructora CIENSA de la provincia de Barranca-Lima en el 2017? Formulación que se justifica en la importancia de observar el nivel de comportamiento que expresan la mayoría de los obreros de la empresa en función del grado de influencia en el desempeño laboral, el mismo que permitió plantearse como objetivo determinar cómo influye el comportamiento organizacional en el desempeño laboral de los obreros de Construcción Civil de la Empresa Constructora CIENSA de la provincia de Barranca-Lima en el 2017?

En el Segundo capítulo, se aborda la construcción del marco teórico, fase donde se desarrolla puntos específicos que se han relacionado con la investigación a partir de la revisión de antecedentes de estudios de carácter nacionales e internacionales, la revisión de diversas fuentes de información para las bases teóricas sobre las dos variables; el comportamiento organizacional y desempeño laboral concluyendo esta parte del

estudio con la conceptualización y definición de términos básicos que se deslindaron de los enfoques teóricos.

El Tercer capítulo, contiene el marco metodológico, fase donde se formuló la hipótesis con esta proyección; el comportamiento organizacional si influye en el desempeño laboral de los obreros de Construcción Civil de la Empresa Constructora CIENSA de la provincia de Barranca-Lima en el 2017. El método que se empleó fue el hipotético deductivo. Se trabajó con una población de 150 sujetos distribuidos entre oficiales, técnico y obreros del área planta de la empresa. El instrumento que se diseño fue un cuestionario con de 56 preguntas que se elaboró a partir del cuadro de operacionalidad de variables demostrada en esta fase del estudio.

Continuando con el estudio en el Cuarto capítulo se presenta el análisis e interpretación de resultados estadísticos, verificación de hipótesis, mecanismos importante para el procesamiento de datos ya tabulados a través de la aplicación de prueba estadística donde se demuestra el grado de influencia entre el comportamiento organizacional y el desempeño laboral asimismo la explicación de los indicadores que interviene en el estudio demostrados en los gráficos y cuadros porcentuales procesadas con la formula estadística chi Cuadrado de Barlett

El Quinto capítulo, aborda la discusión de la investigación, postura que permite al estudio, fundamentar las conclusiones a las que llegó este trabajo a partir de la revisión de teorías básicas y algunos antecedentes similares a los que se demuestra como resultado en esta investigación.

Finalmente los Capítulos sexto y séptimo, presenta las conclusiones y recomendaciones de todo el proceso de la investigación, llegando a una conclusión general que, el comportamiento organizacional si influye significativamente en el desempeño laboral de los obreros de construcción civil de la Empresa Constructora CEINSA de la provincia de Barranca Lima-Perú 2017. Por lo que se recomienda que, para mejorar y fortalecer el desempeño labora en la empresa se debe tomar a en cuenta, la calidad de producción, la mantención en sus puestos de trabajo y el fortalecimiento de un buen ambiente de trabajo en el área específica donde se desenvuelven los obreros de la empresa.

El reconocer e identificar cómo es que los procesos influyen en el comportamiento y desempeño laboral de la empresa permitirá que se tomen acciones correctivas, se diseñen o rediseñen planes estratégicos para subsanar o fortalecer cada uno de los indicadores que se estudian en la investigación.

Por tanto, esta investigación pretende estudiar y demostrar el grado de influencia que tiene el comportamiento organizacional en el desempeño laboral dado que se ha observado en la dinámica de trabajo que realizan en el día a día de los obreros de construcción civil de la Empresa Constructora CEINSA de la provincia de Barranca Lima Perú 2017. Asimismo, el estudio describe algunas características que hizo posible explicar con mayor detalle el grado de influencia que ejerce el comportamiento organizacional a partir de la productividad, la rotación, la satisfacción en el trabajo, la motivación, ambiente de trabajo, equipo de trabajo y la identificación de los obreros con la empresa.

Capítulo I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Los desafíos, no sólo se presenta para las organizaciones de servicio o industriales sino también para las empresas constructoras y para las personas que en ellas trabajan, tal es el caso de la empresa CIENSA, que a partir de su fundación en Zaragoza el 11 de febrero 1986, con NIF A50137173, inició su actividad en la construcción e ingeniería, principalmente en obra civil y edificación y centrada en el ámbito regional.

Compañía que se ha esforzado en los últimos años por un crecimiento significativo y expansión por todo el territorio nacional realizando todo tipo de obra pública y privada, gracias al esfuerzo de su equipo humano a nivel administrativo, qué, a pesar de sus dificultades constantes con el personal obrero, en cuanto a cumplimiento de obras en las fechas correspondientes, conflicto al interior de los sindicatos del personal de construcción civil, presencia de grupos formales e informales de construcción civil con determinados condicionamientos de trabajo y demanda de algunos beneficios de atención inmediata; todo esto generó cierto desequilibrio en la producción de la empresa constructora, situación que me ha permitido observar el problema desde una perspectiva más humana.

En ese entender; el proceso de crecimiento de CEINSA dentro de sus dificultades con el personal obrero, están inmersos en todas las actividades y tareas a través del tipo de servicio que ofrecen y han hecho posibles el logro de contratos con otros proyectos a nivel de los gobiernos regionales, locales y otros proyectos a nivel nacional, actividades coordinadas de la misma empresa flexibles a la política de trabajo de otras organizaciones y el estado, de modo que; esta experiencia me ha permitido identificar y observar determinadas características que tienen que ver con el comportamiento organizacional y el desempeño laboral de los obreros de la empresa tales como; la productividad, la rotación, la satisfacción en el trabajo, motivación, ambiente de trabajo, equipos de trabajo y el descubrimiento de ciertas habilidades de ellos en la obra.

Cabe señalar que dichos factores están íntimamente relacionados con las interacciones que surgen entre los obreros y la gerencia de obra de la empresa CEINSA, los procesos productivos y las formas específicas de administración de los recursos humanos.

El ideal de toda empresa es lograr la excelencia entre el nivel administrativo y el nivel operativo, de tal manera que hay la necesidad de observar y prestar atención a los factores que implique las características del comportamiento organizacional y el desempeño laboral dentro de una organización y de todos quienes forman parte de una empresa, ya sean: obreros, supervisores, gerentes de obra y todos los responsables definidos como colaboradores de la empresa.

Por lo tanto, este estudio sobre el comportamiento organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los obreros de construcción civil de la Empresa Constructora CEINSA de la provincia de Barranca dará cuenta de cómo se integran las necesidades humanas con las necesidades de la organización, influyendo así en la eficiencia de los procedimientos y en la eficacia de las estrategias implementadas para el logro de objetivos de la empresa y por ende mejora el ambiente de trabajo, la producción, la motivación, la rotación y el trabajo en equipo del personal.

Cabe precisar, CEINSA, a la actualidad a pesar de desarrollar sus actividades con toda normalidad en todas las áreas de construcción, vino arrastrando muchas dificultades en cuanto al cumplimiento de las diversas obras, servicios y contratos por cumplir entre las que destacan la construcción de autovías y carreteras, aeropuertos, urbanizaciones, obras hidráulicas y medioambientales, edificación industrial, edificación no residencial y residencial, rehabilitaciones y prestación de servicios de conservación y mantenimiento de infraestructuras,

Proyectos que se han desarrollado a lo largo de su trayectoria con algunas limitaciones de toda índole como: la relativa baja y alta productividad, la rotación desmedida no planificada del personal obrero, una débil satisfacción del ambiente de trabajo y otros factores propios de la misma empresa; (administrativos, financieros, recursos humanos, sindicales etc.) las que han influenciado de manera determinante en el grado de desenvolvimiento de sus colaboradores dentro de su organización. Como es sabido, “el desempeño laboral depende de la relación que existe entre el nivel

de competencia técnica del individuo, su actitud frente al trabajo y la disponibilidad de recursos asociados, ya sean materiales y/o de soporte,” (Zuluaga, 2016)

En esta contextualización Stephen R. y Timothy D. (2009, p.12) define qué; “El comportamiento organizacional se ocupa del estudio de lo que hacen las personas en una organización y de cómo afecta su comportamiento al desempeño de ésta. Y como el comportamiento organizacional estudia en específico las situaciones relacionadas con el empleo, no es de sorprender que haga énfasis en que el comportamiento se relaciona con los puestos, trabajo, ausentismo, rotación de los empleados, productividad, desempeño humano y administración”.

En este escenario, la sociedad globalizada del siglo XXI requiere de seres humanos comprometidos y organizaciones dinámicas que se adapten con velocidad a dichos cambios y que desarrollen en sus empleados, obreros y directivos comportamientos más flexibles y creativos, para que sean capaces de satisfacer las necesidades específicas de un exigente mercado que opera en un medio ambiente dinámico y altamente competitivo.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Cómo influye el comportamiento organizacional en el desempeño laboral de los obreros de construcción civil de la Empresa Constructora CEINSA de la provincia de Barranca, Lima. Perú. 2017?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cómo influye la productividad en el desempeño laboral de los obreros de construcción civil de la Empresa Constructora CEINSA de la provincia de Barranca, Lima. Perú. 2017?

¿Cómo influye la satisfacción en el trabajo en el desempeño laboral de los obreros de construcción civil de la Empresa Constructora CEINSA de la provincia de Barranca, Lima. Perú. 2017?

¿Cómo influye la rotación en el desempeño laboral de los obreros de construcción civil de la Empresa Constructora CEINSA de la provincia de Barranca, Lima. Perú. 2017?

1.3. Justificación

La investigación se justifica en el marco de la necesidad de establecer y observar la enorme responsabilidad de toda organización por conseguir y fomentar el entendimiento entre sus colaboradores sean estos obreros, supervisores, gerentes de obra, administrativos, empleados y directivos en las diferentes áreas o unidades ejecutoras, situación que se debe tomar en cuenta dentro de los estándares de calidad los recursos humanos, motor de la empresa CEINSA y por tanto debe poseer, conservar y mantener buenas condiciones óptimas en su desempeño laboral.

Considerando que; para Chiavenato, (2009) el comportamiento organizacional es el estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones. Se ocupa de la influencia que todos ellos ejercen en las organizaciones y de la influencia que las organizaciones ejercen en ellos. Además sostiene que; el Comportamiento Organizacional retrata la continua interacción y la influencia recíproca entre las personas y las organizaciones. Es un importante campo del saber para toda persona que deba tratar con organizaciones, ya sea para crear otras o cambiarlas las existentes, para trabajar o invertir en ellas o, lo más importante, para dirigir las.

Asimismo; entendiendo que el comportamiento en la organización está relacionada con el acto o conductas y actitudes; y dentro de ello inmersas determinadas formas de comportamiento las que fueron fundamentales en el análisis de este estudio tales como: la productividad, ambiente de trabajo, la rotación, motivación, satisfacción en el trabajo y trabajo en equipo de los que hizo posible explicar el grado de desempeño laboral de los obreros de la empresa CIENSA.

En este sentido, la empresa debe preocuparse por mantener la satisfacción de sus colaboradores dentro de sus puestos de trabajo por tres razones. Primero, porque siempre es posible mantener el vínculo entre satisfacción y productividad por la misma característica de la empresa. Segundo, la insatisfacción se relaciona con el ambiente de trabajo, trabajo en equipo y esto trae como consecuencia la baja dotación y disminución del ausentismo laboral, situación que se debe evitar con los obreros de construcción civil que prestan sus servicios en la empresa constructora CEINSA. Y Tercero, se hace referencia a que, la satisfacción se relaciona con la motivación. Aspectos que se

consideró como dimensiones posibles de medición a través de 150 encuestas y la observación en el ámbito mismo de estudio.

La empresa CEINSA tienen la responsabilidad de brindar a sus colaboradores las facilidades para desempeñar su trabajo de manera eficiente y óptima brindando capacitaciones permanentes que permita una mejor producción y un ambiente de trabajo aceptable entre la empresa y los colaboradores de tal modo genere la identificación y cambios de actitud en todo los niveles y pueda mantenerse o mejorar el desempeño laboral de los obreros de la empresa constructora CEINSA de la provincia de Barranca.

Cabe precisar que, la relevancia de la productividad resulta evidente, dado que la empresa es responsable y se preocupa por la cantidad y la calidad de los resultados que cada colaborador produce. Considerando que cada proyecto tiene fecha de inicio y fecha de término. De no darse este panorama la empresa estaría incurriendo en faltas económicas, administrativas y penales. Por eso, los obreros de la Empresa Constructora CEINSA tienen que formar parte de esa responsabilidad que compromete a la empresa.

Otra inquietud por estudiar el problemas de investigación es a partir de la observación frecuente del comportamiento (cambios de actitud) de los colaboradores frente al desempeño y/o desenvolvimiento laboral sumado a esto la presencia de diversos grupos formales e informales de construcción civil que ofrecen sus servicios a la empresa; los que generó cambios y modificaciones en el comportamiento organizacional de los colaboradores de la empresa.

Finalmente, La importancia de este trabajo de investigación se enfocó, a demostrar y realizar un diagnóstico sobre el comportamiento organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los obreros de construcción civil de la Empresa Constructora CEINSA con la finalidad de demostrar el grado de influencia y su relación entre las dos variables y otros factores relacionados.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Determinar cómo influye el comportamiento organizacional en el desempeño laboral de los obreros de construcción civil de la Empresa Constructora CEINSA de la provincia de Barranca, Lima. Perú. 2017.

1.4.2. Objetivos específicos:

Establecer cómo influye la productividad en el desempeño laboral de los obreros de construcción civil de la Empresa Constructora CEINSA de la provincia de Barranca, Lima. Perú. 2017.

Establecer cómo influye la satisfacción en el trabajo en el desempeño laboral de los obreros de construcción civil de la Empresa Constructora CEINSA de la provincia de Barranca, Lima. Perú. 2017.

Establecer cómo influye la rotación en el desempeño laboral de los obreros de construcción civil de la Empresa Constructora CEINSA de la provincia de Barranca, Lima. Perú. 2017.

Capítulo II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Nacionales

Antúñez, I. (2014) en su trabajo de investigación titulado *Planificación estratégica y su relación en el desempeño laboral del personal docente y administrativo en la I.E. CEPTRON Rosalinda Quintana-Paramonga – 2014* Para optar el grado de Maestra en administración estratégica realizado en la UNJFSC- Huacho.

Conclusiones:

Existe una correlación positiva entre la planificación estratégica y el personal docente y administrativo en su dimensión del potencial humano con el rendimiento docente y rendimiento de trabajadores administrativo de la Institución Educativa.

Existe correlación positiva entre la planificación estratégica y las dimensiones motivación institucional y evaluación en el rendimiento docente y rendimiento administrativo de la institución educativa en mención.

Asimismo, afirma que; la correlación positiva entre la planificación estratégica en su dimensión estrategias con en el rendimiento del personal docente y el rendimiento de trabajadores administrativos de la Institución Educativa, hay correlación positiva entre la planificación estratégica en su dimensión evaluación con el rendimiento de los docentes y trabajadores administrativos y una conclusión final como importante aporte dice que; las estrategias empleadas por los directivos para trabajar en equipo, tiene un relación directa con el desempeño laboral de los docente y administrativos, siendo indispensable que estas metas sean fijados de común acuerdo, despertando sus intereses y motivaciones, la dirección es responsable de hacer productivo todo el potencial humano con que cuenta la institución.

Díaz B. (2014) en su trabajo de investigación titulado *El Talento Humano y el rendimiento laboral del personal de la administración de la Universidad Nacional José*

Faustino Sánchez Carrión. Estudio realizado para optar el grado de Maestra en administración estratégica ejecutado en la UNJFSC- Huacho.

Conclusiones:

Existe influencia, entre el nivel de capacitación de los trabajadores administrativos y la calidad de servicios que prestan en las oficinas administrativas de la universidad. Así mismo afirma que; existe influencia, entre el tiempo de experiencia que tiene el personal administrativo y el cumplimiento de las metas en el trabajo que han sido establecidas por la administración general de la universidad.

También confirma como resultado que; existe influencia, entre el nivel de remuneración de los trabajadores administrativo y el cumplimiento de los objetivos que han sido establecidas por la administración general de la universidad y finalmente afirma que; existe influencia entre talento humano del personal administrativo y el rendimiento laboral que logran en las oficinas de la misma universidad.

Rojas F. (2015) en su trabajo de investigación titulado *El comportamiento humano en el desempeño laboral de los recursos humanos del hospital de chancay y servicios básicos de salud* para optar el grado de Maestro en administración estratégica realizado en la UNJFSC- Huacho.

Conclusiones:

El desempeño laboral del personal en las entidades hospitalarias se relacionan directamente con la función gerencial con los directivos, jefaturas tanto el grado de motivación del personal médico, para médicos, tecnólogos, enfermeros y administrativos, y el nivel de satisfacción, el mismo que depende del clima organizacional y la actitud de los miembros de la organización hospitalaria para alcanzar sus metas.

Asimismo, en función a la eficacia y eficiencia del trabajador concluye que; como en cualquier institución hospitalaria, existe factores organizacionales internos que influye en el desempeño laboral y fortalece el potencial humano que labora en este hospital, entre estos factores una de las de mayores implicancias es lo concerniente al desempeño laboral de quienes ejercen autoridad y son responsables de la gestión, entre estas esta las habilidades administrativas, finalmente concluye la investigación afirmando que; el liderazgo, la comunicación, la toma de decisiones, la motivación y el

trabajo en equipo factores de mayor influencia en el desempeño laboral de los recursos humanos en el hospital de chancay.

Wong R. (2014) en su trabajo de investigación titulado *Proyecto de mejora en la estrategia de Comunicación Corporativa interna en Pacifico Seguros y su impacto en el desempeño laboral de sus colaboradores* estudio realizado en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicada UPC de Lima.

Conclusiones:

La comunicación interna es un recurso importante, la columna vertebral de un sistema, el cual debe mantenerse mejorando continuamente con un control adecuado. Esto permitirá que la empresa mantenga su desarrollo y crecimiento. Una buena percepción de los beneficios que recibe el colaborador garantiza la satisfacción del trabajador, del cliente y la rentabilidad deseada.

Pacifico Seguros tiene una amplia gama de beneficios corporativos bien estructurados y variados para el desarrollo integral del colaborador. Los resultados arrojan baja percepción y conocimiento sobre estos beneficios, así como baja comunicación entre ellos y sus jefes y un bajo conocimiento de los indicadores con los que se les mide. Por lo cual nos indica que se debe implementar planes de mejora relacionados a esos temas. De acuerdo con estos resultados, se puede observar que no es necesario aumentar o mejorar los beneficios, sino más bien mejorar la comunicación interna entre jefes y colaboradores, así como las estrategias de difusión de los beneficios para poder aumentar el “salario emocional” en ellos y puedan sentirse más cómodos, y en consecuencia, incrementar su productividad y la posterior rentabilidad de la empresa.

Finalmente se puede observar que al implementar los planes de mejora propuestos, se logrará un incremento en la productividad del personal, aumento de la percepción positiva y valoración de los beneficios corporativos, incremento del nivel de conocimiento de los indicadores con los que la empresa mide a los trabajadores, mejora en la comunicación interna entre jefes y sus equipos. En suma, se mejorará el nivel de satisfacción del personal con relación a la empresa y a sus jefes.

Torres P. y Zegarra U. (2014) en su trabajo de investigación titulado *Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno -2014*, estudio realizado para optar el grado académico de Doctor en administración de la educación en la UNAP. Universidad Nacional del Altiplano Puno.

Conclusiones:

El estudio ha determinado que; existe una relación directa positiva fuerte entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en las Instituciones Educativas Bolivarianas de la ciudad de Puno en el año 2014. Porque, hay se observa una práctica fluida entre la Comunicación y el Desempeño Laboral en las Instituciones Educativas Bolivarianas. Esto indica que cuando se mantiene una comunicación buena va a permitir que los docentes intercambien estrategias y técnicas de enseñanza para obtener un buen desempeño laboral. Asimismo, Existe una relación directa positiva entre las condiciones laborales y el Desempeño Laboral en las Instituciones Educativas Bolivarianas de la ciudad de Puno porque hay un involucramiento Laboral y el Desempeño Laboral mejora en las Instituciones Educativas Bolivarianas de la ciudad de Puno.

Finalmente se comprueba que; Existe una relación directa positiva entre la Autorrealización y el Desempeño Laboral en las Instituciones Educativas Bolivarianas de la ciudad de Puno y fueron demostrativas la existencia de una relación directa positiva entre Supervisión y el Desempeño Laboral en las Instituciones Educativas Bolivarianas de la ciudad de Puno durante el año 2014.

2.1.2. Antecedentes Internacionales

Quintero y otros (2008) en su trabajo de investigación titulado *Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costo oriental del lago*. Estudio realizado en la Universidad del Zulia. Venezuela

Conclusiones:

Después de haber realizado, analizado y procesado la investigación sobre la evaluación del clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la empresa Vigilantes Asociados, se ha podido visualizar que el clima organizacional determina el comportamiento de los trabajadores en una organización; comportamiento éste que ocasiona la productividad de la institución a través de un desempeño laboral eficiente y eficaz.

Para que las organizaciones puedan lograr un alto grado de eficiencia es necesario trabajar en ambientes sumamente motivadores, participativos y con un personal altamente motivado e identificado con la organización, es por ello que el empleado debe ser considerado como un activo vital dentro de ella, por lo que los directivos deberán tener presente en todo momento la complejidad de la naturaleza humana para poder alcanzar índices de eficacia y de productividad elevada.

De acuerdo con los resultados obtenidos se puede destacar que el personal está parcialmente motivado ya que a pesar de que obtienen beneficios como parte de reconocimiento de su buena labor, el pago otorgado por la empresa no es muy bueno ya que no cumple con las expectativas de los mismos, con esto se considera que el aspecto económico sigue siendo importante para incrementar e impulsar la motivación del personal de la organización.

Las promociones, ascensos, no se consideran justas pero el ambiente de trabajo que encuentran los trabajadores es bueno y no perciben mucho estrés en el desarrollo de sus labores. Por consiguiente, se muestra una satisfacción por fases, en las condiciones de trabajo, compañeros de trabajo, reconocimientos, entre otros.

Meléndez R (2015) en su trabajo de investigación titulado *Relación entre el Clima Laboral y el desempeño de los servidores de la Subsecretaría Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas, en el periodo 2013-2014*. Estudio realizado para optar por el Grado de Magister en Gestión del Talento Humano, desarrollado en la Universidad Tecnológica Equinoccial UTE. Ecuador

Conclusiones:

La credibilidad es el único factor relacionado con el clima organizacional que influye, positivamente hacia la orientación a resultados. Es muy importante para enfocar recursos hacia otros elementos que si influyen en el desempeño laboral, pero definitivamente no el clima organizacional.

Se correlaciona positivamente con el factor respeto, con un valor significativo, es decir que a mayor credibilidad mayor es el respeto, Mientras tanto el factor credibilidad se correlaciona positivamente con resultados de igual manera que el anterior con la

camaradería, es decir que con una mayor credibilidad mayor será el desempeño de los equipos de trabajo.

La credibilidad correspondiente a la variable de clima organizacional se correlaciona positivamente con el respeto, el orgullo y la camaradería, sin embargo la última posee un valor más alto, El respeto se correlaciona con camaradería de una forma muy considerable, es decir que se podría considerar la idea que a nivel interno hay una aceptación de las personas poniendo por delante este subconstructo como es el respeto, En cuanto al conocimiento sea direccionalidad de clima organizacional y desempeño laboral se ven correlacionados de forma positiva pero non significativa por la credibilidad y de forma negativa por la camaradería.

Finalmente concluye que; el desempeño laboral es fundamental para el desarrollo de las actividades, sin embargo, el cumplimiento posee un valor moderado considerando que; si bien es cierto la capacidad de aprendizaje perteneciente a la variable de desempeño laboral se tiene que es una constante ya que posee un misma valor para calificar, de acuerdo a la información levantada.

Chávez, Sila y otros (2014) en su trabajo de investigación titulado *competencias gerenciales y desempeño laboral en empresas aseguradoras*. Estudio realizado para para optar el Grado de Magister en Gestión, desarrollado en la Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chachin. Venezuela

Conclusiones.

Los resultados obtenidos a través del estudio permiten interpretar que en la medida en que se fortalezcan las competencias gerenciales se incrementa el desempeño laboral de quienes llevan la dirección de las empresas aseguradoras. Asimismo los gerentes desarrollan con una mediana frecuencia competencias orientadas hacia el autocontrol, confianza en sí mismo, comportamiento ante el fracaso y compromiso con la organización, verificándose confiabilidad en los resultados alcanzados. En este contexto, se evidenció que el comportamiento ante el fracaso obtuvo el mayor puntaje, mientras que se observaron mayores debilidades en las competencias asociadas con el autocontrol y el compromiso con la organización. Al abordar las competencias centrales, se concluye que están presentes la comunicación, trabajo en equipo, capacidad para planificar y organizar, capacidad para dar cuenta y creatividad, lo cual

imprime habilidad en los gerentes para comunicarse en la organización, trabajar en forma colaborativa, plantearse metas y planificar los cursos.

Cruz Castillo (2014) en su trabajo de investigación titulada *Autopercepción de la capacitación y del desempeño laboral de los empleados Carlota Montemorelos, Nuevo León* estudio realizado para optar el grado de Magister en Ciencias Administrativas, desarrollo en la Universidad de Montemorelos Venezuela.

Conclusiones.

En la autopercepción entre mujeres y hombres; entre, no existió diferencia significativa respecto a la autopercepción del nivel de capacitación y la autopercepción del nivel de desempeño. Al igual que las variables género y tipo de empleado no mostraron una diferencia significativa.

El estudio reveló que la autopercepción del nivel de capacitación sí influye en la autopercepción del nivel de desempeño. Los empleados perciben ambos niveles en valores que van de bueno a excelente. De igual manera, los resultados mostraron que sí existe una relación negativa significativa entre la autopercepción del nivel de desempeño laboral y el tiempo de servicio a la institución. Además, el máximo nivel de escolaridad sí genera una diferencia, significativa, en la autopercepción del nivel de capacitación, en contraste con otras variables demográficas, las cuales no mostraron tener relación o diferencia en las variables autopercepción de la capacitación y autopercepción del desempeño laboral.

Leal G. y otros (2007) en su tesis titulado *inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas* realizado en Universidad Rafael Belloso Chacín – Venezuela, respaldado por el Instituto Universitario de Tecnología del Estado Trujillo – Venezuela.

Conclusiones:

El nivel directivo de las Instituciones de Educación superior del estado Trujillo posee una idea realista de sus propias habilidades y una sólida confianza basada en ellos mismos, son capaces de saber qué se siente en cada momento y utilizar esas preferencias para orientar la toma de decisiones. No obstante, la opinión del nivel medio

expone que el nivel directivo no posee, predicar y aplicar de forma muy efectiva el autoconocimiento ya que desconocen cuáles son sus habilidades. Asimismo maneja las emociones de modo que facilite las tareas programadas, son cuidadosos y demoran la gratificación en pos de los objetivos, de igual forma manejan adecuadamente las emociones y los impulsos perjudiciales.

Los directivos son personas poco conocedoras de lo que sienten los demás, son poco atentos presentan dificultad para cultivar la amistad entre ellos mismos y los demás, por lo que la inteligencia emocional se ubica en niveles muy altos, lo cual permite que estas personas reconozcan las emociones propias y la de los demás, se esfuerzan diariamente por adquirir un mayor grado de excelencia personal y profesional. Las competencias genéricas, laborales y básicas, las cuales conforman el desempeño laboral, se encontraron ubicadas en niveles altos. Existe una alta relación entre la Inteligencia emocional y desempeño laboral, cuánto más complejo es el trabajo, más necesaria es la inteligencia emocional. En tanto al contrastar las aptitudes de la inteligencia emocional, presentes en el desempeño laboral de los directivos de las instituciones de educación superior públicas del estado Trujillo se observa que las mismas se encuentran presentes en las competencias genéricas, laborales y básicas. De igual manera se determinó que el liderazgo es el indicador que mayor número de coincidencias que se presentan a lo largo de los resultados de la investigación.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Bases teóricas de la variable independiente

2.2.1.1 Definición de Comportamiento Organizacional

El Comportamiento organizacional, es el estudio sistemático de los actos y las actitudes que la gente muestra en las organizaciones. Sin embargo No Todo los actos ni todas las actitudes han probado ser determinantes fundamentales del desempeño de los empleados.

Robbins Stephen. (2004,p.8). “El comportamiento organizacional es un campo de estudio que investiga el efecto que los individuos, grupos y estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar dicho

conocimiento para mejorar la efectividad de las organizaciones”. Que se descifra del siguiente modo:

El comportamiento organizacional es un campo de estudio, lo que significa que es un área distinta de experiencia con un cuerpo común de conocimiento, qué estudia tres determinantes del comportamiento en las organizaciones: individuos, grupos y estructura. Además, el Comportamiento Organizacional aplica el conocimiento que se obtiene sobre los individuos, grupos y el efecto de la estructura sobre el comportamiento, para hacer que las organizaciones trabajen con más eficacia.

Davis K. y Newstrom J. (2002, p.11) “Es el estudio y la aplicación de conocimientos relativos a la manera en que las personas actúan dentro de las

organizaciones. Se trata de una herramienta humana para beneficio de las personas y se aplica de un modo general a la conducta de personas en toda clase de organizaciones”.

Chiavenato A. (2009, p.12). “El comportamiento organizacional se refiere al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones. Se ocupa de la influencia que todos ellos 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. 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 dirigirlas”.

El comportamiento organizacional es una disciplina académica que surgió como un conjunto interdisciplinario de conocimientos para estudiar el comportamiento humano en las organizaciones. Aunque la definición ha permanecido, en realidad, las organizaciones no son las que muestran determinados comportamientos, sino las personas y los grupos que participan y actúan en ellas.

“El comportamiento organizacional retrata la continua interacción y la influencia recíproca entre las personas y las organizaciones”.....”Es una disciplina académica que surgió como un conjunto interdisciplinario de conocimientos para estudiar el comportamiento humano en las organizaciones”. Chiavenato Idalberto (2009, p.6).

En relación con las definiciones expuestas, el autor indica que se puede observar semejanzas entre las definiciones al declarar que el Comportamiento Organizacional es la interacción, relación entre personas, grupos individuos y la organización, asimismo

todos los autores de una u otra forma indican que es un campo de estudio, aplicación de conocimiento, disciplina, entre otros, utilizada para aumentar la efectividad de la organización o mejorarla.

Concluyendo en base a dichas definiciones y a criterio propio considerando que este es el objeto práctico de estudio en esta investigación “comportamiento organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los obreros de la empresa constructora CEINSA de la provincia de Barranca”. Nos podemos aproximar a una definición sobre el Comportamiento Organizacional como; el estudio de lo que las personas hacen en una organización, que distingue a las organizaciones unas de otras por sus propias características y que el objeto de dicho estudio es demostrar en grado de influencia del comportamiento organizacional en el desempeño laboral de los obreros.

Dicha investigación tendrá como resultado la identificación de aquellos factores que influyen en el desenvolvimiento de su trabajo haciéndolos productivos y comprometidos, dicho así se concluirá planteando sugerencias para mejorar comportamiento organizacional y el desempeño laboral del personal obrero en la empresa constructora y mejorar como Empresa.

Por lo que; a partir de esos resultados se debe tener en cuenta que cada obrero, gerente y demás colaboradores es un fenómeno multidimensional sujeto a las influencias de diversas variables, tanto externas como internas y de estas depende el comportamiento humano y el desarrollo de toda organización por consiguiente de la empresa constructora CEINSA.

2.2.1.2. Modelos del comportamiento organizacional

Robbins Stephen y Timothy D. (2009) sostiene que; la presentación de un modelo general del comportamiento organizacional, plantea sus parámetros e identifica principales factores clave que se quiere explicar o predecir y que se ve afectada por algún otro factor.

A continuación se analizará con brevedad cada una de estas variables para garantizar la comprensión de lo que éstas significan y por qué ocupan un lugar distintivo en el comportamiento organizacional.

2.2.1.2.1. Productividad.

Una organización es productiva cuando alcanza sus objetivos al transformar sus insumos o entradas en resultados cada vez mayores al costo más bajo. Como tal, la productividad es una medida del desempeño que incluye la eficacia y la eficiencia. La eficiencia es el uso adecuado de los recursos disponibles, es decir, hace hincapié en los medios y los procesos. La eficacia es el cumplimiento de metas y objetivos perfectamente definidos; en este caso lo más importante son los fines y los resultados. Una empresa es eficaz cuando satisface con éxito las aspiraciones de sus clientes y es eficiente cuando lo hace con un costo bajo. Si una empresa mejora sus métodos y procesos tienden a aumentar su eficiencia. Si supera sus metas y objetivos eleva su eficacia”. (Chiavenato Idalberto. 2015:6)

Las mediciones más conocidas de la eficiencia organizacional incluyen el rendimiento sobre la inversión, por lo que; en algunos casos, la productividad también puede verse desde la perspectiva del empleado individual. Las organizaciones de las industrias de servicios necesitan prestar atención a las necesidades y requerimientos del cliente a fin de evaluar su eficacia. ¿Por qué?

Porque en ese tipo de negocios existe una cadena clara de causa y efecto que va de las actitudes y comportamiento del empleado y del cliente hasta la productividad de la organización. En la realidad, Sears ha documentado con cuidado esta cadena.

La administración de la compañía encontró que un cinco por ciento de mejora en las actitudes del empleado producía un incremento de 1.3 por ciento en la satisfacción del cliente, lo que a su vez se traducía en un crecimiento de 0.5 por ciento en el ingreso. De manera más específica, Sears descubrió que si capacitaba a los empleados para mejorar la interacción empleado-cliente, podía mejorar la satisfacción del cliente un 4 por ciento durante un periodo de doce meses, lo que generaba ingresos adicionales estimados en \$200 millones. En resumen, una de las preocupaciones principales del Comportamiento Organizacional es la productividad.

Para Feíto Morera “La Productividad del Trabajo es el indicador que expresa la relación existente entre la cantidad de bienes o servicios producidos y los gastos de trabajo invertido en producirlos, es sólo uno de los indicadores que pueden utilizarse

para analizar la eficiencia de una entidad, específicamente la eficiencia en el uso de la fuerza de trabajo, es un indicador de eficiencia del gasto de trabajo.

Morera, (2004) Según especialistas del Instituto de Estudios e Investigaciones del Trabajo, “la productividad del trabajo es un concepto inherente exclusivamente a la producción material, que representa la efectividad del gasto de trabajo del hombre. Sólo el trabajo del hombre tiene productividad, sólo el trabajo del hombre es capaz de crear valor. De lo cual se deriva que sea incorrecto hablar de la productividad del equipo, de las maquinarias, de las instalaciones, etc.” (IEIT, 2003).

No obstante, se debe señalar, que el indicador de productividad por sí solo no dice nada. Para que el mismo dé una información de utilidad se tiene que comparar la productividad obtenida en determinado período con la productividad planificada para dicho período o con la productividad obtenida en períodos anteriores o con la productividad de otras empresas de similar tecnología y surtido de producción.

Sólo así este índice nos permitirá conocer si la empresa es eficiente desde el punto de vista de la utilización de la fuerza de trabajo. Es también recomendable comparar la productividad obtenida por la empresa con la productividad de empresas nacionales y extranjeras que poseen tecnologías más avanzadas con el objetivo de conocer a donde podemos llegar de modernizar la tecnología existente.

Otro aspecto importante a destacar es que el aumento de la productividad por sí solo, nos indica exclusivamente que la fuerza de trabajo se ha utilizado de una forma más eficiente y no que la empresa en su conjunto, sea más eficiente en su gestión. Para ello es necesario analizar el comportamiento de otros indicadores de eficiencia, tales como: la relación gasto total sobre el nivel de actividad, el gasto de salario sobre el nivel de actividad, utilidades después de impuestos sobre el nivel de actividad y otros relacionados con la tecnología y la organización del proceso de producción o servicios.

2.2.1.2.2 Satisfacción en el trabajo. El término satisfacción en el trabajo se define como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos. Cuando la gente habla de las actitudes de los empleados, es frecuente que se refieran a la satisfacción en el empleo. En realidad, los dos conceptos son intercambiables.

Para Stephen P. Robbins y Thimoty A.Judge definen el concepto de satisfacción en el trabajo como; el sentimiento positivo respecto del trabajo propio, que resulta de una evaluación de sus características, la satisfacción en el trabajo representa una actitud en vez de un comportamiento. Entonces, ¿por qué se ha vuelto importante? Por dos razones: está demostrado que se relaciona con factores de desempeño, y las preferencias de valor que tienen muchos investigadores del comportamiento organizacional.

La creencia de que los empleados satisfechos son más productivos que los insatisfechos ha sido un principio básico durante años entre los gerentes, aunque muy pocas investigaciones dan apoyo a esta teoría después de décadas de cuestionamientos acerca de la relación entre la satisfacción y el desempeño. Hace poco, un estudio de más de 2,500 unidades de negocio descubrió que aquellas que estaban en el 25 por ciento superior en la opinión de los empleados, se encontraban 4.6 por ciento, en promedio, por arriba de su presupuesto de ventas del año, mientras que las del 25 por ciento inferior se hallaban 0.8 por ciento por debajo de su presupuesto. En números reales, esto constituía una diferencia de \$104 millones en ventas por año entre los dos grupos.

Además, se puede argumentar que las sociedades avanzadas deben preocuparse no sólo por la cantidad de vida es decir, de cosas tales como la productividad alta y las adquisiciones materiales sino también de su calidad. Aquellos investigadores con valores humanistas sólidos argumentan que la satisfacción es un objetivo legítimo en una organización. No sólo tiene una relación negativa con el ausentismo y la rotación, sino, afirman, las organizaciones tienen la responsabilidad de brindar a sus empleados trabajos interesantes y con recompensas intrínsecas. Por tanto, aunque la satisfacción en el trabajo representa una actitud en vez de un comportamiento. (Chiavenato 2015. p.13)

Debido a la gran importancia que los investigadores del comportamiento organizacional han dado a la satisfacción en el trabajo, el tema se ha convertido en un objeto de estudios enfocados desde varias disciplinas construyendo a partir de ello un enfoque multidisciplinario.

2.2.1.2.3. Satisfacción en el trabajo y el desempeño.

Es probable que los trabajadores felices sean productivos, aunque es difícil decidir cuál es la causalidad que opera. Sin embargo, algunos investigadores solían creer que la

relación entre la satisfacción en el trabajo y el desempeño en éste era un mito de la administración. Pero una revisión de 300 estudios sugirió que la correlación es muy intensa. Conforme se pase del nivel del individuo al de la organización, también se encontrarán razones que apoyan la relación entre la satisfacción y el desempeño. Cuando se reúnen datos sobre la satisfacción y la productividad para la organización como un todo, se encuentra que las empresas que tienen más empleados satisfechos tienden a ser más eficaces que aquellas con pocos satisfechos.

2.2.1.2.4. Satisfacción en el trabajo y la rotación de empleados.

La satisfacción también se relaciona de manera negativa con la rotación, pero la correlación es más fuerte que la que existe con el ausentismo. Sin embargo, otra vez hay factores como las condiciones del mercado de trabajo, las expectativas sobre las oportunidades alternas de trabajo y la extensión de la antigüedad con la organización, que son restricciones importantes para la decisión de dejar el trabajo que se tenga actualmente.

La evidencia indica que un moderador importante de la relación entre la satisfacción y la rotación es el nivel de desempeño del empleado. En específico, el nivel de satisfacción es menos importante para predecir la rotación de aquellos con desempeño superior, porque es común que la organización desarrolle esfuerzos considerables para conservar a esa clase de personal. Les dan aumentos de salario, aprecio, reconocimientos, mejores oportunidades para ascender, etcétera. Todo lo opuesto tiende a aplicarse para quienes tienen mal desempeño, por tanto la organización se esfuerza poco para retenerlos. Incluso llega a haber presiones sutiles para que renuncien.

Entonces, se esperaría que la satisfacción en el trabajo fuera una influencia más significativa para la permanencia de los trabajadores con desempeño deficiente, que para la de los empleados de alto rendimiento. Sin importar el nivel de satisfacción, es más probable que los últimos continúen con la organización porque el reconocimiento, los elogios y otras recompensas que reciben les dan más razones para quedarse.

2.2.1.2.5. Ausentismo

El ausentismo se define como la inasistencia frecuente al trabajo. Y constituye un costo e interrupciones enormes para los empleadores. Por ejemplo, una encuesta reciente descubrió que el costo directo promedio para los empleadores de Estados Unidos por las ausencias no programadas era de \$789* por empleado al año y esto no incluía la

productividad perdida o los costos adicionales por el pago de tiempo extra o la contratación de empleados temporales para cubrir a los trabajadores faltistas.

En organizaciones que tienen sobre todo actividades de producción en una línea de ensamble, el ausentismo ocasiona algo más que una interrupción; da como resultado una reducción drástica de la calidad del producto, y en ciertos casos, llega a provocar la paralización total de las instalaciones de producción. Pero los niveles de ausentismo más allá del rango normal tienen un efecto directo en la eficacia y eficiencia de cualquier organización.

No todo ausentismo es malo. Aunque la mayoría de faltas tienen un efecto negativo en la organización, hay situaciones en las que ésta se beneficia porque un empleado no vaya a trabajar en forma voluntaria. Por ejemplo, en puestos en los que es necesario estar alerta como los cirujanos y pilotos de aeronaves quizá sea mejor para la organización si el empleado fatigado o enfermo no acude a trabajar. El costo de un accidente en tales trabajos sería desastroso y generaría pérdidas. Pero estos ejemplos son atípicos con toda claridad. En la mayor parte de casos se acepta que las organizaciones se benefician si el ausentismo de sus empleados es bajo.

2.2.1.2.6. Rotación

Es el retiro permanente de una organización, y puede ser voluntario o involuntario. Una tasa de rotación elevada da como resultado costos más altos de reclutamiento, selección y capacitación. ¿De cuánto son dichos costos?

Son mayores de lo que se piensa. Además, una tasa elevada de rotación interrumpe la operación eficiente de una organización cuando el personal preparado y experimentado se va y hay que encontrar sustitutos y prepararlos para que ocupen puestos de responsabilidad.

En el mundo laboral cambiante de hoy, los niveles razonables de rotación iniciada por los empleados facilitan la flexibilidad organizacional y la independencia de éstos, disminuye también la necesidad de despidos de personal llevados a cabo por la administración.

Sin embargo, es frecuente que la rotación involucre la pérdida de personas que la organización no desea perder. Por tanto, cuando la rotación es excesiva o involucra trabajadores valiosos, es un factor de ruptura que dificulta la eficacia organizacional.

2.2.1.3. Actitudes para el trabajo.

Una persona tiene miles de actitudes, pero el comportamiento organizacional reclama nuestra atención para un número muy limitado de aquellas que se relacionan con el trabajo, las cuales son evaluaciones positivas o negativas que los empleados tienen acerca de ciertos aspectos de su ambiente de trabajo. La mayor parte de investigaciones en el comportamiento organizacional se han dedicado a tres actitudes: el involucramiento en el trabajo, compromiso organizacional e identificación de los empleados las que; a continuación se detalla en forma breve:

2.2.1.3.1 Involucramiento en el trabajo.

Éste mide el grado en que una persona se identifica psicológicamente con su empleo y considera el nivel de su desempeño percibido como benéfico para ella.

Los empleados con un nivel alto de involucramiento en el trabajo se identifican con la clase de labor que realizan y realmente les importa. Un concepto que se relaciona de cerca con el anterior es el de otorgar facultad de decisión en forma psicológica, que consiste en la creencia de los empleados en el grado en que influyen en su ambiente de trabajo, competencia y significancia de su puesto, y la autonomía que perciben en su trabajo. Por ejemplo, un estudio de los gerentes de enfermería en Singapur descubrió que los mejores líderes dan facultad de decisión a sus empleados por medio de involucrarlos en las decisiones significativas, hacerlos sentir que su trabajo es importante y concederles discrecionalidad para que “hagan sus propias cosas”.

Los altos niveles de involucramiento en el trabajo y la facultad para la toma de decisiones en forma psicológica se relacionan de manera positiva con la responsabilidad social de la organización y el desempeño en el trabajo. Además, se ha descubierto que el involucramiento intenso en el trabajo se relaciona con menor ausentismo y tasas de renuncia.

2.2.1.3.2. Compromiso organizacional.

Se define 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. Por tanto, involucramiento en el trabajo significa identificarse con un trabajo específico, en tanto que el compromiso organizacional es la identificación del individuo con la organización que lo emplea.

El compromiso organizacional tiene tres componentes distintos:

2.2.1.3.2.1. Compromiso afectivo

Carga emocional hacia la organización y la creencia en sus valores. Por ejemplo, un empleado de una empresa que tenga un compromiso afectivo con la compañía debido a su involucramiento con los animales.

2.2.1.3.2.2. Compromiso normativo:

Pareciera haber una relación positiva entre el compromiso organizacional y la productividad en el trabajo, pero no demasiada. Una revisión de 27 estudios sugirió que la relación entre el compromiso y el rendimiento es más fuerte entre los empleados nuevos, y considerablemente más débil para los de mayor experiencia.

El involucramiento en el trabajo, las evidencias de las investigaciones demuestran que hay relaciones negativas entre el compromiso organizacional, el ausentismo y la rotación. En general, parece que la relación del compromiso afectivo con resultados organizacionales tales como el desempeño y la rotación es más fuerte que con las otras dos dimensiones del compromiso.

Un estudio encontró que el compromiso afectivo era un índice de pronóstico significativo de varios eventos (percepción de las características de la tarea, satisfacción con la carrera, intentos de salir de la empresa) en el 72 por ciento de los casos, en comparación con sólo el 36 por ciento del compromiso normativo y el 7 por ciento del de continuación.

Esto sugiere que el compromiso organizacional, en tanto la actitud relacionada con el trabajo, probablemente sea menos importante de lo que fue en el pasado. En su lugar, es de esperarse que algo parecido al compromiso ocupacional se vuelva una variable de medida más relevante porque refleja el flujo de la fuerza de trabajo que se da en la actualidad.

2.2.1.3.3. Identificación del empleado.

Un concepto muy nuevo es la identificación del empleado, que se define como el involucramiento, satisfacción y entusiasmo de un individuo con el trabajo que realiza. Por ejemplo, se preguntaría a los empleados sobre la disponibilidad de recursos y las oportunidades de aprender aptitudes nuevas, si sienten que su trabajo es importante y significativo, y si sus interacciones con sus colegas y superiores son satisfactorias. Los

empleados con mucha identificación sienten pasión por su trabajo y una conexión profunda con su empresa; los empleados sin identificación en esencia aportan en esencia “horario”: dan tiempo pero no energía o atención en su trabajo.

2.2.1.4. Metas y objetivos del comportamiento organizacional

Como objetivos y metas del Comportamiento organizacional Eduardo Amorós (2007:6) en su libro Comportamiento Organizacional en busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas indica que son: Describir: Sistemáticamente cómo se comportan las personas en condiciones distintas. Asimismo Comprender: Por qué las personas se comportan como lo hacen, Predecir: El comportamiento futuro de los empleados Controlar: Al menos parcialmente las actividades humanas en el trabajo.

Con el primer objetivo describir al lograrlo permite que los administradores se comuniquen con un lenguaje común respecto del comportamiento humano en el trabajo. Con el segundo objetivo comprender: entienden las razones del porqué de su comportamiento y pueden entre otros lograr explicaciones, mejorar métodos. Con el tercer objetivo predecir, es consecuencia del primero y el segundo, ya que al describir y comprender los gerentes, directivos, administradores, conocerán al personal, sus habilidades, relaciones intergrupales, tendrían la capacidad de predecir cuáles empleados son dedicados y productivos, y cuáles se caracterizarán por ausentismo, retardos u otra conducta perturbadora en determinado momento (de modo que sea posible emprender acciones preventivas).

El objetivo último del comportamiento organizacional es controlar, los supervisores, gerentes, administradores, por ser responsables de los resultados de rendimiento, les interesa de manera vital tener efectos en el comportamiento, el desarrollo de habilidades, el trabajo de equipo, coordinación de esfuerzos y la productividad de los empleados. Necesitan mejorar los resultados mediante sus acciones y las de sus trabajadores, y el comportamiento organizacional puede ayudarles a lograr dicho propósito

2.2.1.5. Niveles de análisis del comportamiento Organizacional.

Robbins (2004:23) y Chiavenato (2009:11), coinciden en recomendar los siguientes tres niveles de análisis:

2.2.1.5.1. Nivel individual.

A lo largo de la historia las personas han sido vistas desde diferentes perspectivas en especial los conceptos relativos a la manera que actúan o se desempeñan dentro de las organizaciones. En el Comportamiento Organizacional se basa en enfoques orientados al desempeño dentro de las organizaciones, según la conducta como resultado de un proceso consciente mental del individuo.

Según Chiavenato (2009:186), el comportamiento de las personas presenta una serie de características, las cuales no depende solo de las características individuales, también influyen las organizaciones, teniendo como principios básicos las siguientes:

El hombre posee capacidad limitada de respuesta, pero a su vez son diferentes unos de otros: la capacidad de respuesta está dada por la función de las aptitudes (innatas) y del aprendizaje (adquisición). Sin embargo la capacidad humana es un continuo. En un extremo los comportamientos que difícilmente responden al entrenamiento o a la experiencia ejemplo tiempo de reacción y por el otro los que si responden a la capacitación o la experiencia como las habilidades.

Las personas tienen necesidades diferentes y tratan de satisfacerlas. El hombre está orientado hacia la actividad, es decir, que el comportamiento de las personas se orienta al logro de sus aspiraciones y a la satisfacción de sus necesidades. Cada individuo puede tener más de una necesidad prioritaria al mismo tiempo.

El hombre percibe y evalúa: las experiencias del ambiente acumuladas por el hombre, sirven como datos para evaluar y seleccionar las que más se adecuen a sus valores y necesidades. La teoría de las expectativas señala que las personas actúan con base a su percepción de la realidad, que les permite comprender lo que pueden hacer y alcanzar.

El hombre social: para que las personas se desarrollen, es necesario que exista una interacción con otros individuos, grupos u organizaciones, con el fin de mantener su identidad y bienestar psicológico.

Las personas piensan en el futuro y eligen su comportamiento. El individuo tiene necesidades diversas: los seres humanos presentan una serie de necesidades ante diferentes situaciones, las cuales pueden influir en el comportamiento de las personas, ya que se pueden presentar como un factor motivador.

Las personas reaccionan de forma emocional: No son neutrales ante lo que perciben o experimentan. Esta respuesta evaluativa influye en su comportamiento. Evalúan lo que le gusta o disgusta, define la importancia de las acciones y sus resultados.

El hombre piensa y elige: el comportamiento humano puede analizarse según los planes que se eligen, desarrollando y ejecutando la lucha con los estímulos, los cuales se enfrentan para alcanzar los objetivos personales.

En relación a estas características del comportamiento humano, nace el concepto de ver al hombre como un modelo complejo. Su orientación es claramente psicológica. No sólo se considera complejo con relación a su naturaleza, a sus características, a sus múltiples necesidades y a sus potencialidades, sino que es singularmente diferente de sus semejantes en cuanto a su propia estructura y su propia complejidad.

2.2.1.5.2. Nivel Grupal

El concepto de grupo difiere según la perspectiva que se utilice. Para Chiavenato (2009:272) “Un grupo está formado por dos o más personas que interactúan entre sí, de modo que el comportamiento y el desempeño de una esté vinculado a lo que haga los demás”...“Es un conjunto de personas que se comunican con frecuencia durante cierto tiempo”... “El número de integrantes es suficientemente pequeño para que cada persona se puede comunicar con los demás frente a frente”. Los conceptos antes expuestos no son limitantes unos a otros sino por el contrario se complementan dando una definición ajustada a lo que se requiere en esta investigación.

Una de las notas características de las organizaciones es la variedad de grupos que conviven en su seno, cuya composición, funciones y demás propiedades difieren notablemente. Se pueden tener en cuenta distintos criterios para establecer una clasificación de los mismos. Chiavenato (2009:273) indica que pueden ser formales e informales.

Formales: Son aquellos definidos por la estructura organizacional, con unas asignaciones de trabajo diseñadas que establecen tareas. En estos grupos, los comportamientos en los que uno debería comprometerse están estipulados por y dirigidos hacia las metas organizacionales. Dentro de estos grupos formales se encuentran:

Grupo de Mando: Se determina por las relaciones formales de autoridad y definidos por el organigrama. Está compuesto de subordinados que reportan directamente a un gerente dado.

Grupo de Tareas: Están determinados por la organización, representan aquellos trabajadores encargados de una tarea laboral determinada o funciones. Sin embargo, las fronteras del grupo de tarea están limitadas a su superior inmediato en la jerarquía. Puede cruzar relaciones de mando. Por ejemplo, ejecutivos de una aseguradora, recursos humanos de una empresa, mantenimiento y otros empleados, que en el momento de un incendio u otro percance constituirían un grupo de tarea.

Grupos temporales o creados “ad hoc”: se conciben para realizar tareas, proyectos o actividades de carácter transitorio. El grupo tiene una duración limitada, disolviéndose una vez concluida su función o alcanzado su objetivo. Se puede tratar de un grupo de investigación y desarrollo, una comisión de estudio, un comité asesor, etc.

Informales: En contraste con los formales, los grupos informales son alianzas que no están estructuradas formalmente ni determinadas por la organización. Estos son formaciones naturales en el ambiente de trabajo que aparecen en respuesta a las necesidades de un contacto social, entre estos podemos encontrar:

Grupo de Interés: La gente que pudiera estar o no alineada con grupos de mando común o de tarea podría afiliarse para lograr un objetivo específico con el cual esté interesado. Esto es un grupo de interés. Los empleados que se unen para alterar sus horarios de vacaciones, para apoyar a un compañero que ha sido despedido o para buscar mejores condiciones de trabajo representan la formación de una unión para favorecer su interés común.

Grupos de Amistad: los grupos con frecuencia se desarrollan debido a que los miembros individuales tienen una o más características en común. Llamamos a estas formaciones grupos de amistad. Las alianzas sociales, las cuales se extienden frecuentemente fuera de la situación de trabajo, pueden basarse o no en edad similar o en herencia étnica, aficiones, preferencias políticas y otros.

El comportamiento de grupo: todo grupo humano se concibe como un sistema social, constituido por las actividades, interacciones y los sentimientos que se dan entre los miembros del grupo. Los sistemas sociales poseen dos componentes:

- El sistema externo, constituido por las actividades, las interacciones y los sentimientos requeridos, así como los sentimientos dados, y por la relación existente entre estos elementos.
- El sistema interno, constituido por las actividades, las interacciones y los sentimientos que emergen espontáneamente entre los miembros del grupo a partir de lo que es requerido y de lo que es dado.

En consecuencia, estos sistemas explican la relación entre el sistema externo, que es lo que establece y pone la dirección y el sistema interno que es lo que emerge espontáneamente, todo esto con el fin de explicar los procesos sociales más cercanos a las organizaciones.

2.2.1.5.3. Nivel Organizacional

“Una Organización es un conjunto de personas que actúan juntas y dividen las actividades de forma adecuada para alcanzar un propósito en común. Los recursos humanos están constituidos por individuos y grupos”. Chiavenato (2009:24). El estudio de Comportamiento Organizacional debe comenzar por las organizaciones, pues en ella se desarrolla el comportamiento. Estas agrupaciones funcionan como sistemas abiertos, pues está continuamente en interacción con su entorno”. Chiavenato (2009:25).

2.2.1.6. Disciplinas del comportamiento organizacional.

El comportamiento organizacional es una ciencia del comportamiento aplicada que se conforma de las aportaciones de cierto número de disciplinas, también del comportamiento. Las áreas predominantes son la psicología, psicología social, sociología y antropología. Como se verá, las contribuciones de la psicología han ocurrido sobre todo en el nivel individual, o micro nivel, del análisis, en tanto que las otras disciplinas han ayudado a la comprensión de conceptos más amplios tales como los procesos del grupo y la organización.

2.2.1.6.1. Psicología.

La psicología, es la ciencia que mide, explica y, en ocasiones, cambia el comportamiento de los seres humanos y otros animales. Los psicólogos se ocupan de estudiar y tratar de entender el comportamiento individual. Aquellos que han contribuido y continúan aumentando el conocimiento del comportamiento

organizacional, son los teóricos del aprendizaje, teóricos de la personalidad, psicólogos clínicos, sobre todo, psicólogos industriales y organizacionales.

Los primeros psicólogos industriales u organizacionales se involucraron en problemas de fatiga, aburrimiento y otros factores relevantes para las condiciones de trabajo que podrían impedir el desempeño eficiente. En épocas más recientes, sus contribuciones se han expandido hacia el aprendizaje, percepción, personalidad, emociones, capacitación, eficacia del liderazgo, necesidades y fuerzas de motivación, satisfacción en el trabajo, procesos de toma de decisiones, evaluaciones del desempeño, medición de actitudes, técnicas de selección de personal, diseño del trabajo y estrés laboral.

2.2.1.6.2. Psicología social

La psicología social, toma conceptos tanto de la psicología como de la sociología, aunque por lo general se considera una rama de la psicología. Se centra en la influencia de las personas entre sí. Un área primordial sobre la que los psicólogos sociales centran sus investigaciones es el cambio cómo implementarlo y reducir los obstáculos para su aceptación. Además, los psicólogos sociales hacen aportes significativos en los ámbitos para medir, entender y cambiar las actitudes; patrones de comunicación y construcción de la confianza. Por último, los psicólogos sociales han efectuado contribuciones trascendentales al estudio del comportamiento grupal, el poder y el conflicto.

2.2.1.6.3. Sociología.

En tanto que la psicología, se centra en el individuo, la sociología, estudia a las personas en relación con su ambiente social o cultura. Los sociólogos han contribuido al comportamiento organizacional mediante el estudio del comportamiento grupal en las organizaciones, en particular en las que son formales y complejas. Lo más importante es quizá que la sociología ha contribuido a la investigación acerca de la cultura organizacional, teoría y estructura de la organización formal, tecnología organizacional, comunicaciones, poder y conflicto.

2.2.1.6.4. Antropología

La antropología, es el estudio de las sociedades, y tiene por objeto aprender sobre los seres humanos y sus actividades. Por ejemplo, el trabajo de los antropólogos acerca de las culturas y los ambientes ha ayudado a entender las diferencias en cuanto a los valores, actitudes y comportamientos fundamentales entre personas de países distintos y

en organizaciones diferentes. Gran parte de nuestra comprensión actual de la cultura organizacional, los ambientes organizacionales y las diferencias entre culturas nacionales, es resultado del trabajo de antropólogos o de otros especialistas que aplican sus métodos.

2.2.2 Bases teóricas de la variable dependiente

2.2.2.1 Definición de Desempeño laboral

El desempeño laboral es la forma en que los empleados realizan su trabajo, este se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y productividad para analizar cada empleado de forma individual.

Milkovich, Boudrem y otros (2002 p. 365) consideran otra serie de características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones.

Dolan, S y otros (2007.p.175) aunque siempre debe recordarse que el desempeño puede verse afectado por factores de la situación (por ejemplo, tecnología, calidad de la supervisión, etc.), las preguntas que formulamos a continuación ayudan a la organización a descubrir las deficiencias del desempeño:

- Habilidades: ¿Es capaz el empleado de hacer el trabajo?
- Conocimientos: ¿Sabe el empleado como hacer el trabajo?
- Actitudes: ¿Quiere el empleado (o está motivado para) hacer el trabajo?

La supervivencia de las empresas depende mayoritariamente del desempeño laboral individual demostrado por sus integrantes y el colectivo de la empresa como un todo, razón por la que este tema ocupa un importante espacio en el presente trabajo.

Adicionalmente se trata el desempeño laboral como fundamento del estudio relacionado con la hipótesis a defender, esto es, que la efectividad de la comunicación interna resulta siendo un factor importante en la vida cotidiana de los colaboradores dentro de una organización por lo que con frecuencia se suele confundir los términos de *rendimiento* y *desempeño*, especialmente cuando se trata de evaluar a los colaboradores

de una empresa, sin embargo conceptualmente estos términos son diferentes, así: El rendimiento laboral está relacionado con la medición de la consecución de los objetivos y resultados alcanzados individualmente o por un equipo de trabajo dentro de una empresa; por lo tanto, podría estar ligado con incentivos, tales como remuneración variable.

El desempeño laboral está relacionado con la forma de hacer las cosas, independientemente de los objetivos que se logren; por lo tanto, tiene que ver más con las habilidades, capacidades, actitudes, motivación y aptitudes de la persona; es decir está relacionado con el desarrollo de competencias, desarrollo profesional, con la cultura y con los valores de la empresa. Por lo que podría estar ligado a incrementos en el salario fijo.

El desempeño laboral de los trabajadores es el conjunto de funciones y roles que hacen posible su acción unido a las cualidades de su comportamiento y ajustado a las normas administrativas de un medio y una organización, involucrándose e identificándose con su trabajo.

Friedman (1970) Establece que; el desempeño laboral es solamente una responsabilidad social de las empresas. Este consiste en la forma cómo utilizan sus recursos y dedicarse a las actividades diseñadas para aumentar sus beneficios, siempre y cuando permanezcan dentro de las leyes del juego, lo que significa dedicarse a la competencia libre y abierta sin engaños ni fraudes. Esta afirmación de Friedman sobre la función del gobierno corporativo de la empresas remite a las relaciones entre los accionistas que financian con las empresas más cotizadas en los mercados de valores sin apenas tener la capacidad de influir en sus gestiones y los equipos de dirección, que en cuanto puedan asumen todo el control efectivo de las actividades de la organización sin tomar en cuenta el valor del recurso humano apenas contribuyendo a la parte financiera.

El desempeño laboral del personal directivo, administrativo y operativo, se da en función de las diversas condiciones de trabajo que desarrollan. El uso, manejo y admiración del tiempo, es el factor más importante en nuestra vida. Esta se refleja de manera significativa en todas las actividades diarias, en el trabajo que se desempeña, en los deberes familiares, en el cuidado personal y

en general en todo lo que se pueda denominar “el disfrute de un tiempo de calidad”.

De ahí que en la actualidad se produzcan acelerados cambios tecnológicos que afectan la labor de los trabajadores en sus diversas rutinas, modificando su entorno laboral y aumentando la aparición y el desarrollo de enfermedades propios de una actividad dentro del trabajo. Sin embargo la introducción de nuevas tecnologías tiende a mejorar el desempeño en los espacios laborales, ya que estos reducen los costos, optimizan el tiempo y por lo tanto mejoran su práctica, por ello los recursos más valiosos que tenemos en el tiempo y ningún otro puede competir con este intangible.

Otra definición interesante acerca del desempeño Laboral es la expuesta por Stoner (1994, p. 510), quien afirma “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”. Sobre la base de esta definición se plantea que; el desempeño Laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

Chiavenato (2002, p. 236), expone que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

Robbins (2004, p. 564), plantea la importancia de la fijación de metas, activándose de esta manera el comportamiento y mejora del desempeño. Este mismo autor expone que el desempeño global es mejor cuando se fijan metas difíciles, caso contrario ocurre cuando las metas son fáciles. En las definiciones presentadas anteriormente, se evidencia que las mismas coinciden en el logro de metas concretas de una empresa, siendo imprescindible para ello la capacidad presente en los integrantes de ésta, logrando así resultados satisfactorios en cada uno de los objetivos propuestos.

Los expertos en gestión y recursos humanos otorgan a la motivación un papel fundamental para conseguir un buen desempeño laboral, pues son múltiples los factores

que pueden llevar a una persona a bajar su desempeño laboral como el estrés, la monotonía, ambiente enrarecido entre compañeros, el salario etc. Todos ellos tienen un elemento en común, todos reducen el nivel de satisfacción en el empleado, es decir provocan una carencia de mayor o menor consideración en la faceta emocional del trabajador. Chiavenato, I. (2007).

2.2.2.2 Modelo Campbell: Teoría de los factores múltiples

“Un nuevo modelo de desempeño laboral que promete tener una importante función heurística es la teoría de factores múltiples de John P. Campbell...En lo que respecta al propio desempeño laboral, la teoría postula que cualquier empleo se vincula a múltiples componentes del desempeño (tareas) y que los determinantes de cada componente consisten en diversas combinaciones de elementos de conocimiento, habilidad y motivación en el trabajador. Más aun, cada determinante del desempeño laboral tiene ciertos antecedentes más o menos especificables (como la capacitación, la contingencia de reforzamiento y algunas características individuales) que pueden afectar el desempeño de manera indirecta por sus efectos sobre el nivel de conocimientos, habilidades, y motivación del individuo.” (Martinez , 2012).

Las autoras Queipa y Useche aseguran que: “el desempeño de un puesto de trabajo cambia de persona a persona, debido a que este influye en las habilidades, motivación, trabajo en grupo, capacitación del trabajador, supervisión y factores situacionales de cada persona; así como, la apreciación que se tenga del papel que se desempeña; dado que la habilidad refleja las capacidades y técnicas de trabajo, las capacidades interpersonales y conocimiento del puesto del trabajo...” (Queipo, Beatriz & Useche María, 2012).

Las autoras Niria Quintero, Nelly Africano y Elsis Farías en su revista de clima organizacional y desempeño laboral exponen: “Las empresas de servicio para poder ofrecer una buena atención a sus clientes deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores, entre los cuales se consideran para esta investigación: la satisfacción de los colaboradores, capacidad de trabajo en equipo y autoestima.” (Quintero, N., & Africano, N., 2013).

2.2.2.3. Factores que se relacionan con el desempeño laboral

2.2.2.3.1. La motivación:

Se define motivación como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo. Si bien la motivación en general se refiere al esfuerzo para lograr cualquier objetivo, nosotros nos limitaremos a los objetivos organizacionales, con objeto de reflejar nuestro interés particular en el comportamiento relacionado con el trabajo.

Los tres elementos clave en nuestra definición son: intensidad, dirección y persistencia.

La intensidad se refiere a lo enérgico del intento de una persona. Este es el elemento en que la mayoría de nosotros se centra cuando habla de motivación. Sin embargo, es improbable que una intensidad elevada conduzca a resultados favorables en el desempeño en el trabajo, a menos que el esfuerzo se canalice en una dirección que beneficie a la organización. Por tanto, tenemos que considerar tanto la calidad del esfuerzo como su intensidad. El esfuerzo que debemos buscar es el que está dirigido hacia las metas de la organización y es consistente con éstas. Por último, la motivación tiene una dimensión de persistencia, que es la medida del tiempo durante el que alguien mantiene el esfuerzo. Los individuos motivados permanecen en una tarea lo suficiente para alcanzar su objetivo.

Es bastante seguro afirmar que la teoría mejor conocida sobre la motivación es la de la jerarquía de las necesidades, enunciada por Abraham Maslow, que planteó la hipótesis de que dentro de cada ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades:

- 1. Fisiológicas:** Incluyen hambre, sed, cobijo, sexo y otras necesidades corporales.
- 2. Seguridad:** Están el cuidado y la protección contra los daños físicos y emocionales.
- 3. Sociales:** Afecto, sentido de pertenencia, aceptación y amistad.
- 4. Estima:** Quedan incluidos factores de estimación internos como el respeto de sí, la autonomía y el logro; y factores externos de estimación, como el status, el reconocimiento y la atención.
- 5. Autorrealización:** Impulso para convertirse en aquello que uno es capaz de ser: se incluyen el crecimiento, el desarrollo del potencial propio y la autorrealización.

2.2.2.3.2. Ambiente de trabajo:

Es muy importante sentirse cómodo en el lugar de trabajo ya que esto nos da mayores posibilidades de desempeñar nuestro trabajo correctamente. La adecuación del trabajador al puesto de trabajo consiste en incorporar en un puesto de trabajo concreto a aquella persona que tenga los conocimientos, habilidades y experiencia suficientes para desarrollar con garantías el puesto de trabajo y que además, esté motivada e interesada por las características del mismo.

2.2.2.4. Actitudes y comportamiento de un buen ambiente de trabajo.

Una de las mejores estrategias empresariales en términos de resultados, es aquella donde se fusionan competencias naturales con buenos ambientes de trabajo. Esta fórmula, tiene como resultado la satisfacción laboral de trabajadores que a su vez lleva a que se eleven resultados, eficiencia y el compromiso. De modo que el tener trabajadores felices, hace que estos se esmeren por la organización en la que trabajan y por ende realicen mejor sus funciones. Es por esto, que uno de los componentes básicos para el éxito empresarial es un ambiente de trabajo positivo, que sea acorde con los gustos de los trabajadores para que estén cómodos y den lo mejor de sí mismos para el bien de la organización.

Diez señales generales para identificar ambientes laborales agradables.

1. Valores morales positivos: Una organización con objetivos específicos orientados a conseguir resultados de manera honesta y sincera, hace que los valores organizacionales sean correctos y sus trabajadores se sientan a gusto al saber que sus funciones no atentan contra ningún comportamiento social.

2. Atmosfera relajada y productiva: Una oficina o lugar de trabajo positivo, lucha por que sus empleados se sientan apreciados y valorados a todo momento, lo que hará que su eficiencia aumente. Actitudes y señales como el: temor, dominio, acosos o intimidación, están ausentes y generalmente son organizaciones que valoran a las personas que salen de los parámetros tradicionales y que son creativas e innovadoras.

3. Compromiso con la excelencia: Una organización con un ambiente laboral agradable se caracteriza por constantemente retar a sus empleados y les ponen metas altas, lo que hace que los trabajadores sientan que su trabajo es necesario y por ende valorado. Entonces en la medida que los empleados cumplan sus metas y objetivos, el ambiente de trabajo va a ser cada vez mejor y va a haber reconocimiento empresarial frente a su gestión.

4. Comunicación directa y sincera: Un ambiente de trabajo positivo se caracteriza por tener trato honesto y sincero entre compañeros de trabajo. Es importante evitar cualquier tipo de hipocresía, o malos comentarios y en la medida que las críticas sean hechas de manera constructiva, surtirán un mejor efecto, no sólo en torno a los resultados de la compañía, sino en el ambiente laboral del equipo de trabajo.

5. Cooperación y apoyo: Un ambiente de trabajo positivo tiene actitudes cordiales y de camaradería entre compañeros. Esto es importante en la medida que al momento que un empleado tiene algún tipo de problema o no sepa realizar una tarea, si existe una actitud positiva en la oficina, esto se podrá resolver con capacitación y ayuda de un colega, ya sea de la misma área o de otra diferente.

6. Sentido del humor: Un ambiente de trabajo positivo siempre se caracterizará por que sus integrantes se diviertan y realicen actividades de integración, ya sea sólo entre ellos, o por medio de eventos corporativos. Este tipo de empresas generalmente tiene áreas comunes con actividades, juegos o herramientas para que sus empleados pasen un rato agradable en sus horas de descanso.

7. Comprensión y entendimiento: Un ambiente laboral positivo da facilidades a sus trabajadores para que puedan faltar al trabajo si tienen cualquier tipo de calamidad doméstica. No sólo provee el permiso para ausentarse, sino que se mantiene al tanto de la situación por la que está pasando el empleado.

Este entendimiento por parte de compañeros y jefes, hace que el trabajador se sienta valorado y aceptado, no sólo como parte de una empresa, sino como un individuo dentro de un grupo social.

8. Motivación empresarial: Todo ambiente de trabajo positivo tiene algún tipo de motivación para sus empleados si se llegan a cumplir las metas propuestas en cualquier

ámbito. Un premio, así sea sencillo en cuanto a su forma, es muestra que un lugar de trabajo es positivo. Esta motivación se traduce la mayoría de las veces en buenos resultados, lo que a su vez genera buen ambiente laboral debido al reconocimiento empresarial.

9. Énfasis en salud, familia y ambiente: Una compañía que se preocupa por la salud de sus empleados mediante controles, asistencias médicas o inclusive enfermerías locales, es una empresa que se preocupa por tener un ambiente positivo. El no prohibir malos hábitos como fumar o tomar dentro de la oficina, son ejemplo de ambiente laborales que no piensan en forma positiva por la salud de sus empleados.

Un ambiente positivo se preocupa por la alimentación de sus empleados y porque realicen prácticas saludables durante sus vidas, ya que de esta forma no sólo disminuirán el absentismo laboral, sino que tendrán trabajadores sanos, saludables y felices, lo que lleva a que sean más productivos y eficientes.

10. Oportunidades de ascenso y capacitación: Una empresa que ofrezca oportunidades para avanzar profesionalmente y para capacitar a sus empleados, siempre tendrá características de un ambiente de trabajo positivo.

Esto hará que no sólo los empleados se sientan motivados frente a su trabajo, generando un buen ambiente en la oficina, sino que también los jefes se encuentren a gusto con el proceso que están llevando a cabo sus trabajadores, resultando en una oficina positiva, con interés fijos en cumplir a cabalidad los objetivos de la compañía

2.2.2.4.1 Trabajo en equipo.

Es la capacidad para trabajar en forma colaborativa con colegas solicitando insumos, para lograr las metas organizacionales. Implica también valorar genuinamente las ideas y conocimientos de los demás, aprendiendo de otras personas. El trabajo en equipo implica integración de colaboración y cooperación con terceros, formar parte de un grupo, trabajar con los demás como actitud opuesta a la individual o competitiva. Es un grupo de personas que trabajan en procesos y tareas con objetivos compartidos.

Los equipos de trabajo son capaces de hacer varias cosas, como fabricar productos, brindar servicios, cerrar tratos, coordinar proyectos, dar asesoría y tomar decisiones.

Stephen R. y Timothy J. describen cuatro tipos de equipo los más comunes encontrar en una organización:

a. Equipos para resolver problemas.

Si recordamos el pasado, hace alrededor de 20 años, veremos que los equipos comenzaban a ganar popularidad y la mayoría de ellos tenían una forma similar. Era común que estuvieran compuestos por 5 a 12 empleados que trabajaban por horas para el mismo departamento y que se reunían cada semana un par de horas para analizar la manera de mejorar su calidad, eficiencia y ambiente de trabajo. Esta clase de equipos se les denomina equipos para resolver problemas.

En los equipos para resolver problemas, los miembros comparten ideas u ofrecen sugerencias acerca de cómo mejorar los procesos y métodos de trabajo, aunque rara vez tienen la autoridad para implementar en forma unilateral cualquiera de las acciones que recomiendan.

b. Equipos de trabajo auto dirigidos.

Los equipos para resolver problemas iban en la dirección correcta, pero no lo suficientemente lejos como para hacer que los empleados se involucraran en las decisiones y los procesos relacionados con el trabajo. Esto llevó a experimentar con equipos que tuvieran verdadera autonomía y que no sólo pudieran resolver problemas, si no también implementar las soluciones y hacerse responsables por completo de los resultados.

Los equipos de trabajo auto dirigidos son grupos de empleados (lo común es que tengan de 10 a 15 miembros) que llevan a cabo trabajos relacionados o interdependientes, y que asumen muchas de las responsabilidades de sus supervisores. Lo común es que esta labor incluya la planeación y programación del trabajo, asignar tareas a sus miembros, ejercer el control colectivo del ritmo de trabajo, tomar decisiones operativas, enfrentar problemas y trabajar con los proveedores y clientes. Los equipos de trabajo auto dirigidos por completo incluso seleccionan a sus miembros y evalúan entre sí su desempeño. Como resultado, los puestos de supervisión ven reducida su importancia y hasta son eliminados.

b. Equipos Transfuncionales.

Los equipos Transfuncionales, que son los formados por empleados del mismo nivel jerárquico aproximado, pero provenientes de distintas áreas de trabajo, que se reúnen para llevar a cabo una tarea. Durante décadas han sido muchas las organizaciones que han utilizado grupos horizontales de fronteras cada vez más amplias. Y en realidad una fuerza de tarea no es nada más que un equipo transfuncional temporal. Pero a finales de la década de 1980 estalló la popularidad de los equipos de trabajo Transfuncionales.

Los equipos Transfuncionales son un medio eficaz que permite que las personas de distintas áreas de una organización (o incluso de otras organizaciones) intercambien información, desarrollen ideas nuevas y resuelvan problemas, además de que coordinen proyectos complejos. Por supuesto, los equipos Transfuncionales no son fáciles de administrar, pues es frecuente que sus primeras etapas de desarrollo consuman mucho tiempo mientras los miembros aprenden a trabajar con la diversidad y la complejidad. Lleva tiempo cimentar la confianza y el trabajo en equipo, en especial entre personas que proceden de distintos campos y que tienen experiencias y puntos de vista diferentes.

2.2.2.4.2. Establecimiento de objetivos

El establecimiento de objetivos es una buena técnica para motivar a los empleados, ya que se establecen objetivos que se deben desarrollar en un período de tiempo, tras el cual el trabajador se sentirá satisfecho de haber cumplido estos objetivos y retos. Deben ser objetivos medibles, que ofrezcan un desafío al trabajador pero también viables.

2.2.2.4.3. Reconocimiento del trabajo

El reconocimiento del trabajo efectuado es una de las técnicas más importantes. Los empleados suelen quejarse frecuentemente de que cuando hacen un trabajo especialmente bien, el jefe no lo reconoce sino la participación del empleado.

Si el empleado participa en el control y planificación de sus tareas podrá sentirse con más confianza y también se encuentra que forma parte de la empresa. Además quien mejor que el trabajador para planificarlo ya que es quien realizó el trabajo y por lo tanto quien puede proponer mejoras o modificaciones más eficaces.

2.2.2.4.4. La formación y desarrollo profesional

Los trabajadores se sienten más motivados por su crecimiento personal y profesional, de manera que favorecer la formación es bueno para su rendimiento y es fundamental para

prevenir riesgos de naturaleza psicosocial. Las ventajas son la autoestima, la satisfacción laboral, mejor desempeño del puesto, promoción. (Meter., 2012).

Kurt Goldman Zuloaga en su blog sobre desempeño laboral opina: “El desempeño laboral es la apreciación, más menos objetiva en función de estándares e indicadores, respecto de cuál es el nivel de ajuste entre el esfuerzo del trabajador, los logros alcanzados y la calidad de su trabajo en un contexto organizacional y de industria. La forma de “cómo trabajamos” puede ser analizada desde distintos puntos de vista con el fin de comprender esta dinámica y poder reorientar las acciones que permitan aumentar el desempeño.

Como es sabido, el desempeño laboral depende de la relación que existe entre el nivel de competencia técnica del individuo, su actitud frente al trabajo y la disponibilidad de recursos asociados, ya sean materiales y/o de soporte.” (ZULUAGA, 10 de enero del 2016).

En resumen, existen varios factores que afectan al desempeño de los colaboradores en las empresas tales como: la satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en equipo, capacitación para el trabajador e información general y específica para realizar el trabajo; en otras palabras para un desempeño laboral eficaz, se debe preservar el buen conjunto de habilidades y un entorno de trabajo productivo (saber, poder y querer).

2.2.2.5. Competencias para el desempeño laboral

En el criterio de Coulter y Stephen (2005), la competencia es una parte profunda y duradera de la personalidad que puede predecir la conducta en una variedad de situaciones y tareas del puesto de trabajo ocupado en la organización, lo cual permite saber quién hace algo bien o mal a través de un criterio específico o estándar.

Las competencias representan un conjunto de comportamientos, actitudes, habilidades y valores que una persona posee y que al ser aplicadas a cualquier situación, posibilitan la eficacia en una actividad determinada. Puede mencionarse, por ejemplo: la comunicación oral y escrita, análisis de problemas, delegación, creatividad, entre otras, las cuales hacen referencia a las cualidades propias de un individuo y la capacidad para efectuarlas correctamente en un contexto determinado.

Es por ello que las organizaciones están llamadas a desarrollar al máximo en las personas las competencias que le permitan lograr un desempeño laboral superior para poder determinar su lugar en el mundo empresarial, particularmente las de empresas aseguradoras no escapan a esta realidad de ir a la vanguardia de proceso dinamizador. En tal sentido, las organizaciones requieren de gerentes competentes, con los conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes, rasgos de personalidad, así como valores que permitan lograr un buen desempeño o actuación profesional en su puesto laboral (Alles, 2006).

En este sentido, el desempeño de tareas específicas del puesto requiere del uso de conocimientos y de habilidades, para afrontar situaciones y resolver problemas, lo cual exige el uso de esas características las cuales posibilitan la autorregulación y autocontrol en el desarrollo del trabajo en la organización para un desempeño requerido.

Para Jones y George (2010), las competencias gerenciales son un conjunto de conocimientos, destrezas y comportamientos así como actitudes que una persona necesita para ser eficiente en una amplia gama de labores gerenciales en diversas organizaciones. Al respecto, es relevante señalar que estas son variadas, por cuanto se puede contemplar la conducta desde múltiples puntos de vista y llegar a definiciones cuyos matices son heterogéneos.

Según Barroso (2009), las competencias como comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo, para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria. Destaca las competencias genéricas como cualidades o atributos directamente relacionados con el desempeño en grupos de empleos determinados y afines, no son generalizables entre las diferentes áreas o niveles organizacionales.

Según los autores citados, las competencias gerenciales se reflejan en comportamientos que ciertas personas poseen más que otras y ello las hace más eficaces en el ejercicio cotidiano de su profesión, considerando sus aptitudes, rasgos de personalidad y los conocimientos adquiridos en su ciclo de vida profesional, lo cual se encuentra asociado con su desempeño laboral.

A partir de lo planteado, se puede señalar que el desempeño laboral es la capacidad de una persona al momento de realizar una actividad de manera eficiente y eficaz en un puesto de trabajo. Para ello se requiere contar con una serie de competencias que la califique para ejecutar tareas laborales cumpliendo con las exigencias y demandas del puesto. Entre estas competencias asociadas a un desempeño laboral exitoso se destacan, según el criterio de Alles (2006 P-188), las siguientes:

2.2.2.5.1. Flexibilidad. Es la habilidad de adaptarse a los cambios del entorno, adaptar el propio enfoque a medida que la situación lo requiera, aceptando sin problemas los cambios en la propia organización o en las responsabilidades del puesto. La flexibilidad permite la fácil adaptación de las relaciones laborales porque este fenómeno surge por la necesidad de acomodar, de amoldar el factor trabajo a las variaciones y exigencias de un entorno dinámico y cambiante, ajustándose a las condiciones nuevas, las innovaciones tecnológicas y a otros factores con ajustes y celeridad.

2.2.2.5.2. Habilidad interpersonal: se refiere a una categoría de aprendizaje que supone la adquisición de habilidades interpersonales incluidas las de la comunicación, de relación humana, toma de decisión, liderazgo y de relación laboral.

De acuerdo a Alles (2006), la habilidad interpersonal es la comunicación oral y escrita efectiva que consigue la aceptación de ideas, implicando a los demás. Esta habilidad desarrollada crea el entendimiento entre las personas demostrando comprensión de las preocupaciones, motivos y sentimientos de otros, consigue acuerdos y aceptación de ideas, planes, actividades y soluciones, a través de una comunicación efectiva y unos estilos interpersonales.

2.2.2.5.3. Empoderamiento. Es la habilidad de capacitar a individuos y grupos, dándoles responsabilidad para que tengan un profundo sentido de compromiso y autonomía personal, participen, hagan contribuciones importantes, sean creativos e innovadores, asuman riesgos y quieran sentirse responsables y asumir posiciones de liderazgo. Incluye el fomento de trabajo en equipo, dentro y fuera de la organización y el uso eficiente de la capacidad.

2.2.2.5.4. Emprendimiento. El emprendimiento es un proceso por el que un individuo, mediante esfuerzos organizados, arriesga tiempo y dinero en la búsqueda de oportunidades para crear valor y crecer mediante la innovación. De esta manera, las

organizaciones emprendedoras actúan como agentes de cambio, formando un fondo de ideas nuevas, originales que de otro modo no se aprovecharían.

De acuerdo a lo planteado, el emprendimiento implica iniciar nuevos proyectos productivos de mejoramiento de las condiciones de trabajo con base a los requerimientos organizacionales y las demandas externas. Los elementos de esta competencia son: diseñar nuevos proyectos acordes con las necesidades de la organización y del contexto empresarial, ejecutar los proyectos con referencia a las metas propuestas, el procedimiento administrativo definido y las condiciones del entorno.

2.2.2.5.5. Capacidad de organización. La capacidad organizativa contribuye a la sostenibilidad suministrando los requisitos para ser capaz de trabajar durante un período de tiempo largo hacia la misión de la organización, sus metas y objetivos. También permite trabajar en una manera eficaz y eficiente

2.2.2.5.6. Orientación al logro. En el criterio de Alles (2006), las competencias de orientación al logro se manifiestan en preocupación por realizar el trabajo o sobrepasar un estándar. Los estándares pueden ser superar el rendimiento del pasado, superior a otros (competitividad), metas personales trazadas e innovación en lo realizado. Las referidas competencias se vinculan con los aspectos siguientes:

- **Motivación al logro:** en el criterio de Alles (2006), comprenden aspectos relacionados con la medida del rendimiento, la eficacia y la efectividad, la fijación de objetivos y de los beneficios para la organización. Implica la preocupación por capacitarse y trabajar bien, según los requerimientos de la organización para superar un estándar de excelencia. Abarca las habilidades para realizar el trabajo cumplido con requerimiento de excelencia.

- **Iniciativa:** para Amat (2007), se refiere a una competencia orientada hacia la acción no prevista o esperada. Tomar iniciativa es hacer más de lo que se exige o espera en el trabajo. Implica además la búsqueda activa de oportunidades para realizar mejor las actividades enfocándolas a nuevos desafíos.

Estas habilidades están asociadas al desempeño eficiente del gerente por cuanto lo facultad para desarrollar acciones concretas en la organización que respondan a la necesidad de afrontar las demandas del entorno dinámico, aprovechando oportunidades

para generar cambios positivos en la misma contribuyendo con la consolidación de metas previstas.

- **Búsqueda de información:** según Azuaje (2008), esta competencia representa una profunda curiosidad, un deseo de conocer más sobre las cosas, ello anima a buscar información relevante y de interés sobre asuntos relacionados con el trabajo en la organización. Esta búsqueda de información implica realizar esfuerzos para recabar más datos, no conformándose con lo que se tiene o dispone.

- **Capacidad de planificar y organizar:** es la capacidad de plantear metas claras que son consistentes con las estrategias acordadas, identificando actividades y tareas prioritarias en la organización, ajustando las acciones en la forma requerida. Implica también, asignar una cantidad apropiada de tiempo y recursos, para complementar el trabajo dejando espacios para las contingencias al planificar en la organización.

- **Liderazgo:** implica la capacidad que una persona tiene de servir como modelo que otras personas quieren seguir. Es ser proactivo para desarrollar estrategias que conduzcan al logro de objetivos y metas. Establecer y mantener relaciones con un amplio espectro de personas, para entender necesidades y conseguir apoyo, anticipar y resolver conflictos, procurando soluciones adecuadas. Buscar el cambio y el mejoramiento de sus capacidades y logros en la organización, afrontar los desafíos y cambios de manera positiva.

2.2.2.6. Evaluación del desempeño y sistemas de recompensa.

En las organizaciones, las evaluaciones del desempeño sirven para varios fines, Primero la gerencia las utiliza para tomar decisiones generales acerca del personal, puesto que brindan información sobre cuestiones importantes como los ascensos, las transferencias y las suspensiones. Segundo, identifican las necesidades de capacitación y desarrollo; señalan las habilidades y destrezas de los empleados que son inadecuadas pero que pueden remediarse con los programas apropiados. Tercero, las evaluaciones pueden servir como criterio para validar los programas de selección y capacitación. Los empleados recién contratados que se desenvuelven mal pueden ser identificados.

2.3. Definición de Términos Básicos

- **Actitudes:** Son afirmaciones evaluativas favorables o desfavorables en relación con objetos, personas o hechos. Las actitudes no son los mismos que los

valores., aunque ambos conceptos están interrelacionados. Esto se puede advertir observando tres componentes de una actitud: cognición, afecto y comportamiento. Stephen. R. (2009)

- **Aptitudes:** Capacidad para operar competentemente en una determinada actividad, capacidad y disposición para el buen desempeño o ejercicio de un negocio, de un industria, de un arte. Chiavenato I. (2009)
- **Aptitudes intelectuales:** son las que se necesitan para desarrollar actividades mentales, pensar, razonar y resolver problemas. La gente de casi todas las sociedades da un valor sustancial a la inteligencia, y por buenas razones. En comparación con otras, las personas inteligentes por lo general ganan más dinero y alcanzan niveles de educación más altos. Robbin S. Y Timothy J. (2014)
- **Aptitudes físicas:** Aunque la naturaleza cambiante del trabajo sugiere que las aptitudes intelectuales son cada vez más importantes en muchos trabajos, las **aptitudes físicas** específicas tienen importancia para ejecutar con éxito los trabajos. Robbin S. (2004)
- **Comportamiento:** Es la manera de comportarse de una persona en una situación determinada o en general, también es manera de funcionar una cosa en una situación determinada. Todo comportamiento está influenciado por una serie de elementos. En concreto, se estipula que aquel estará marcado tanto por la cultura que tenga la persona en cuestión como por las normas sociales existentes en su entorno o la actitud que presente en todo momento. J. Pérez Porto.(2014)
- **Cumplimiento de objetivos:** finalidad a cumplir para la que se disponen medios determinados. El cumplimiento o incumplimiento de objetivos puede conllevar sentimientos de euforia o frustración, que afectarán la salud psíquica para bien o para mal de quien se ve afectados por ellos. En el plano personal, todo el tiempo fijamos objetivos, metas y puntos adonde queremos llegar. Sin ellos, de manera segura, no podríamos tener proyectos de vida ni programar o planificar diferentes proyectos. Robbins Stephen (2008)
- **Habilidad para el trabajo en equipo:** Es una serie de competencias aceptar las críticas, Flexibilidad y adaptación, Capacidad resolutive, Motivación y confianza, No perder de vista los valores éticos, Saber trabajar bajo presión, Habilidades comunicativas y positivismo transversales, expresados en su capacidad comunicativa, su identificación y liderazgo. Robert Dailey (2012)

- **Orientación al logro:** La capacidad de logro es la medida en que una persona está dispuesta a perseguir un objetivo. En general, la consecución de un determinado logro lleva implícita la superación de obstáculos y dificultades que pueden hacer naufragar un proyecto o dilatar su concreción. Dentro de cada persona, en su pensamiento y en su lenguaje, esta su capacidad para lograr, pro actuándose rigiéndose por paradigmas que hace sentir seguro de sí mismo y tener el manejo de la situación. Robbins (2004)
- **Organización:** Asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines. En otras palabras, una organización es un grupo social formado por personas, tareas y administración, que interactúan en el marco de una estructura sistemática para cumplir con sus objetivos. Las organizaciones funcionan mediante normas que han sido establecidas para el cumplimiento de los propósitos. J. Pérez Porto.(2014)

Capítulo III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis General

El comportamiento organizacional si influye en el desempeño laboral de los obreros de construcción civil de la Empresa Constructora CEINSA de la provincia de Barranca, Lima. Perú. 2017

3.1.2. Hipótesis Específicas

La productividad si influye en el desempeño laboral de los obreros de construcción civil de la Empresa Constructora CEINSA de la provincia de Barranca, Lima. Perú. 2017

La satisfacción en el trabajo si influye en el desempeño laboral de los obreros de construcción civil de la Empresa Constructora CEINSA de la provincia de Barranca, Lima. Perú. 2017 .

La rotación si influye en el desempeño laboral de los obreros de construcción civil de la Empresa Constructora CEINSA de la provincia de Barranca, Lima. Perú. 2017.

3.2. Variables del estudio

3.2.1. Definición conceptual Variable Independiente: Comportamiento

Organizacional.

El comportamiento organizacional se refiere al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones. Se ocupa de la influencia que todos ellos ejercen en las organizaciones y de la influencia que las organizaciones ejercen en ellos. (Idalberto Chiavenato, 2015)

3.2.1.2 Definición conceptual Variable Dependiente: Desempeño laboral

Chiavenato (2002, p. 236), expone que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”.

En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción.

El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

3.2.2. Definición Operacional.

Tabla 01

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	VALORES O CATEGORÍAS
VARIABLE INDEPENDIENTE: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	PRODUCTIVIDAD	EFICACIA	1,2,3,4,5	LIKERT Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces si a veces no =3 Casi nunca = 2 Nunca = 1	BUENO = (102 a 140) REGULAR = (65 a 101) MALO = (28 a 64)
		EFICIENCIA	6,7,8,9,10		
	SATISFACCCION EN EL TRABAJO	ACTITUD POSITIVA	11,12,13,14,15		
		CALIDAD	16,17,18,19,20		
	ROTACION	EXPERIENCIA	21,22,23		
		RESPONSABILIDAD	24,25,26,27,28		
	VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL	MOTIVACION	ESTIMULO		
VOLUNTAD			33,34,35,36,37,38		
AMBIENTE DE TRABAJO		COMUNICACIÓN INTERPERSONAL	39,40,41,42,43		
		AMBIENTE PROPICIO	44,45,46,47,48		
EQUIPO DE TRABAJO		ASIGNACION DE ROLES	49,50,51,52,53		
		EQUIPOS TRANSFUNCIONALES	54,55,56		

3.3. Tipo y nivel de investigación:

3.3.1. Tipo de Investigación.

La investigación es de tipo explicativa porque se explicó factores que intervienen en el estudio del comportamiento organizacional y la forma cómo estas influyen en el desempeño laboral de los obreros de la empresa CIENSA de la provincia de Barranca del departamento de Lima. Considerando que; “Los estudios explicativos van más allá del establecimiento de relaciones entre conceptos, es decir están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o por qué se relacionan dos o más variables “ R . Hernández, C. Fernandez y P. Baptista (2015.p.95)

3.3.2. Nivel de investigación

De acuerdo al tipo y la naturaleza del estudio de la investigación reúne las características de un estudio explicativo y correlacional porque, se comprobó la hipótesis causal y se explicó los fenómenos causales y el estudio de sus relaciones de las variables para conocer su estructura y los aspectos relacionados con el objeto de estudio.

3.4. Diseño de la investigación.

El diseño de la investigación es no experimental transversal y (correlacional-causal). El fenómeno observado fue estudiado tal como se da en su contexto natural para luego analizarlo. Dado que; este tipo de diseño describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causa efecto (causales). R. Hernández Sampieri 2015 6ta. Edición P.15.

3.5. Población y Muestra del estudio.

3.5.1. Población

La población la conforman 150 Obreros de Construcción Civil de la Empresa Constructora CEINSA de la provincia de Barranca Lima 2016. Los obreros son de sexo masculino, mayores de 18 años. Entre ellos existen peones, oficiales y operarios. Lo operarios son personas que tienen como mínimo un estudio técnico en electricidad, sanitaria, mecánica, etc. Los oficiales son especialistas en un oficio, ejemplo son

fierreros, carpinteros, etc. y los peones básicamente es el cuerpo de apoyo y ayuda para los operarios.

La población la componen colaboradores de diferentes gremios de la construcción, formales e informales. Estos últimos también llamados seudo sindicatos que logran cupos o puestos de trabajo por la fuerza.

3.5.2. Muestra

La muestra es censal, porque se trabajó con toda la población por ser relativamente pequeña. Por lo tanto no se necesita de muestreo para seleccionar los elementos de la muestra censal y en consecuencia no existió error muestral.

En vista de que la población es pequeña se tomará toda para el estudio y esta se denomina **muestreo censal**, López (1998), opina que “la muestra es censal es aquella porción que representa toda la población”. (p.123)

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

Tabla 02

Para la recolección de información se aplicaron las siguientes técnicas:

Fuentes de Información	Técnicas	Instrumento	Variable de Estudio
Primarias	Encuestas	Cuestionario	Comportamiento organizacional
Secundarias	Lectura científica	Libros de Comportamiento organizacional y Desempeño laboral	Desempeño Laboral

Fuente: Elaboración propia.

La encuesta.

Dentro de la investigación se vio la necesidad de conocer cómo influye el comportamiento organizacional en el desempeño laboral de los obreros de Construcción Civil de la Empresa Constructora CEINSA de la provincia de Barranca., para lo cual se aplicó una encuesta como medio de recolección de información, consiguiendo el apoyo de los obreros de la empresa en referencia. Para poder transformar los datos obtenidos

en conocimiento de la situación actual del comportamiento organizacional y su grado de influencia con el desempeño laboral. (Baptista, y Sampieri, 2015).

3.6.1.1 Confiabilidad del Instrumento

Tabla 03

Ficha Técnica de recolección de datos.

Nombre del instrumento	Encuesta Clima laboral y estrés laboral
Autor de la ficha	Tantachuco Rufasto Carlos Alfredo
Año de elaboración	2017
Dirigido	Colaboradores de G&G General Service S.A.C.
Tiempo de aplicación	15 a 20 minutos
Método de recolección	Encuesta
Periodo de recolección	7 días calendarios
Procedimiento de selección	Toda la población de la Organización
Método de muestreo	Muestra censal
Confianza	Alfa de Cronbach 87.20%
Error muestral	Ninguno no existe error

Fuente: Elaboración propia del autor

Alfa de Cronbach	N de elementos
99.30%	56

Fuente: Elaboración propia SPSS.

El coeficiente Alfa obtenido $\alpha=99.30\%$ lo cual permite decir que el cuestionario en su versión de 56 ítems tiene una fuerte confiabilidad o una alta consistencia interna entre los ítems. Existe la posibilidad de determinar si al excluir algún ítem o pregunta de la encuesta aumenta o disminuye el nivel de confiabilidad interna que presenta el test, esto nos ayudaría a mejorar la construcción de las preguntas u oraciones que utilizaremos para capturar la opinión o posición que tiene cada individuo.

3.6.1.2. Validez del Instrumento

Tabla 04

Validación de Expertos.

Mg. Ing. Barrantes Ríos Edmundo José	Experto Metodológico
Mg. Miguel de Priego Carbajal Víctor Manuel	Experto Temático

Fuente: Elaboración propia

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.

El instrumento utilizado fue un cuestionario conformado por 56 preguntas (ítems) de opción múltiple, cuyas alternativas de respuestas son una adaptación de la escala *de Likert*, y organizadas en tres dimensiones temáticas sobre el comportamiento organizacional y tres dimensiones temáticas para la temática desempeño laboral.

3.7. Método de análisis de datos.

Luego de realizar las encuestas, los datos fueron recogidos de forma manual y trasladados a una computadora, Windows 10 Pro Intel Core i5, asimismo se procesó la información utilizando Microsoft Office Excel 2013 para Windows y el programa estadístico SPSS, con ello se obtendrá tablas estadísticas, figuras, con la finalidad de ser presentados y analizados.

Se utilizó la Estadística Descriptiva e Inferencial para contrastar las hipótesis mediante el Análisis Factorial, que consiste en utilizar todos los datos para su influencia pertinente mediante la rotación matricial y por el cuadro de esfericidad de Barlett y KMO que contiene a la chi-cuadrada calculada, se contrastó la hipótesis general y las hipótesis específicas determinando la influencia que tienen entre las variables “El comportamiento Organizacional” y “El desempeño laboral”.

Para la continuidad del estudio se empleó el método mixto, Dado que; este método hizo posible la representación de un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos

de investigación, asimismo implicó la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para la realización de inferencias producto de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno en estudio como sostienen. Hernández Sampieri (2015) 6ta. Edición P.534.

Método Cuantitativo, hizo posible identificar los datos generales que son aceptadas como pertinentes y a partir de ellas se deducen una serie de suposiciones que luego se contrastan con otros datos concretos de la realidad. La idea básica de este método es dar el primer paso metodológico partiendo de lo general y corroborarlo posteriormente por la información particular, de hechos específicos.

En este sentido la investigación al emplear el método cuantitativo, hizo factible la aplicación del instrumento, el vaciado de datos, el empleo de números y porcentajes, los gráficos que demuestran resultados a través de los cuadros estadísticos y para la correlación de datos. En cuanto el método cualitativo permitió el análisis e interpretación de todos los datos obtenidos durante la investigación, a partir de la revisión de las bases teóricas, literatura y experiencia propia del autor, los antecedentes de estudio y la observación de hechos dentro de la empresa CIENSA. Establecida en la provincia de Barranca departamento de Lima.

3.8. Aspectos éticos.

El siguiente trabajo corresponde al análisis que se ha hecho de la empresa Ceinsa, en la provincia de Barranca, Lima, Perú. Para tal trabajo era necesario contar con el apoyo de todos los colaboradores operativos de la empresa (peón, operarios y oficiales). El apoyo brindado por el equipo humano obrero fue con el mayor de los respetos hacia ellos y hacia su trabajo, se comunicó de manera clara, precisa y objetiva para ellos puedan responder la encuestas sin ningún problema, además, ante cada interrogante generada esta era respondida con todo respeto y siempre manejando un lenguaje acorde a las circunstancias. Durante el llenado de la encuesta solo se resolvieron dudas puntuales, en ningún momento se generó algún problema y esto hay que agradecerlo. Agradecer el apoyo de los 150 colaboradores que nos apoyaron y también al cuerpo gerencial y administrativo.

Las encuestas se hicieron respetando su horario laboral sin perjuicio a ellos, se respetaron cada uno de sus derechos. La población de género masculino contestó de manera clara, objetiva y veraz cada una de las 56 preguntas que se plantearon.

En el grupo de trabajadores existen colaboradores existen vínculos con el sindicato formal e informal, estos últimos con uso de la fuerza. Sin embargo, por ningún motivo esto generó problemas, al contrario el apoyo fue total. Agradecerle a cada uno de ellos su apoyo desinteresado y mi total apoyo a cada uno de ellos. Gracias por el apoyo colaboradores de Ceinsa.

Capítulo IV

RESULTADOS

4.1. Descripción y Análisis Estadístico.

Los resultados que a continuación se muestran han sido obtenidos al ejecutar las encuestas al personal obrero de Construcción Civil de la Empresa Constructora CEINSA, con el fin de obtener una base sobre la cual emitir ciertos criterios que serán de utilidad para la verificación de la hipótesis planteada.

En el presente capítulo se encuentran el análisis e interpretación de resultados, verificación de hipótesis, mecanismo importante para el procesamiento de datos ya tabulados, a través de la aplicación de la prueba estadística se podrá verificar la misma, es decir si existe una relación entre la variable independiente y la variable dependiente logrando así definir la influencia existente entre estas variables.

Una vez aplicadas las encuestas se procedió a la codificación de los resultados, para luego tabularlos y convertir dichos datos en porcentajes y representaciones gráficas. Además se utilizó la escala Likert para realizar y llevar acabo el instrumento, manejando nunca para el valor 0 y 5 para la alternativa siempre.

4.1.1. Tabla de las frecuencias de la variable independiente

Tabla 05

Comportamiento Organizacional

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

ATRIBUTOS	Fi	%
NUNCA	849	20%
CASI NUNCA	726	17%
A VECES SI A VECES NO	1344	32%
CASI SIEMPRE	742	18%
SIEMPRE	539	13%
TOTAL	4200	100%

Fuente: Elaboración propia en SPSS

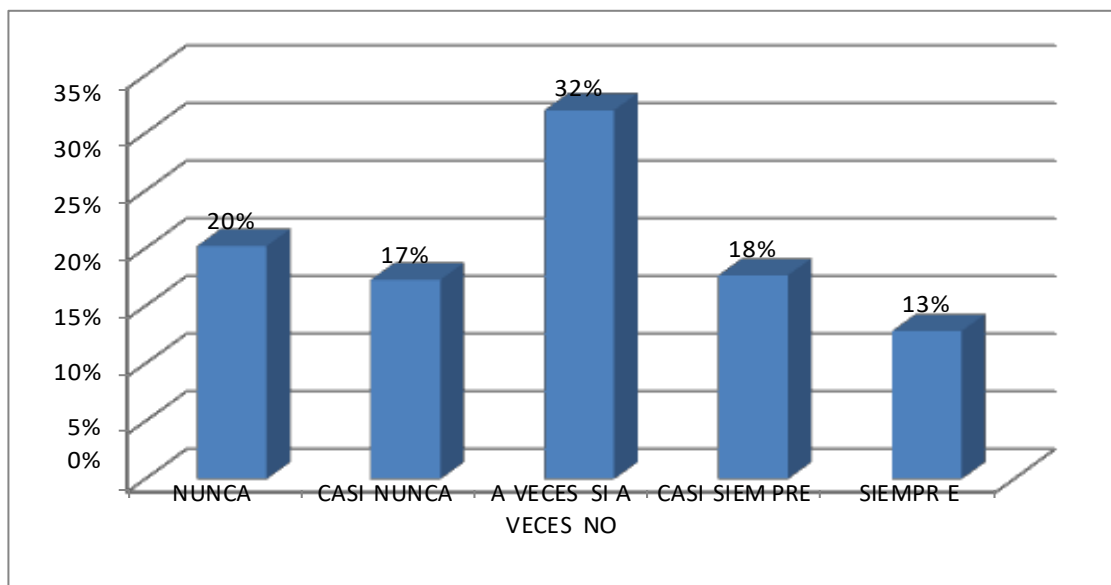


Figura 01: Comportamiento Organizacional

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación: En el gráfico sobre el comportamiento organizacional el 32% responde a veces si a veces no, el 20% responde nunca, el 18% casi siempre, el 17% responde casi nunca y por último el 13% responde siempre. Resultados que; explica la existencia de algunos desacuerdo dentro de la empresa CEINSA a pesar de que pueda existir actitudes positivas de algunos obreros de mantener una buena interacción recíproca entre ellos y mejorar el desempeño.

Tabla 06

Productividad

PRODUCTIVIDAD		
ATRIBUTOS	Fi	%
NUNCA	211	14%
CASI NUNCA	320	21%
A VECES SI A VECES NO	564	38%
CASI SIEMPRE	247	16%
SIEMPRE	158	11%
TOTAL	1500	100%

Fuente: Elaboración propia en SPSS

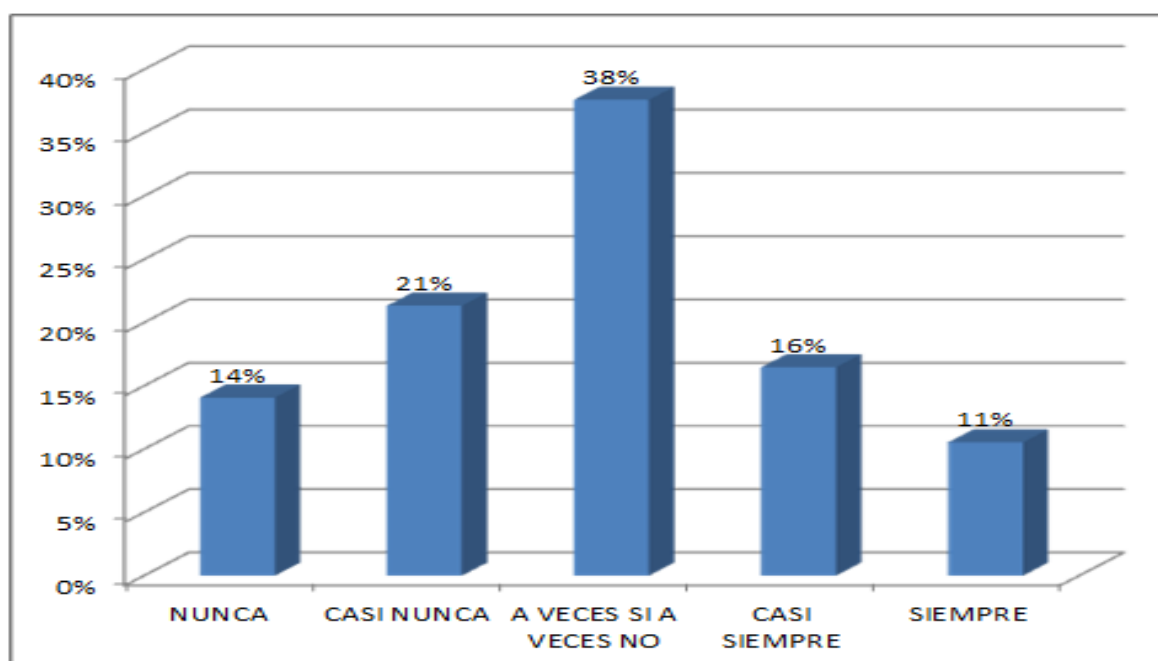


Figura 02: Productividad

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación: En el grafico 02 se habla sobre la productividad el 38% responde a veces si a veces no, el 21% responde casi nunca, el 16% casi siempre, el 14% responde nunca y el 11% responde siempre. Resultado que; evidencia una regular eficiencia en cuanto al desempeño laboral de parte de los obreros de CEINSA que en algunas ocasiones generó demoras en cuanto a la entrega de obras.

El gráfico nos muestra que la productividad esta entre nunca y a veces con un porcentaje mayor a casi siempre y siempre y esto nos indica que la productividad tienen mucho por mejorar y para ello hay que tomar varias alternativas de solución. Aproximadamente 65% de los entrevistados han considerado que la productividad está por debajo del deseado.

Tabla 07

Satisfacción en el Trabajo

SATISFACCION EN EL TRABAJO		
ATRIBUTOS	Fi	%
NUNCA	337	22%
CASI NUNCA	233	16%
A VECES SI A VECES NO	474	32%
CASI SIEMPRE	276	18%
SIEMPRE	180	12%
TOTAL	1500	100%

Fuente: Elaboración propia en SPSS

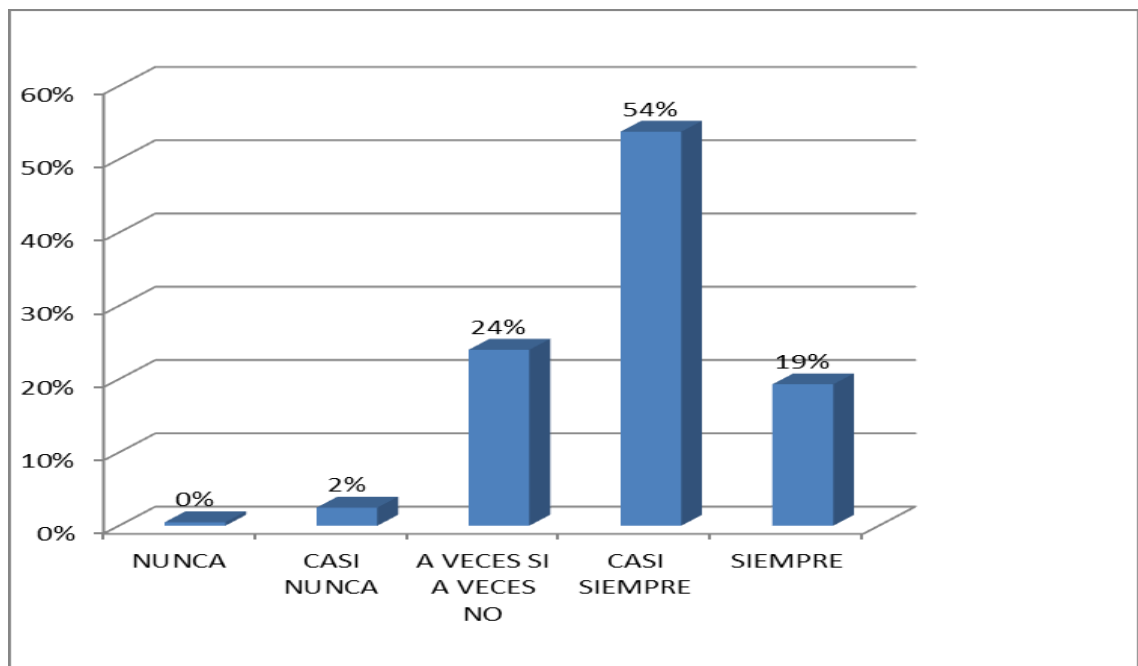


Figura 03: Satisfacción en el Trabajo

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación: En el grafico 03 de Satisfacción en el trabajo el 54% responde casi siempre, el 24% a veces si a veces no, el 19% responde que siempre, el 2% responde casi nunca y el 0% responde nunca. Resultados que; reflejan que hay una buena disposición y buena actitud de los obreros

Tabla 08

Rotación

ROTACIÓN		
ATRIBUTOS	Fi	%
NUNCA	301	25%
CASI NUNCA	173	14%
A VECES SI A VECES NO	306	26%
CASI SIEMPRE	219	18%
SIEMPRE	201	17%
TOTAL	1200	100%

Fuente: Elaboración propia en SPSS

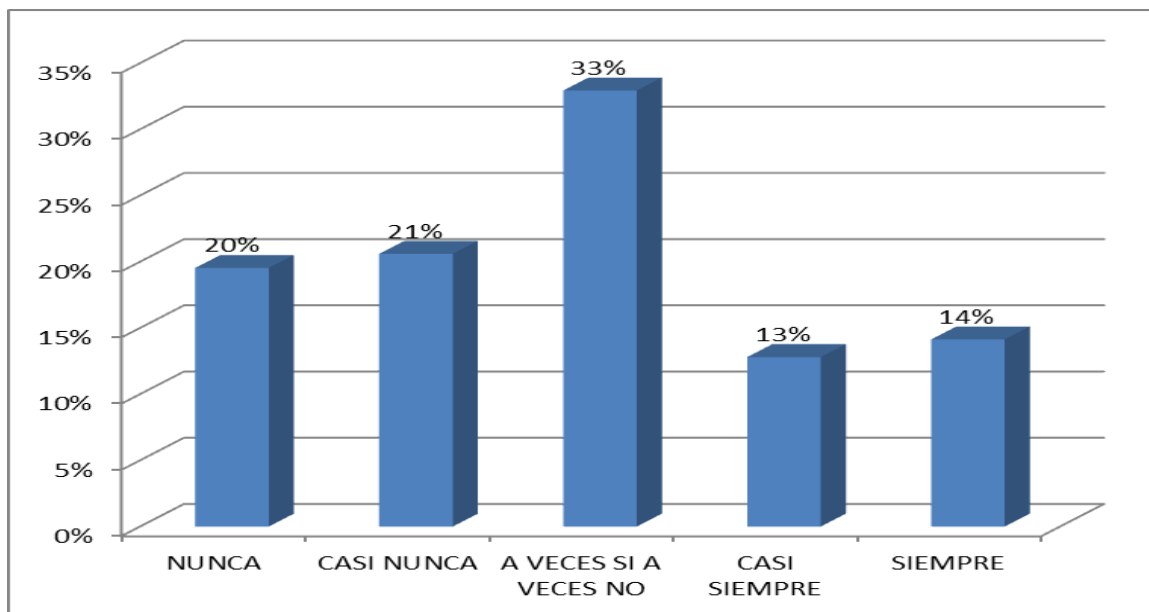


Figura 04: Rotación

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación: En el grafico 04 de Rotación el 33% responde a veces si a veces no, el 21% responde casi nunca, el 20% indica nunca, el 14% siempre y el 13% indica casi

siempre. Resultado que; evidencia lo que puede generar la rotación cuando se interrumpe la operación eficiente de una organización.

Tabla 09

Motivación

MOTIVACIÓN		
ATRIBUTOS	Fi	%
NUNCA	293	20%
CASI NUNCA	309	21%
A VECES SI A VECES NO	494	33%
CASI SIEMPRE	192	13%
SIEMPRE	212	14%
TOTAL	1500	100%

Fuente: Elaboración propia en SPSS

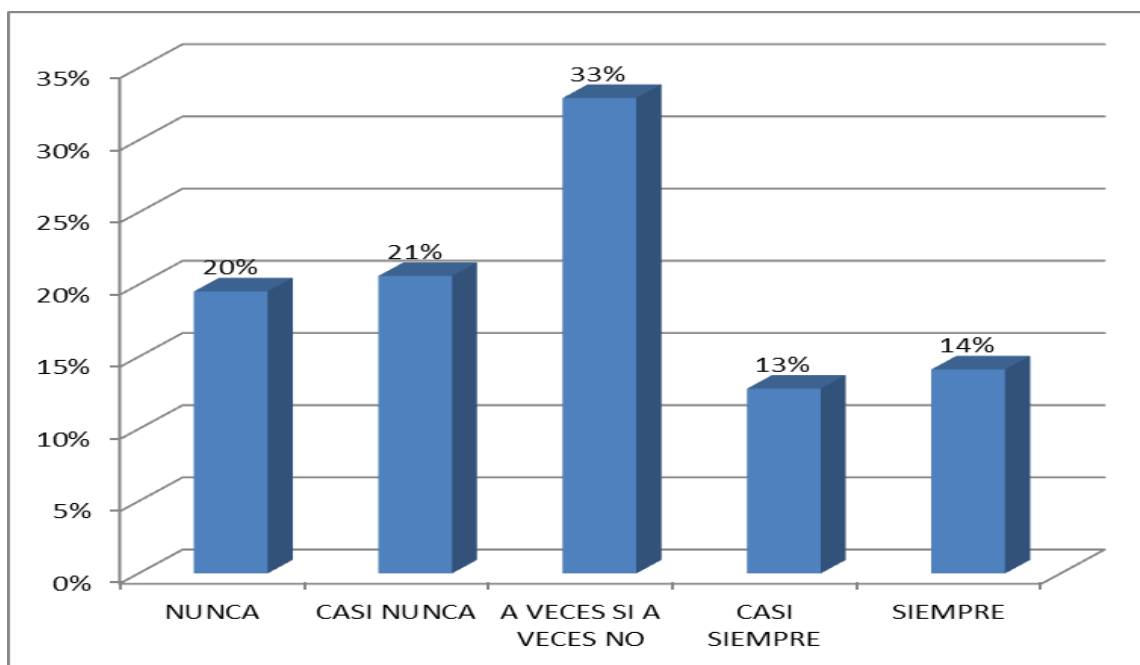


Figura 05: La Motivación Fuente:

Elaboración propia en SPSS

Interpretación: En el gráfico 05 los encuestados responden sobre la motivación que el 33% responde a veces si a veces no, el 21% responde que casi nunca, el 20% nunca,

el 14% responde siempre y el 13% responde casi siempre. expresan estar motivados por la oportunidad de trabajar en su región y generarse un ingreso económico que les permita sostenerse.

Tabla 10

Ambiente de Trabajo

AMBIENTE DE TRABAJO		
ATRIBUTOS	Fi	%
NUNCA	269	18%
CASI NUNCA	230	15%
A VECES SI A VECES NO	434	29%
CASI SIEMPRE	329	22%
SIEMPRE	238	16%
TOTAL	1500	100%

Fuente: Elaboración propia en SPSS

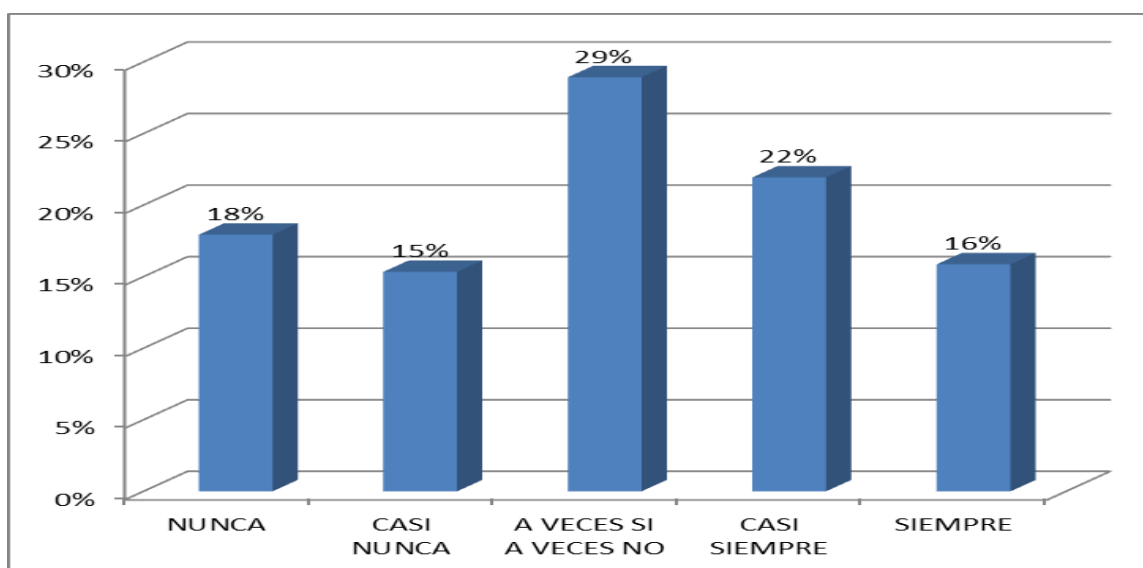


Figura 06: Ambiente de Trabajo

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación: El gráfico 06 ambiente de trabajo muestra que el 29% responde a veces si a veces no, el 22% casi siempre, el 18% responde nunca, el 16% siempre y el 15%

responde casi nunca. Expresan una regular comodidad en el trabajo por tener ciertos conocimientos, habilidades y experiencia suficientes.

Tabla 11

Equipo de Trabajo

EQUIPO DE TRABAJO		
ATRIBUTOS	Fi	%
NUNCA	391	33%
CASI NUNCA	232	19%
A VECES SI A VECES NO	195	16%
CASI SIEMPRE	95	8%
SIEMPRE	287	24%
TOTAL	1200	100%

Fuente: Elaboración propia en SPSS

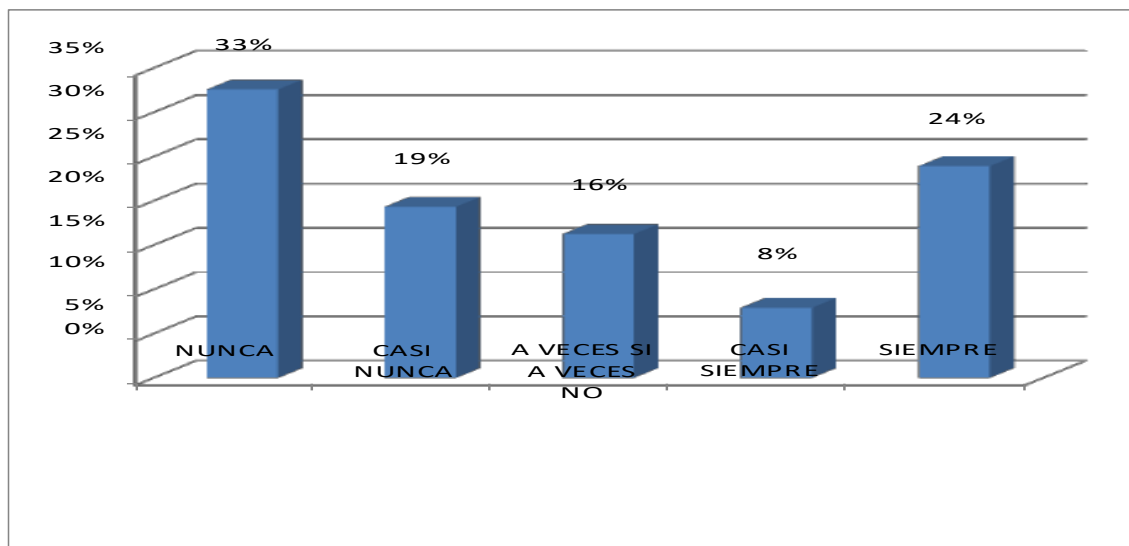


Figura 07: Equipo de Trabajo

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación: En el gráfico 07 en equipo de trabajo muestra que el 33% responde nunca, siempre el 24%, casi nunca el 19%, a veces si a veces no responde el 16% y el 8% responde casi siempre. Los obreros de CIENSA consideran que existe poca

colaboración, integración y cooperación entre compañeros, situación que debilita el cumplimiento de tareas y objetivos en común que beneficie a la empresa.

4.2. Prueba de Hipótesis

4.2.1. La contrastación de la hipótesis Principal

La hipótesis principal se contrastó mediante el Análisis Factorial que consiste en utilizar todos los datos para su influencia pertinente mediante la rotación matricial y por el cuadro de esfericidad de Barlett y KMO que contiene a la chi-cuadrada calculada se contrastó la hipótesis principal y se determinó la influencia que tienen entre las variables “El comportamiento Organizacional y el Desempeño laboral

a) El Planteo de las Hipótesis

H₀:”El Comportamiento Organizacional NO influye en el desempeño laboral de los obreros de construcción Civil de la empresa constructora CEINSA de la Provincia de Barranca Lima. Perú, 2017”

H₁:” El Comportamiento Organizacional SI influye en el desempeño laboral de los obreros de construcción Civil de la empresa constructora CEINSA de la Provincia de Barranca Lima. Perú, 2017”

b) $n.s = 0.05$

c) La variable estadística de decisión “Chi-cuadrado

Tabla 12

KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		0,985
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	21740.123
	gl	15
	Sig.	0,000

Fuente: Elaboración propia en SPSS

d) X^2 Tabular es con 0.95 de probabilidad y 15 grados de libertad 24.996

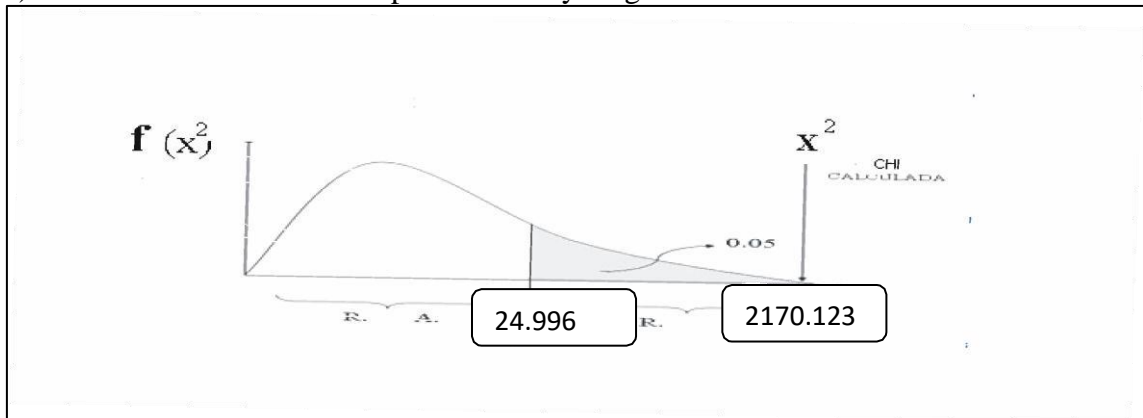


Figura 08: Contrastación de la Hipótesis Principal

Fuente: Elaboración propia en SPSS

La parte no sombreada es el nivel de confianza de la prueba.

La parte sombreada es el error de la prueba.

Finalmente se observa en la figura que $X^2_{Calculado}$ 2170.123 es mayor que la $X^2_{Tabular}$ 24.996 obtenido de la tabla. Por lo que, según el gráfico pertenece a la región de rechazo (parte sombreada) es decir se rechaza la H_0 (Hipótesis nula)

e) **La conclusión:**

Se puede concluir que el Comportamiento Organizacional SI influye en términos relativos en el desempeño laboral de los obreros de construcción Civil de la empresa constructora CEINSA de la Provincia de Barranca Lima. Perú, 2017”, a un nivel de

significación de 0.05. Dado que, el comportamiento organizacional retrata la continua interacción y la influencia recíproca entre las personas, su desenvolvimiento y la misma organización.

4.2.2. La contrastación de la hipótesis específica 1

a) El Planteo de las Hipótesis

Ho: “La Productividad NO influye en el desempeño laboral de los obreros de construcción Civil de la empresa constructora CEINSA de la Provincia de Barranca Lima. Perú, 2017.

H₁: “La Productividad SI influye en el desempeño laboral de los obreros de construcción Civil de la empresa constructora CEINSA de la Provincia de Barranca Lima. Perú, 2017”

b) $n.s = 0.05$

c) La variable estadística de decisión “Chi- cuadrado”.

Tabla 13

KMO Y PRUEBA DE BARTLETT

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		0,795
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	1254,256
	gl	6
	Sig.	0,000

Fuente: Elaboración propia en SPSS

d) La Contrastación de la Hipótesis

X² Tabular es con 0.95 de probabilidad y 6 grados de libertad 12.592

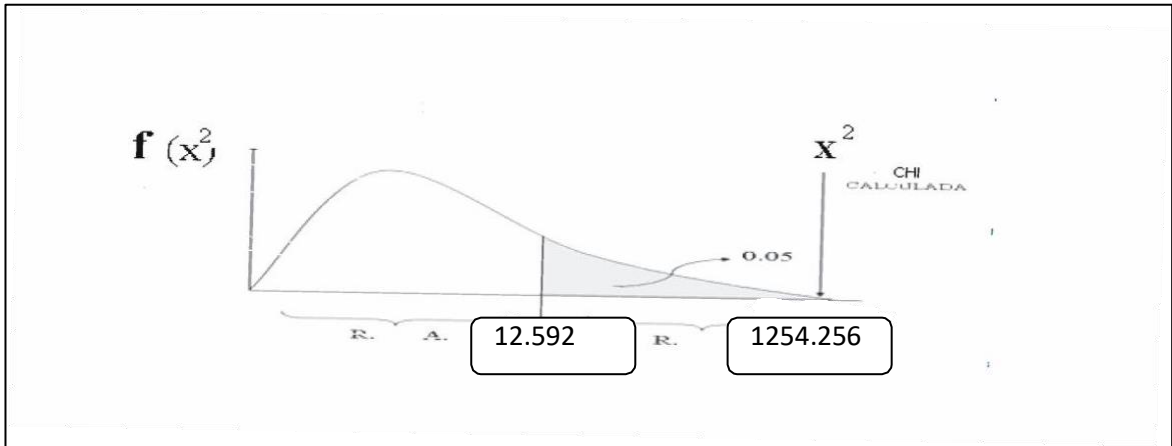


Figura 09: Contrastación de la Hipótesis Específica 1

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Finalmente se observa en la figura que $X^2_{\text{Calculado}}$ 1254.256 es mayor que la X^2_{Tabular} 12.592 obtenido de la tabla. Por lo que, según el gráfico pertenece a la región de rechazo (parte sombreada)

e) La conclusión:

Se puede concluir que la Productividad SI influye en términos relativos en el desempeño laboral de los obreros de construcción Civil de la empresa constructora CEINSA de la Provincia de Barranca Lima. Perú, 2017”, a un nivel de significación de 0.05. Ya que; en determinados periodos la productividad en CEINSA se ha observado de modo regular por la demora en cuanto a la entrega oportuna de las obras programadas

4.2.3. La contrastación de la hipótesis Secundaria 2:

a) El Planteo de las Hipótesis

Ho: “La Satisfacción en el trabajo NO influye en el desempeño laboral de los obreros de construcción Civil de la empresa constructora CEINSA de la Provincia de Barranca. Lima. Perú, 2017.

H_1 : “La Satisfacción en el trabajo SI influye en el desempeño laboral de los obreros de construcción Civil de la empresa constructora CEINSA de la Provincia de Barranca Lima. Perú, 2017.

b) $n.s = 0.05$

c) La variable estadística de decisión “Chi- cuadrado”.

Tabla 14

KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		0.894
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	1112.200
	gl	6
	Sig.	0,000

Fuente: Elaboración propia en SPSS

d) La Contrastación de la Hipótesis

X^2 Tabular es con 0.95 de probabilidad y 6 grados de libertad 12.592

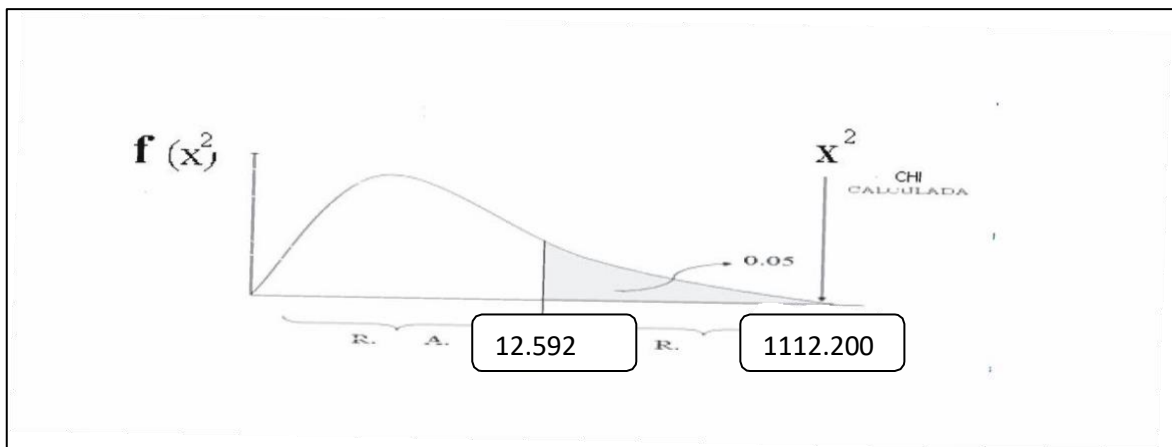


Figura 10: Contrastación de la Hipótesis Específica 2

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Finalmente se observa en la figura que $X^2_{Calculado}$ 1112.200 es mayor que la $X^2_{Tabular}$ 12.592 obtenido de la tabla. Por lo que, según el gráfico pertenece a la región de rechazo (parte sombreada)

e) La conclusión:

Se puede concluir que la Satisfacción en el trabajo Si influye en términos relativos en el desempeño laboral de los obreros de construcción Civil de la empresa constructora CEINSA de la Provincia de Barranca Lima. Perú, 2017, a un nivel de significación de 0.05. Dado que; la mayoría de los trabajadores de la empresa expresan sentimientos positivos acerca de la organización por haber recibido de vez en cuando algunas capacitaciones financiadas por la misma empresa.

4.2.4. La contrastación de la hipótesis Secundaria 3:

a) El Planteo de las Hipótesis

Ho: “La Rotación en el trabajo NO influye en el desempeño laboral de los obreros de construcción Civil de la empresa constructora CEINSA de la Provincia de Barranca Lima. Perú, 2017”

H₁: “La Rotación en el trabajo SI influye en el desempeño laboral de los obreros de construcción Civil de la empresa constructora CEINSA de la Provincia de Barranca Lima. Perú, 2017”

b) n.s = 0.05

c) La variable estadística de decisión “Chi- cuadrado”.

Tabla 15

KMO Y PRUEBA DE BARTLETT

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		0,895
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	1251.120
	gl	6
	Sig.	0,000

d) La Contrastación de la Hipótesis

X² Tabular es con 0.95 de probabilidad y 6 grados de libertad 12.592

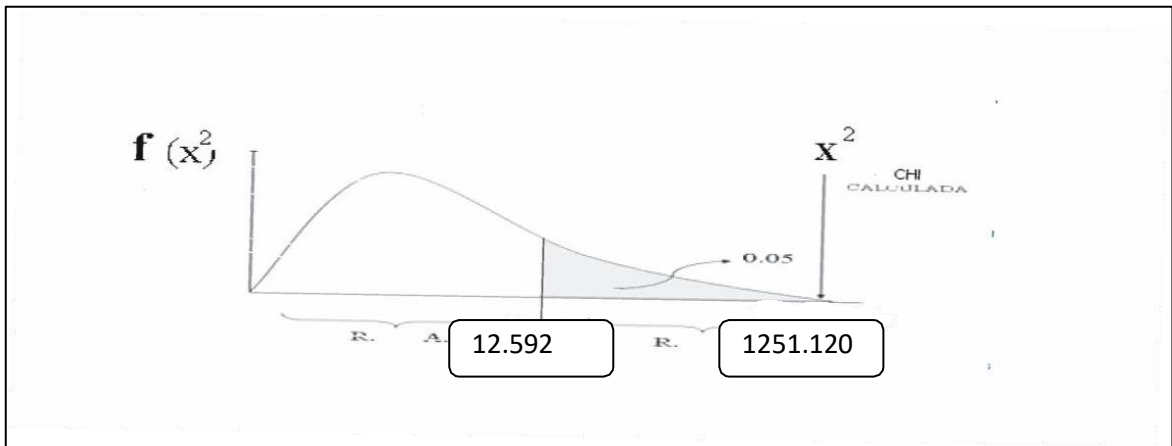


Figura 11: Contrastación de la Hipótesis Secundaria 3

Fuente: Elaboración propia en spss.

Finalmente se observa en la figura que $X^2_{\text{Calculado}}$ 1251.120 es mayor que la X^2_{Tabular} 12.592 obtenido de la tabla. Por lo que, según el gráfico pertenece a la región de rechazo (parte sombreada)

e) La conclusión:

Se puede concluir que la Rotación en el trabajo SI influye en términos relativos en el desempeño laboral de los obreros de construcción Civil de la empresa constructora CEINSA de la Provincia de Barranca Lima. Perú, 2017”, a un nivel de significación del 5%. Ya que; la mayoría de los obreros indican estar de acuerdo con la rotación siempre y cuando se le tome en cuenta la experiencia y la especialidad en sus oficios.

Capítulo V

DISCUSIÓN

5.1 Análisis y discusión de resultados.

Los resultados tienen como fuente principal: La encuesta sobre el comportamiento organizacional y su influencia en el desempeño laboral aplicado a los obreros de construcción civil de la empresa CEINSA. En ese sentido, podemos sostener lo siguiente:

Respecto a las hipótesis planteadas en la investigación, el comportamiento organizacional si influye en términos relativos en el desempeño laboral de los obreros de construcción civil de la Empresa Constructora CEINSA de la provincia de Barranca, Lima-Perú.2017. Con un nivel de significación de 0,05; que corresponde a una escala de regular. Dado que, el comportamiento organizacional implica la continua interacción y la influencia recíproca entre las personas con su organización, desde la forma cómo producen, cómo coordinan para una rotación adecuada y la satisfacción con el trabajo que realizan. Aspectos que son determinantes en la dinámica de trabajo de toda organización con la finalidad de sostener un buen ambiente de trabajo y motivar a su equipo de trabajo.

A estos resultados se suma estudios realizados por Quintero y otros (2008) sobre “*El clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociadoscoto oriental del lago*”. El autor destaca que; el clima organizacional determina el comportamiento de los trabajadores en una organización; comportamiento que ocasiona la productividad de la institución a través de un desempeño laboral eficiente y eficaz. Asimismo concluye que, para el logro de un alto grado de eficiencia es necesario trabajar en ambientes sumamente motivadores, participativos y con un personal altamente motivado e identificado con la organización, es por ello que el empleado debe ser considerado como un activo vital dentro de ella, por lo que los directivos deberán tener presente en todo momento la complejidad de la naturaleza humana para poder alcanzar índices de eficacia y de productividad elevada. De acuerdo a estos estudios, el resultados obtenidos se puede destacar que el personal obrero de CEINSA está relativamente motivado ya que a pesar de que obtienen beneficios como parte de reconocimiento de su

buena labor, las actitudes son relativamente aceptables ya que no cumple con las expectativas de los mismos, con esto se considera que el aspecto laboral sigue siendo importante para incrementar e impulsar la motivación del personal de la empresa, las promociones, ascensos, no se consideran importantes porque corresponde a un único puesto y no formar parte de la jerarquía formal de la empresa.

Este estudio confirma la importancia que tiene el comportamiento organizacional y su influencia en el desempeño laboral más allá de una simple relación pues para toda organización las actitudes son acciones determinantes que regulan el bienestar del ambiente de trabajo.

El estudio nos confirma que; la productividad si influye en el desempeño laboral de los obreros de la empresa, con un nivel de significación de 0,05; que corresponde a una escala de regular, donde la eficiencia y la eficacia del personal obrero expresa una relativa capacidad en cuanto a la toma decisiones inmediatas y oportunas para resolver problemas. Resultados que se asemeja al estudio de; Rojas F. (2015) sobre “El comportamiento humano en el desempeño laboral de los recursos humanos del hospital de chancay y servicios básicos de salud” concluye que; la eficacia y eficiencia del trabajador depende de los factores organizacionales internos que influye en el desempeño laboral. Asimismo concluye la investigación afirmando que; el liderazgo, la comunicación, la toma de decisiones, la motivación y el trabajo en equipo factores de mayor influencia en el desempeño laboral de los recursos humanos en el hospital de chancay.

Otro indicador materia de análisis de este estudio fue, la satisfacción en el trabajo que si influye relativamente en el desempeño laboral de los obreros de construcción civil de la Empresa Constructora CEINSA de la provincia de Barranca. Con un nivel de significación 0,05 que corresponde a una escala de regular donde se observa una actitud y sentimientos relativamente positiva acerca de la organización por haber recibido de vez en cuando algunas capacitaciones financiadas por la misma empresa. Al respecto Meléndez R (2015) en su estudio sobre “La Relación entre el Clima Laboral y el desempeño de los servidores de la Subsecretaría Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas, en el periodo 2013-2014. Concluye que; La credibilidad en el clima organizacional se correlaciona positivamente con el respeto, el orgullo y la camaradería, sin embargo la última posee un valor más alto. El respeto se correlaciona con camaradería de una forma muy considerable, es decir que se podría considerar la idea que a nivel interno hay una aceptación de las personas poniendo por delante este valor como es el respeto, En cuanto al conocimiento

sea direccionalidad de clima organizacional y desempeño laboral se ven correlacionados de forma positiva pero no significativa por la credibilidad y de forma negativa por la camaradería. Indicadores que son ausentes relativamente en la empresa CEINSA.

La rotación si influye significativamente en el desempeño laboral de los obreros de construcción civil de la Empresa Constructora CEINSA de la provincia de Barranca Lima-Perú 2017. Con un nivel de significación de 0,05 que corresponde a una escala de regular donde se observa que; la mayoría de los obreros expresan estar de acuerdo con la rotación siempre y cuando se le tome en cuenta la experiencia y la especialidad en sus oficios, aspecto determinantes para mantenerse en su puesto de trabajo, asimismo hay una tendencia regular sobre la aceptación a la rotación por sentirse cómodos en su puesto de trabajo. Al respecto Stephen P. Robbins y Thimoty A.Judge sostiene que la rotación; es el retiro permanente de una organización, y puede ser voluntario o involuntario.

Una tasa de rotación elevada da como resultado costos más altos de reclutamiento, selección y capacitación. Además, una tasa elevada de rotación interrumpe la operación eficiente de una organización cuando el personal preparado y experimentado se va y hay que encontrar sustitutos y prepararlos para que ocupen puestos de responsabilidad

Capítulo VI

CONCLUSIONES

6.1 Conclusiones:

PRIMERA

El comportamiento organizacional si influye en el desempeño laboral de los obreros de construcción civil de la empresa constructora Ceinsa de la provincia de Barranca, Lima, Perú 2017, a un nivel de significación de 0.05; donde al contrastarse mediante el Análisis Factorial que consistió en utilizar todos los datos para su influencia pertinente mediante la rotación matricial y por el cuadro de esfericidad de Barlett y KMO que contiene a la chi-cuadrada calculada, quedo rechazada la hipótesis nula. En tanto se confirma que; en la empresa CEINSA ocurre un relativo proceso de desenvolvimiento en cuanto a producción, a la satisfacción en el trabajo y la rotación entre los obreros, resultando determina el logro para un buen desempeño laboral.

SEGUNDA

La productividad si influye en el desempeño laboral de los obreros de construcción civil de la empresa constructora Ceinsa de la provincia de Barranca, Lima, Perú 2017, a un nivel de significación de 0.05; donde al contrastarse mediante el Análisis Factorial que consistió en utilizar todos los datos para su influencia pertinente mediante la rotación matricial y por el cuadro de esfericidad de Barlett y KMO que contiene a la chi-cuadrada calculada, quedo rechazada la hipótesis nula. Dado este resultado, se ve que; en determinados periodos la productividad en CEINSA se ha observado de modo regular por la demora en cuanto a la entrega.

TERCERA

La satisfacción en el trabajo si influye en el desempeño laboral de los obreros de construcción civil de la empresa constructora Ceinsa de la provincia de Barranca, Lima, Perú 2017, a un nivel de significación de 0.05; donde al contrastarse mediante el Análisis Factorial que consistió en utilizar todos los datos para su influencia pertinente mediante la rotación matricial y por el cuadro de esfericidad de Barlett y KMO que contiene a la chi-

cuadrada calculada, quedo rechazada la hipótesis nula. Dado que; la mayoría de los trabajadores de la empresa expresan sentimientos positivos acerca de la organización por haber recibido de vez en cuando algunas capacitaciones financiadas por la misma empresa.

CUARTA

La rotación si influye en el desempeño laboral de los obreros de construcción civil de la empresa constructora Ceinsa de la provincia de Barranca, Lima, Perú 2017, a un nivel de significación de 0.05; donde al contrastarse mediante el Análisis Factorial que consistió en utilizar todos los datos para su influencia pertinente mediante la rotación matricial y por el cuadro de esfericidad de Barlett y KMO que contiene a la chi-cuadrada calculada, quedo rechazada la hipótesis nula. Dado que; la mayoría de los obreros indican estar de acuerdo con la rotación siempre y cuando se le tome en cuenta su experiencia y la especialidad en Sus oficios.

Capítulo VII

RECOMENDACIONES

7.1 Recomendaciones:

PRIMERA

Implementar la mejora continua en los procesos y procedimientos de la empresa con la finalidad de mejorar y fortalecer el comportamiento organizacional para un mejor desempeño laboral de los obreros de construcción civil de la Empresa Constructora CEINSA de la provincia de Barranca Lima-Perú 2017. Tomando en cuenta, que estos procesos y procedimientos permitirán tener una mejor calidad de la producción, la conservación de los puestos de trabajo y el fortalecimiento de un buen ambiente o clima laboral.

SEGUNDO

Fortalecer la productividad a través de la especialización y capacitaciones constantes para un buen desempeño laboral de los obreros de CEINSA y afianzar los equipos de trabajo que permitan desarrollar la eficiencia y la eficacia del personal para una adecuada toma de decisiones oportunas que permitan resolver problemas a corto, mediano y largo plazo dentro de la empresa y proponer objetivos bien definidos de acuerdo a su especialización.

TERCERA

Desarrollar acciones dirigidas para fortalecer y mejorar la calidad y servicio interno. Fomentar el comportamiento en la organización, clima laboral de los colaboradores, la satisfacción en el trabajo y la participación activa entre compañeros al margen del orden jerárquico dentro de la empresa, que permita mejorar el ambiente de trabajar, las fortalezas, virtudes y corregir debilidades observadas.

CUARTA

Los directivos de la empresa CIENSA consideran, la rotación de los obreros no es tan necesaria ni determinante para mantener un buen desempeño laboral, asumiendo que, estos puestos de trabajo son de tareas específicas, por lo tanto se recomienda mantener la rotación controlada para evitar problemas, conflictos, abandono masivo y crisis interna en la empresa, ocasionando posibles pérdidas para la organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Amorós, (2007) *Comportamiento Organizacional En Busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo – USAT* Escuela de Economía. Perú
2. Antúnez, I. (2014) *en su trabajo de investigación titulado “Planificación estratégica y su relación en el desempeño laboral del personal docente y administrativo en la I.E. CEPTRÓ Rosalinda Quintana-Paramonga – 2014”* Para optar el grado de Maestra en administración estratégica realizado en la UNJFSC-Huacho.
3. Chiavenato, I (2015) *“Comportamiento Organizacional” La dinámica del éxito en las organizaciones.* Tercera edición Edit. Mc Graw Hill México
4. Chiavenato, I. (1994). *Administración de recursos humanos* (2da. ed.). Bogotá: McGraw Hill.
5. Chiavenato I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano en las organizaciones* (8va. ed.). México: McGraw-Hill.
6. Díaz B. (2014) *en su trabajo de investigación titulado El Talento Humano y el rendimiento laboral del personal de la administración de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión estudio realizado para optar el grado de Maestra en administración estratégica ejecutado en la UNJFSC- Huacho.*
7. Dolan L. Simon, Ramón V. y Otros (2007) *“La gestión de los recursos humanos” Cómo atraer, retener y desarrollar con éxito el capital humano en tiempos de transformación.* Edit Mc Cgraw-Hill Interamericana de España, S.A
8. Friedman Edward, Stoner James y Hilbert T.D. *“Administración”.* Edit. Prentice Hall. 6ta. Edición México 1996.
9. R. Hernández, C. Fernandez y P. Baptista (2014) *“Metodología de la Investigación”.* 6ta.Edición Edit.Mc.Graw Hill. Interamericana Editores S.A

10. Juárez Ruiz, E. (2004). *“Evolución de las teorías de la motivación y la comunicación en la empresa”*. En BEL MALLÉN, J. I. (coord.): *Comunicar para crear valor. La dirección de comunicación en las organizaciones*. Navarra: Eunsa.
11. Meléndez R (2015) en su trabajo de investigación titulado *Relación entre el Clima Laboral y el desempeño de los servidores de la Subsecretaría Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas, en el periodo 2013-2014. Estudio realizado para para optar por el Grado de Magister en Gestión del Talento Humano, desarrollado en la Universidad Tecnológica Equinoccial UTE*. Ecuador
12. Milkovich, G. Boudrem y otros (2002) *“Dirección y Administración de Recursos Humanos”* vol. VIII Universidad se Zulia Venezuela.
13. Meter., W. (Septiembre de 26 de 2012). Mejorando el desempeño laboral de los trabajadores. Obtenido de: <http://es.workmeter.com/blog/bid/225512/Mejorando-el-desempe%C3%B1o-laboral-de-los-trabajadores>.
14. Queipo, Beatriz & Useche María. (2012). *El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del ambulatorio la victoria*. Madrid : Diaz Santos.
15. Quintero, N., & Africano, N. (2013). *El desempeño laboral en las empresas*. Venezuela: Negotium.
16. Quintero y otros (2008) en su trabajo de investigación titulado *Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costo oriental del lago. Estudio realizado en la Universidad del Zulia*. Venezuela
17. Rojas F. (2015) en su trabajo de investigación titulado *“El comportamiento humano en el desempeño laboral de los recursos humanos del hospital de chancay y servicios básicos de salud” para optar el grado de Maestro en administración estratégica realizado en la UNJFSC- Huacho*.
18. Stephen R. y Timoty A. Judge (2009) *“Comportamiento Organizacional”* Decimotercera edición Edit. Pearson Educación México.
19. Stephen P. Robbins (2000) *“Fundamentos de comportamiento organizacional”* Quinta edición Edit. Prentice Hall México.
20. Stephen P. Robbins (2000) *“Fundamentos de comportamiento organizacional”* Quinta edición Edit. Prentice Hall México.

ANEXO

Anexo 1: Matriz de Consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS	VARIABLES DE INVESTIGACION	DISEÑO DE INVESTIGACION	POBLACION Y MUESTRA	METODO, TECNICAS E INSTRUMENTOS
<p>¿Cómo influye el comportamiento organizacional en el desempeño laboral de los obreros de construcción civil de la Empresa Constructora CEINSA de la provincia de Barranca Lima Perú 2017?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>¿Cómo influye la productividad en el desempeño laboral de los obreros de construcción civil de la Empresa Constructora CEINSA de la provincia de Barranca Lima-Perú 2017?</p> <p>¿Cómo influye la satisfacción en el trabajo en el desempeño laboral de los obreros de construcción civil de la Empresa Constructora CEINSA de la provincia de Barranca Lima-Perú 2017?</p> <p>¿Cómo influye la rotación en el desempeño laboral de los obreros de construcción civil de la Empresa Constructora CEINSA de la provincia de Barranca Lima-Perú 2017?</p>	<p>Determinar cómo influye el comportamiento organizacional en el desempeño laboral de los obreros de construcción civil de la Empresa Constructora CEINSA de la provincia de Barranca Lima Perú 2017</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Determinar cómo influye la productividad en el desempeño laboral de los obreros de construcción civil de la Empresa Constructora CEINSA de la provincia de Barranca Lima-Perú 2017</p> <p>Determinar cómo influye la satisfacción en el trabajo en el desempeño laboral de los obreros de construcción civil de la Empresa Constructora CEINSA de la provincia de Barranca Lima-Perú 2017</p> <p>¿Determinar cómo influye la rotación en el desempeño laboral de los obreros de construcción civil de la Empresa Constructora CEINSA de la provincia de Barranca Lima-Perú 2017</p>	<p>El comportamiento organizacional si influye en el desempeño laboral de los obreros de construcción civil de la Empresa Constructora CEINSA de la provincia de Barranca Lima Perú 2017</p> <p>Hipótesis Secundarias</p> <p>La productividad si influye en el desempeño laboral de los obreros de construcción civil de la Empresa Constructora CEINSA de la provincia de Barranca Lima-Perú 2017</p> <p>La satisfacción en el trabajo si influye en el desempeño laboral de los obreros de construcción civil de la Empresa Constructora CEINSA de la provincia de Barranca Lima-Perú 2017</p> <p>El rotación si influye en el desempeño laboral de los obreros de construcción civil de la Empresa Constructora CEINSA de la provincia de Barranca Lima-Perú 2017</p>	<p>Variable Independiente. Comportamiento Organizacional: se refiere al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones. Se ocupa de la influencia que todos ellos ejercen en las organizaciones y de la influencia que las organizaciones ejercen en ellos. (Idalberto Chiavenato,2015)</p> <p>Dimensiones</p> <p>Productividad Satisfacción en el trabajo Rotación</p> <p>Variable Dependiente. Desempeño Laboral: es un proceso técnico a través del cual, en forma integral, sistemática y continua se valora el conjunto de actitudes, rendimientos y comportamiento laboral. (Milkovich Boudrem , 2002)</p> <p>Dimensiones</p> <p>Motivación Ambiente de trabajo Equipo de trabajo</p>	<p>La presente investigación diseño se desarrollara bajo un diseño no experimental transversal y (correlacional-causal).</p> <p>La presente investigación "El Comportamiento organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los obreros de construcción civil de la provincia de Barranca. Lima. Perú 2017".</p> <p>El fenómeno observado será estudiado tal como se da en su contexto natural para luego analizarlo. Mediante un diseño no experimental transversal porque se realizara sin manipular deliberadamente o intencionalmente las variable independiente y se desarrollara en un solo momento y un único tiempo.</p>	<p>La población lo conforman 50 Obreros de Construcción Civil de la Empresa Constructora CEINSA de la provincia de Barranca Lima 2016. La población está compuesta básicamente por trabajadores de sexo masculino mayores de 18 años.</p> <p>Ellos pertenecen al sindicato de trabajadores de construcción civil, algunos pertenecen a organizaciones que no están escritas dentro del sindicato formal o conocidas también como bandas criminales dirigidas por delincuentes avezados y ranqueados. El personal con el que se trabajara pertenece únicamente a la empresa Ceinsa.</p>	<p>EL método mixto, Dado que; este método hará posible la representación de un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación, asimismo implica la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta,</p> <p>El instrumento a utilizar será el cuestionario que está conformado por 26 preguntas en cada variable.</p> <p>Haciendo un total de 56 preguntas o ítems de opción múltiple, cuyas alternativas de respuesta son una adaptación de la escala LIKERT y organizadas en tres dimensiones del comportamiento organizacional y tres dimensiones del desempeño laboral.</p> <p style="text-align: center;">Escala Likert Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces sí a veces no = 3 Casi nunca = 2 Nunca = 1</p>

Anexo 2: Matriz de Operaciones de Variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	VALORES O CATEGORÍAS
VARIABLE INDEPENDIENTE: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	PRODUCTIVIDAD	EFICACIA	1,2,3,4,5	LIKERT Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces si a veces no =3 Casi nunca = 2 Nunca = 1	BUENO = (102 a 140) REGULAR = (65 a 101) MALO = (28 a 64)
		EFICIENCIA	6,7,8,9,10		
	SATISFACCCION EN EL TRABAJO	ACTITUD POSITIVA	11,12,13,14,15		
		CALIDAD	16,17,18,19,20		
	ROTACION	EXPERIENCIA	21,22,23		
		RESPONSABILIDAD	24,25,26,27,28		
VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL	MOTIVACION	ESTIMULO	29,30,31,32	LIKERT Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces si a veces no =3 Casi nunca = 2 Nunca = 1	BUENO = (102 a 140) REGULAR = (65 a 101) MALO = (28 A 64)
		VOLUNTAD	33,34,35,36,37,38		
	AMBIENTE DE TRABAJO	COMUNICACION INTERPERSONAL	39,40,41,42,43		
		AMBIENTE PROPICIO	44,45,46,47,48		
	EQUIPO DE TRABAJO	ASIGNACION DE ROLES	49,50,51,52,53		
		EQUIPOS TRANSFUNCIONALES	54,55,56		

Anexo 3: Instrumento: Cuestionario

UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

CARRERA : ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENCUESTA SOBRE EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS OBREROS DE CONSTRUCCION CIVIL DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA CEINSA DE LA PROVINCIA DE BARRANCA LIMA. PERU 2017.

ESTIMADO

COLABORADOR:

La presente Encuesta tiene por objetivo recopilar información sobre el comportamiento organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los obreros de la Empresa CEINSA de la provincia de Barranca del departamento de Lima.

ÁREA DONDE LABORA

.....

RECOMENDACIÓN:

Lea los enunciados detenidamente y marque con una equis (X) un casillero por pregunta

Cada número equivale:

5 = Siempre

4 = Casi Siempre

3 = A Veces sí a Veces

2 = Casi Nunca

1 = Nunca

I. EVALUACIÓN DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

I.1. PRODUCTIVIDAD

N°		5	4	3	2	1
----	--	---	---	---	---	---

I.1.1. EFICACIA

1	Considera aportar con su trabajo al cumplimiento de metas y objetivos de la Empresa?					
2	Propone objetivos bien definidos de acuerdo a su especialización					
3	Demuestra satisfacción plena a la empresa con la calidad de trabajo que realiza					
4	Se considera competente en cuanto a producción					
5	Es ejemplo y modelo en cuanto a puntualidad					

I.1.2. EFICIENCIA

6	Hace uso adecuado de todos los materiales y recursos que facilita la empresa					
7	Demuestra habilidad para obtener resultados inmediatos					
8	Es reconocida satisfactoriamente su permanencia en el área de trabajo					
9	Realiza su trabajo sin una supervisión continua					
10	Toma decisiones inmediatas y oportunas para resolver problemas					

I.2. SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO

N°		5	4	3	2	1
----	--	---	---	---	---	---

I.2.1. ACTITUD POSITIVA

11	Sabe conducirse, frente a un problema					
12	Domina y controla su carácter ante actos de provocación					
13	Establece, coherencia con lo que dice y hace					
14	Se involucra con el trabajo en equipo					
15	Promueve la participación activa entre sus compañeros de trabajo					

I.2.2. CALIDAD

16	No comete errores en el trabajo					
17	Hace uso racional de los recursos					
18	No requiere seguimiento su trabajo					
19	Se muestra profesional en el trabajo					
20	Se muestra respetuoso y amable en el trato					

I.3. ROTACIÓN

N°		5	4	3	2	1
----	--	---	---	---	---	---

I.3.1. EXPERIENCIA

21	Considera su permanencia en el puesto de trabajo por su antigüedad en el oficio					
22	El dominio y conocimiento sobre el área le ha permitido ser convocado por otras áreas					
23	En determinadas ocasiones dejó un puesto de trabajo por la remuneración					

I.3.2. RESPONSABILIDAD

24	Efectúa con justicia la toma de decisiones a favor de la Empresa					
25	Es Puntual en la entrega y cumplimiento de obras					
26	Demuestra lealtad e iniciativa para el cumplimiento de contratos					
27	Cumple con las tareas que se le encomienda oportunamente					
28	Asume situaciones inevitables para cumplir con la empresa					

II. DESEMPEÑO LABORAL

II.1. MOTIVACIÓN

N°		5	4	3	2	1
----	--	---	---	---	---	---

II.1.1. ESTÍMULO

29	Recibe estímulos por el rendimiento y la producción que realiza					
30	Sienten apoyo, Usted y sus compañeros de trabajo por cada obra realizada oportunamente					
31	Recibe Capacitación y actualización de parte de Empresa					
32	La Empresa, promueve reuniones de integración y camaradería					

II.1.2. VOLUNTAD

33	Se considera con la capacidad consciente en la realización de tareas					
34	Asume, plena disposición para resolver dificultades encontrada en la obra					
35	Demuestra actitud para vencer desafíos.					
36	Demuestra, pro actividad, optimismo y positivismo durante el desarrollo de sus actividades					
37	Promueve la perseverancia y mente transformadora frente a sus compañeros					
38	Motiva a la organización y disciplina de todas las actividades por cumplir con la Empresa					

II.2. AMBIENTE DE TRABAJO

N°	5	4	3	2	1
----	---	---	---	---	---

II.2.1. COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

39	Tiene capacidad de convocatoria a reuniones de trabajo.					
40	Acepta sugerencias de sus compañeros de trabajo y jefes inmediatos					
41	Emite informes permanentes sobre las actividades en la obra a las instancias correspondientes					
42	Los responsables de la empresa Informan oportunamente nuevos contratos y acuerdos					
43	Evita los conflictos dentro del equipo de trabajo					

II.2.2. AMBIENTE PROPICIO

44	Demuestra, cooperación y apoyo durante las diferentes actividades dentro del trabajo					
45	Se siente satisfecho con cada actividad realizada en el día a día					
46	Se siente eficiente y con mucho compromiso al realizar sus actividades laborales					
47	Observa en su entorno, la práctica de valores morales positivos					
48	Percibe, comprensión y entendimiento entre sus compañeros					

II.3. TRABAJO EN EQUIPO

N°	5	4	3	2	1
----	---	---	---	---	---

II.3.1. ASIGNACIÓN DE ROLES

49	El equipo de trabajo recepciona con satisfacción el apoyo del peón					
50	El oficial conoce su trabajo y apoya a los demás compañeros					
51	El operario demuestra su eficiencia y comparte su experiencia con sus compañeros					
52	El Capataz expresa disposición de apoyo y no censura					
53	El maestro de obras es disciplinado, exigente y riguroso con su trabajo					

II.3.2. EQUIPOS TRASFUNCIONALES

54	Reconoce, la importancia del nivel jerárquico en la su centro laboral					
55	El equipo de trabajo, lo reconoce como especialista en su oficio					
56	Los diferentes puntos de vista ayuda a resolver problemas					

Anexo 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: PRODUCTIVIDAD								
1	Considera aportar con su trabajo al cumplimiento de metas y objetivos de la Empresa?	✓		✓		✓		
2	Propone objetivos bien definidos de acuerdo a su especialización	✓		✓		✓		
3	Demuestra satisfacción plena a la empresa con la calidad de trabajo que realiza	✓		✓		✓		
4	Se considera competente en cuanto a producción	✓		✓		✓		
5	Es ejemplo y modelo en cuanto a puntualidad	✓		✓		✓		
6	Hace uso adecuado de todos los materiales y recursos que facilita la empresa	✓		✓		✓		
7	Demuestra habilidad para obtener resultados inmediatos	✓		✓		✓		
8	Es reconocida satisfactoriamente su permanencia en el área de trabajo	✓		✓		✓		
9	Realiza su trabajo sin una supervisión continua	✓		✓		✓		
10	Toma decisiones inmediatas y oportunas para resolver problemas	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: SATISFACCION EN EL TRABAJO								
11	Sabe conducirse, frente a un problema	✓		✓		✓		
12	Domina y controla su carácter ante actos de provocación	✓		✓		✓		
13	Establece, coherencia con lo que dice y hace	✓		✓		✓		

14	Se involucra con el trabajo en equipo	✓		✓		✓		
15	Promueve la participación activa entre sus compañeros de trabajo	✓		✓		✓		
16	No comete errores en el trabajo	✓		✓		✓		
17	Hace uso racional de los recursos	✓		✓		✓		
18	No requiere seguimiento su trabajo	✓		✓		✓		
19	Se muestra profesional en el trabajo	✓		✓		✓		
20	Se muestra respetuoso y amable en el trato	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: ROTACION	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Considera su permanencia en el puesto de trabajo por su antigüedad en el oficio	✓		✓		✓		
22	El dominio y conocimiento sobre el área le ha permitido ser convocado por otras áreas	✓		✓		✓		
23	En determinadas ocasiones dejó un puesto de trabajo por la remuneración	✓		✓		✓		
24	Efectúa con justicia la toma de decisiones a favor de la Empresa	✓		✓		✓		
25	Es Puntual en la entrega y cumplimiento de obras	✓		✓		✓		
26	Demuestra lealtad e iniciativa para el cumplimiento de contratos	✓		✓		✓		
27	Cumple con las tareas que se le encomienda oportunamente	✓		✓		✓		
28	Asume situaciones inevitables para cumplir con la empresa	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

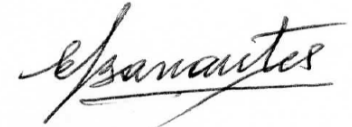
SI EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. Ing. BARRANTES RÍOS EDMUNDO JOSÉ

DNI: 25651955

Especialidad del evaluador: DOCENTE METODÓLOGO



Mg. Ing. Edmundo Barrantes Ríos

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

13 de Febrero de 2017

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

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: MOTIVACION								
29	Recibe estímulos por el rendimiento y la producción que realiza	✓		✓		✓		
30	Sienten apoyo, Usted y sus compañeros de trabajo por cada obra realizada oportunamente	✓		✓		✓		
31	Recibe Capacitación y actualización de parte de Empresa	✓		✓		✓		
32	La Empresa, promueve reuniones de integración y camaradería	✓		✓		✓		
33	Se considera con la capacidad consciente en la realización de tareas	✓		✓		✓		
34	Asume, plena disposición para resolver dificultades encontrada en la obra	✓		✓		✓		
35	Demuestra actitud para vencer desafíos.	✓		✓		✓		
36	Demuestra, pro actividad, optimismo y positivismo durante el desarrollo de sus actividades	✓		✓		✓		
37	Promueve la perseverancia y mente transformadora frente a sus compañeros	✓		✓		✓		
38	Motiva a la organización y disciplina de todas las actividades por cumplir con la Empresa	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: D.2. AMBIENTE DE TRABAJO								
39	Tiene capacidad de convocatoria a reuniones de trabajo.	✓		✓		✓		
40	Acepta sugerencias de sus compañeros de trabajo y jefes inmediatos	✓		✓		✓		
41	Emita informes permanentes sobre las actividades en la obra a las instancias	✓		✓		✓		

	correspondientes						
42	Los responsables de la empresa Informan oportunamente nuevos contratos y acuerdos	✓		✓		✓	
43	Evita los conflictos dentro del equipo de trabajo	✓		✓		✓	
44	Demuestra, cooperación y apoyo durante las diferentes actividades dentro del trabajo	✓		✓		✓	
45	Se siente satisfecho con cada actividad realizada en el día a día	✓		✓		✓	
46	Se siente eficiente y con mucho compromiso al realizar sus actividades laborales	✓		✓		✓	
47	Observa en su entorno, la práctica de valores morales positivos	✓		✓		✓	
48	Percibe, comprensión y entendimiento entre sus compañeros	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 3: . TRABAJO EN EQUIPO	Si	No	Si	No	Si	No
49	El equipo de trabajo recepciona con satisfacción el apoyo del peón	✓		✓		✓	
50	El oficial conoce su trabajo y apoya a los demás compañeros	✓		✓		✓	
51	El operario demuestra su eficiencia y comparte su experiencia con sus compañeros	✓		✓		✓	
52	El Capataz expresa disposición de apoyo y no censura	✓		✓		✓	
53	El maestro de obras es disciplinado, exigente y riguroso con su trabajo	✓		✓		✓	
54	Reconoce, la importancia del nivel jerárquico en la su centro laboral	✓		✓		✓	
55	El equipo de trabajo, lo reconoce como especialista en su oficio	✓		✓		✓	
56	Los diferentes puntos de vista ayuda a resolver problemas	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

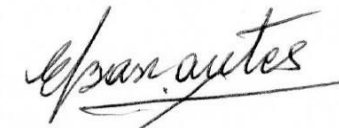
SI EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. Ing. BARRANTES RÍOS EDMUNDO JOSÉ

DNI: 25651955

Especialidad del evaluador: DOCENTE METODOLÓGICO



Mg. Ing. Edmundo Barrantes Ríos

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

13 de Febrero del 2017

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: PRODUCTIVIDAD								
1	Considera aportar con su trabajo al cumplimiento de metas y objetivos de la Empresa?	✓		✓		✓		
2	Propone objetivos bien definidos de acuerdo a su especialización	✓		✓		✓		
3	Demuestra satisfacción plena a la empresa con la calidad de trabajo que realiza	✓		✓		✓		
4	Se considera competente en cuanto a producción	✓		✓		✓		
5	Es ejemplo y modelo en cuanto a puntualidad	✓		✓		✓		
6	Hace uso adecuado de todos los materiales y recursos que facilita la empresa	✓		✓		✓		
7	Demuestra habilidad para obtener resultados inmediatos	✓		✓		✓		
8	Es reconocida satisfactoriamente su permanencia en el área de trabajo	✓		✓		✓		
9	Realiza su trabajo sin una supervisión continua	✓		✓		✓		
10	Toma decisiones inmediatas y oportunas para resolver problemas	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: SATISFACCION EN EL TRABAJO								
11	Sabe conducirse, frente a un problema	✓		✓		✓		
12	Domina y controla su carácter ante actos de provocación	✓		✓		✓		
13	Establece, coherencia con lo que dice y hace	✓		✓		✓		
14	Se involucra con el trabajo en equipo	✓		✓		✓		
15	Promueve la participación activa entre sus compañeros de trabajo	✓		✓		✓		

16	No comete errores en el trabajo	✓		✓		✓	
17	Hace uso racional de los recursos	✓		✓		✓	
18	No requiere seguimiento su trabajo	✓		✓		✓	
19	Se muestra profesional en el trabajo	✓		✓		✓	
20	Se muestra respetuoso y amable en el trato	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 3: ROTACION		Si	No	Si	No	Si	No
21	Considera su permanencia en el puesto de trabajo por su antigüedad en el oficio	✓		✓		✓	
22	El dominio y conocimiento sobre el área le ha permitido ser convocado por otras áreas	✓		✓		✓	
23	En determinadas ocasiones dejó un puesto de trabajo por la remuneración	✓		✓		✓	
24	Efectúa con justicia la toma de decisiones a favor de la Empresa	✓		✓		✓	
25	Es Puntual en la entrega y cumplimiento de obras	✓		✓		✓	
26	Demuestra lealtad e iniciativa para el cumplimiento de contratos	✓		✓		✓	
27	Cumple con las tareas que se le encomienda oportunamente	✓		✓		✓	
28	Asume situaciones inevitables para cumplir con la empresa	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. Víctor Manuel Miguel De Priego Carbajal

DNI: 06722070

Especialidad del evaluador: DOCENTE TEMÁTICO

Mg. Víctor Manuel Miguel De Priego Carbajal



13 de Febrero del 2017

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: MOTIVACION							
29	Recibe estímulos por el rendimiento y la producción que realiza	✓		✓		✓		
30	Sienten apoyo, Usted y sus compañeros de trabajo por cada obra realizada oportunamente	✓		✓		✓		
31	Recibe Capacitación y actualización de parte de Empresa	✓		✓		✓		
32	La Empresa, promueve reuniones de integración y camaradería	✓		✓		✓		
33	Se considera con la capacidad consciente en la realización de tareas	✓		✓		✓		
34	Asume, plena disposición para resolver dificultades encontrada en la obra	✓		✓		✓		
35	Demuestra actitud para vencer desafíos.	✓		✓		✓		
36	Demuestra, pro actividad, optimismo y positivismo durante el desarrollo de sus actividades	✓		✓		✓		
37	Promueve la perseverancia y mente transformadora frente a sus compañeros	✓		✓		✓		
38	Motiva a la organización y disciplina de todas las actividades por cumplir con la Empresa	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: D.2. AMBIENTE DE TRABAJO							
39	Tiene capacidad de convocatoria a reuniones de trabajo.	✓		✓		✓		
40	Acepta sugerencias de sus compañeros de trabajo y jefes inmediatos	✓		✓		✓		
41	Emite informes permanentes sobre las actividades en la obra a las instancias correspondientes	✓		✓		✓		

42	Los responsables de la empresa Informan oportunamente nuevos contratos y acuerdos	✓		✓		✓	
43	Evita los conflictos dentro del equipo de trabajo	✓		✓		✓	
44	Demuestra, cooperación y apoyo durante las diferentes actividades dentro del trabajo	✓		✓		✓	
45	Se siente satisfecho con cada actividad realizada en el día a día	✓		✓		✓	
46	Se siente eficiente y con mucho compromiso al realizar sus actividades laborales	✓		✓		✓	
47	Observa en su entorno, la práctica de valores morales positivos	✓		✓		✓	
48	Percibe, comprensión y entendimiento entre sus compañeros	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 3: . TRABAJO EN EQUIPO		Si	No	Si	No	Si	No
49	El equipo de trabajo recepciona con satisfacción el apoyo del peón	✓		✓		✓	
50	El oficial conoce su trabajo y apoya a los demás compañeros	✓		✓		✓	
51	El operario demuestra su eficiencia y comparte su experiencia con sus compañeros	✓		✓		✓	
52	El Capataz expresa disposición de apoyo y no censura	✓		✓		✓	
53	El maestro de obras es disciplinado, exigente y riguroso con su trabajo	✓		✓		✓	
54	Reconoce, la importancia del nivel jerárquico en la su centro laboral	✓		✓		✓	
55	El equipo de trabajo, lo reconoce como especialista en su oficio	✓		✓		✓	
56	Los diferentes puntos de vista ayuda a resolver problemas	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: **Mg. Víctor Manuel Miguel De Priego Carbajal**

DNI: 06722070

Especialidad del evaluador: **DOCENTE TEMÁTICO**



Mg. Víctor Manuel Miguel De Priego Carbajal

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

13 de Febrero del 2017

MATRIZ DE DATOS

		VARIABLE INDEPENDIENTE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL																			VARIABLE DEPENDIENTE																			DESEMPEÑO LABORAL						SUMATORIA													
		PRODUCTIVIDAD									SATISFACCION EN EL TRABAJO										ROTACION									MOTIVACION										AMBIENTE DE TRABAJO						EQUIPO DE TRABAJO						VARIABLE INDEPENDIENTE	VARIABLE DEPENDIENTE						
N°		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56		
140		2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	1	5	2	2	1	3	1	4	4	4	5	5	2	5	3	5	3	1	5	5	5	4	2	1	2	2	3	2	3	5	3	3	3	1	4	4	3	3	5	3	2	1	2	2	3	3	85	84
141		2	3	5	3	3	2	1	1	3	2	1	4	4	4	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	5	5	5	3	3	3	2	3	3	3	5	1	4	4	3	3	1	3	1	1	1	5	5	5	4	4	1	1	2	78	82	
142		3	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	2	1	2	1	1	1	1	2	2	4	2	1	1	5	5	1	5	5	4	3	3	3	2	3	1	1	3	1	1	1	3	4	3	3	3	2	1	2	1	1	1	2	79	64	
143		3	3	3	5	2	5	2	3	3	1	3	5	3	3	3	3	5	3	1	5	3	5	1	5	3	3	2	3	5	5	5	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	2	5	2	3	3	3	1	1	2	1	2	3	3	89	82	
144		4	4	4	4	3	4	2	2	4	1	1	4	4	3	3	2	3	2	1	2	2	3	2	3	3	1	3	4	2	2	1	3	1	2	2	2	1	2	5	2	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	1	2	3	78	87		
145		2	2	3	3	2	1	2	3	2	2	1	3	1	1	1	3	1	3	2	1	3	3	3	3	2	4	5	5	5	5	5	2	3	2	2	3	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	2	2	1	3	2	3	4	67	103		
146		2	3	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	1	3	4	4	3	4	3	3	4	4	5	5	5	2	3	3	1	2	3	5	5	4	4	4	3	5	3	3	3	1	1	1	1	1	3	3	4	93	88	
147		2	5	5	4	1	3	1	1	1	1	2	5	2	3	3	2	3	3	4	2	4	4	1	3	4	2	2	3	5	3	3	1	2	3	3	3	1	3	5	3	3	3	2	3	2	2	1	2	5	5	5	5	3	3	3	76	85	
148		4	3	4	3	3	3	1	1	1	1	5	5	5	5	3	1	3	1	1	3	4	4	3	1	1	2	5	5	5	4	4	2	3	3	4	3	3	4	2	3	2	2	1	5	5	5	4	4	5	5	5	1	2	2	2	3	81	93
149		3	5	4	3	3	4	2	2	3	3	5	5	4	4	4	2	3	1	2	4	3	3	4	3	1	1	5	5	4	5	2	2	1	4	3	2	3	5	5	5	4	4	3	5	2	2	2	4	2	1	2	1	2	3	2	4	91	85
150		1	3	3	3	3	3	2	1	2	2	3	5	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	2	3	4	4	5	3	4	4	3	3	2	3	3	3	1	3	3	5	2	2	2	4	4	3	4	2	1	1	2	1	1	3	3	3	86	75
		317	563	584	551	421	513	303	337	414	318	429	654	432	423	353	346	426	360	336	458	475	495	408	426	343	376	422	501	521	540	478	511	318	344	423	321	347	418	428	653	431	424	351	453	533	468	414	382	491	460	425	352	368	407	340	406	11996	12013