

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



**Comportamiento organizacional y la productividad laboral de
los colaboradores del Comercial Selva Nor Peruana S.A.,
Tarapoto, San Martín 2021**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración y
Negocios Internacionales

Autor:

Lusvith Milagros Lozano Chavarry

Yvette Mariela Mariños Muñoz

Asesor:

Dr. Edwin Octavio Cisneros Gonzalez

Lima, 16 de marzo del 2023

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Yo, Edwin Octavio Cisneros Gonzalez, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“Comportamiento organizacional y la productividad laboral de los colaboradores del Comercial Selva Nor**

Peruana S.A., Tarapoto, San Martín 2021” de los autores Lusvith Milagros

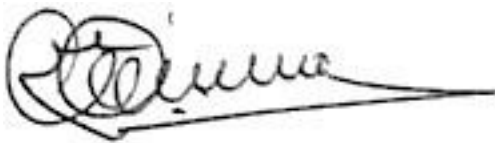
Lozano Chavarry e Yvette Mariela Mariños Muñoz, tiene un índice de similitud

de 16 % verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la

Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del o los autores, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 05 días del mes de mayo del año 2023.



Dr. Edwin Octavio Cisneros Gonzalez
DNI: 06506965

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a los 16 días del mes de marzo del año 2023 siendo las 15:00 horas, se reunieron en el Salón de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Mg. Yessica Del Rocío Erazo Ordoñez el secretario: Mg. Luis Alberto Geraldo Campos y como miembro: Mg. Julio Gerson Rengifo Mansilla y el asesor Dr. Edwin Octavio Cisneros Gonzales, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de Tesis titulada: "Comportamiento organizacional y la productividad laboral de los colaboradores del Comercial Selva Nor Peruana S.A., Tarapoto, San Martín 2021" de los Bachilleres:

- a. Lusvith Milagros Lozano Chavarry
- b. Yvette Mariela Marinos Munos

Conducente a la obtención del Título profesional de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES,

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al candidato hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes, los cuales fueron absueltos por el candidato. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado. Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): Lusvith Milagros Lozano Chavarry

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	15	B-	BUENO	MUY BUENO

Candidato (b): Yvette Mariela Marinos Munos

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	15	B-	BUENO	MUY BUENO

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al candidato a ponerse de pie, para recibir la evaluación final. Además, el Presidente del Jurado concluyó el acto académico de sustentación, procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Presidente


Secretario

Asesor

Miembro

Miembro

Candidato/a (a)

Candidato/a (b)

INDICE

Introducción.....	6
Metodología.....	10
Diseño.....	10
Diseño de muestra	10
Instrumentos de recolección de datos.....	12
Resultados.....	12
Discusión	16
Conclusión.....	21
Recomendaciones	22

Comportamiento organizacional y la productividad laboral de los colaboradores del Comercial Selva Nor Peruana S.A., Tarapoto, San Martín 2021

Organizational behavior and labor productivity of employees of Comercial Selva Nor Peruana S.A., Tarapoto, San Martin 2021.

Marinos Munos Yvette Mariela¹; Lozano Chavarry Lusvith Milagros^{2*}

^aEstudiante de la Facultad de Administración, Universidad Peruana Unión, Lima, Perú, yvettemarinos@upeu.edu.pe

^b Estudiante de la Facultad de Administración, Universidad Peruana Unión, Lima, Perú, lusvithlozano@upeu.edu.pe

RESUMEN

El objetivo de este estudio fue ver cuál es la relación existente entre el comportamiento organizacional con la productividad de los colaboradores del Comercial Selva Nor Peruana S.A., Tarapoto, San Martín 2021. Para ello se desarrolló un estudio desde un enfoque cuantitativo de tipo observacional, descriptivo y correlacional. Se encontró relación entre la variable de comportamiento y la productividad hay una relación positiva y significativa ($p=,000$) a nivel medio ($,665^{**}$). A partir de los resultados encontrados en la investigación se determina que existe una relación positiva y significativa a nivel medio ($p=,000$; 452^{**}) entre el comportamiento y las ganancias económicas, una relación positiva y significativa a nivel medio ($p=,000$; 672^{**}) entre el comportamiento y la seguridad, una relación positiva y significativa a nivel bajo ($p=,000$; 291^{**}) entre el comportamiento y el altruismo, una relación positiva y significativa a nivel medio ($p=,000$; 440^{**}) entre el comportamiento y el grupo de trabajo, y por último una relación positiva y significativa a nivel medio ($p=,000$; 470^{**}) entre el comportamiento y la dirección.

Palabras clave: comportamiento organizacional, productividad laboral

Código de clasificación del sujeto: Administración

ABSTRACT

The objective of this study was to see what is the relationship between organizational behavior and the productivity of the employees of Comercial Selva Nor Peruana S.A., Tarapoto, San Martín 2021. For this, a study was started from a quantitative, observational, descriptive approach and correlational. A relationship was found between the behavior variable and productivity, there is a positive and significant relationship ($p=,000$) at the medium level ($,665^{**}$). Based on the results found in the investigation, it is determined that there is a positive and significant relationship at a medium level ($p=,000$; 452^{**}) between behavior and economic gains, a positive and significant relationship at a medium level ($p=,000$; 672^{**}) between behavior and safety, a positive and significant relationship at a low level ($p=,000$; 291^{**}) between behavior and altruism, a positive and significant relationship at a medium level ($p=,000$; 440^{**}) between behavior and the work group, and finally a positive and significant relationship at a medium level ($p=,000$; 470^{**}) between behavior and management.

Keywords: organizational behavior, labor productivity

Introducción

El comportamiento organizacional juega un papel importante en el crecimiento empresarial, debido a que permite analizar la labor de los colaboradores en el campo de su rendimiento, capacidad y relaciones interpersonales. Tal como lo define Robbins y Judge (2009) esta área se encarga de estudiar a todos los elementos involucrados en la organización como son las personas, sus relaciones grupales o las estructurales que existen mediante su comportamiento en las organizaciones, propósito mediante el cual se aplica el conjunto de conocimiento acumulado obtenido hasta aquí para mejorar las relaciones así como la eficacia dentro de la organización, la misma que hace que esta variable sea de gran interés en el contexto empresarial. Se estima que el 70% de la brecha de productividad con los países de América Latina, El caribe, y los países que tienen la actividad económica más relevante de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos es debido al bajo dinamismo en temas laborales (OCDE, 2018), donde el comportamiento organizacional va a la cabeza de la productividad porque tiene relación con las otras variables de alto impacto.

En la perspectiva de Leitão, et. al. (2019), el activo trascendental dentro de cualquier organización viene a ser los individuos, ahondando en la evolución que ha tenido a través de los años el comportamiento organizacional logrando que las empresas puedan establecer diferentes estrategias aunadas a un valor distinto que la haga más competitiva directamente para impulsar a sus trabajadores a desarrollarse de manera directa. Tenorio (2020) resalta la característica del mercado laboral peruano por su profunda heterogeneidad ocupacional, como también los bajos niveles de productividad promedio y la informalidad laboral de la fuerza de trabajo extendida. Muy por lejos del gran

avance que ha tenido económicamente los últimos diez años esta situación no ha podido ser revertida mostrando claramente un déficit de empleo, así como desigualdades salariales notables. Se evidencia en el reporte del INEI (2018) que, en su gran mayoría son mujeres, así como personas jóvenes provenientes de los interiores del país, así como empleados mayores de edad los que tienen mayor dificultad para que puedan insertarse en el mundo laboral en condiciones diferentes de trabajo.

En el marco de la empresa Selva Nor Peruana S.A. que se encuentra ubicada en la ciudad de San Martín, la misma que ha tenido un crecimiento grande en los últimos cinco años y gran aceptación por parte de la población San Martinense aumentando su nivel de productividad en un 32% entre 2019 y 2022 que fueron años difíciles a causa del confinamiento por el COVID-19, donde el movimiento comercial se redujo significativamente sólo a la venta de productos de necesidades básicas, logrando una baja considerable en las ventas de productos de construcción y acabados que es a lo que se dedica la empresa. Sin embargo, una vez levantado el estado de emergencia y los impedimentos de movimiento comercial, la empresa Selva Nor Peruana S.A. fue una de las primeras en posicionarse a la cabeza del movimiento comercial en la región, por lo que el estudio del comportamiento en la organización y la productividad de su entorno es de importancia para conocer los factores que más influyeron para que esto suceda. En ese sentido esta investigación se justifica por lo siguiente:

De igual forma, se justifica a nivel teórico debido a que el comportamiento organizacional es el resultado de una gestión de calidad de una organización y responde a una estrategia en busca alcanzar la mayor productividad en sus colaboradores, en el caso de la empresa Selva Nor Peruana S.A. esta teoría será de mucha riqueza pues permitirá entender su dinámica y relaciones internas. Bajo esta premisa, este estudio redundará en un aporte en beneficio de otras empresas de la región, tanto en la mejora

de su gestión como en su productividad. Por otro lado, se justifica metodológicamente, debido a que sigue los lineamientos rigurosos de la investigación científica, la misma que permitirá definir cuanto es la relación de ambas variables dentro de la empresa Selva Nor Peruana S.A, así como describir cada una de ellas en la realidad de la población que es objeto de estudio. Por último, se justifica también de forma práctica los resultados, así como las recomendaciones pueden generar/ orientar a que las personas puedan tomar decisiones orientadas a la realidad organizacional de la empresa Selva Nor Peruana S.A, los mismos que asumirán un papel activo en el cambio si éste fuere necesario, y por otro lado contribuye a que las empresas del mismo rubro en la región puedan hacer cambios positivos en las dimensiones específicas de su entorno laboral para mejorar su productividad al igual que lo hizo la empresa Selva Nor Peruana S.A. para sobresalir en el mercado de abastecimiento de elementos de construcción y acabados.

Actualmente estudios revelan que algunas de las variables del comportamiento en la organización decisivas para la cúspide del éxito en la gestión de las organizaciones, desarrollándose investigaciones para vincularlas en sistemas de gestión tales como: motivación, liderazgo, satisfacción laboral, lealtad, el clima organizacional, la cultura, la comunicación, los valores, el equipo de trabajo, y la satisfacción, por señalar algunas. Presentándose en todas ellas los empleados como un colaborador activo (Consuelo Bravo et al., 2018).

Realizando una revisión rápida y sistemática a la literatura se encontró que existe evidencia de relación entre el comportamiento organizacional y la productividad en empresas de la costa de diferentes sectores de la costa peruana, tal es el caso de Human (2018) quien encontró que existe relación positiva y significativa ($p=0.000$) a nivel alto entre ambas variables ($r=0.955$), lo mismo sucede en el caso de Harlin (2016)

quien encontró resultados similares con la condición de que siempre y cuando exista una interacción entre ambos elementos que son cliente-asesor donde confluya la comunicación, el diálogo, los requerimientos y expectativas y los resultados.

En la misma línea, Fernández (2021) en su estudio realizado en una cooperativa encontró que existe un coeficiente de correlación positiva ($p=0.000$) a nivel bajo ($Rho = 0,256$) entre el comportamiento organizacional y productividad, y niveles medios y altos de ambas variables entre sus trabajadores, así también Díaz (2020) en una institución educativa de la sierra encontró que ambas variables se relacionan de manera directa en la productividad del personal administrativo. De igual forma sucede en el caso de una caja metropolitana tal cual lo ha evidenciado Méndez (2017).

Sin embargo, pese a la amplia evidencia recolectada en diferentes empresas del Perú de diferentes sectores, la información recolectada en la región de la selva peruana es escasa, debido a que no hay mucho interés en empresas de mediana gama y que se encuentran alejadas del centro peruano que viene a ser Lima. Asimismo, es importante señalar que no se han realizado estudios de ambas variables en empresas del sector comercial, lo que hace de esta investigación pertinente e importante para entender las forma en cómo se relacionan desde una forma empírica

Metodología

Diseño

La presente investigación se aborda desde un enfoque cuantitativo. Según lo ha planteado Hernández, Fernández y Baptista (2014) el enfoque cuantitativo siempre está sujeto a recolectar datos, así como a probar hipótesis sostenidos en valores numéricos. La presente investigación es de nivel correlacional ya que se buscará establecer cuál es el nivel de relación que existe entre ambas variables. El diseño de la investigación es no experimental porque no se manipularán las variables según lo afirma Hernandez Sampieri et al., (2014)

Diseño de muestra

Según sostiene (Bernal, 2010) la población es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Para determinar la muestra de esta investigación se usará el muestreo por conveniencia en donde se seleccionarán de acuerdo a la pertinencia que el investigador vea necesario a una cantidad de participantes para que formen parte del estudio (Otzen y Manterola, 2017), el muestre también es censal porque hará uso de todos los participantes que cumplan con los criterios de inclusión. De acuerdo con López, (2004) el tamaño de muestra debe definirse de acuerdo con dos criterios: primero, de los recursos disponibles y criterios que requiera la investigación y, segundo, la lógica del investigador para seleccionar la muestra.

La población que conforma el Comercial Selva Nor Peruana S.A. es de 136 trabajadores en 2 locales que se encuentran en la ciudad de Tarapoto, San Martín, de los cuales se invitó a participar a todos los que cumplan con los criterios de inclusión que fueron un total de 112 participantes quienes conforman para esta investigación la unidad de estudio de los cuales se extraerá la información pertinente. Cabe resaltar que una vez

contactados con los participantes todos aceptaron participar del estudio de manera voluntaria.

Los criterios para que los participantes fueran incluidos en el estudio fueron que: Acepten ser parte del estudio, se encuentren laborando entre 2 a 5 años, y que además se encuentren laborando en el área de gestión, producción y despacho. Los criterios para que no se incluyan como parte del estudio fueron que se encuentren laborando menos de 1 año, se encuentren laborando en el área de dirección o finanzas y que no acepten ser parte del estudio.

En la tabla 1 se puede observar que las características de la muestra indican que son personal mayormente adulto con edades entre 26 a 36 años (51,8%), por lo general son más varones (56,3%) y tienen entre 2 a 3 años trabajando dentro de la empresa (36,6%) y otros tienen más de 6 años trabajando dentro de la empresa (36,6%) y son trabajadores más del área de producción (51,8%), de despacho (33,9%) y gestión (14,3%).

Tabla 1. Características de la población

<i>Características de la población</i>		<i>n</i>	<i>%</i>
<i>Edad</i>	18 a 25 años	39	14,3
	26 a 36 años	33	51,8
	37 a más	40	33,9
<i>Género</i>	Masculino	63	56,3
	Femenino	49	43,8
<i>Tiempo trabajando en la empresa</i>	Gestión	16	14,3
	Producción	58	51,8
	Despacho	38	33,9

Instrumentos de recolección de datos

Para esta investigación se utilizarán dos cuestionarios, el primero que mide compromiso organizacional fue elaborado por Chiavenato (2009) y fue adaptado por Erick Gustavo Macavilca Contreras a un contexto peruano. El instrumento cuenta con un total de 20 ítems distribuidos en tres dimensiones: trabajo en equipo, comunicación y liderazgo. Se evalúa en una escala tipo Likert del 1 al 5 donde 1 es “nunca” y 5 “siempre” y sus valores de confiabilidad son altos por Alfa de Cronbach = 0.890. Para la variable de productividad laboral se usó el instrumento de Citalán (2013) que fue adaptado por Erick Gustavo Macavilca Contreras al contexto peruano. El instrumento cuenta con un total de 20 ítems distribuidos en cinco dimensiones: Ganancias económicas, seguridad, altruismo, grupo de trabajo y dirección. Se evalúa en una escala tipo Likert del 1 al 5 donde 1 es “nunca” y 5 “siempre” y sus valores de confiabilidad son altos por Alfa de Cronbach = 0.930.

Resultados

En la Tabla 2 se puede observar los datos en relación al “CO” se encuentra que el 18,8% de los trabajadores percibe un comportamiento organizacional a nivel bajo, el 20,5% de los trabajadores percibe un comportamiento organizacional a nivel medio, y 60,7% de los trabajadores percibe un comportamiento organizacional a nivel alto. Esto significa que por lo usual los colaboradores tienen actitudes de comportamiento que los impulsa a crecer, los motiva dentro de la empresa y los promueve para que realicen un buen trabajo. En relación a la “PO” se encuentra que el 9,8% percibe que hay una productividad a nivel bajo, el 18,8% de los trabajadores percibe una productividad a nivel medio, y el 71,4% de los trabajadores percibe que hay una productividad a nivel alto. Esto significa que para los colaboradores la productividad en la empresa va desde un nivel medio a alto, lo que puede interpretarse como un crecimiento cuantitativo a lo

largo de los años, y además de una mayor demanda por parte de los clientes de sus productos. En relación a las “GE” se encuentra que el 39,3% de los trabajadores percibe que las ganancias económicas dentro de la empresa se encuentran a un nivel medio, el 60,7% de los trabajadores percibe que las ganancias económicas se encuentran a un nivel alto. Esto significa que para los colaboradores las ganancias de la empresa son buenas en general, hay producción lo que se ve impulsado por la demanda, y que eso deviene en un mayor ingreso económico para la empresa y para los colaboradores de la misma. En relación a la “SE” se encuentra que el 29,5% de los trabajadores percibe que la seguridad se encuentra a un nivel medio, y el 70,5% de los trabajadores percibe que la seguridad de la empresa se encuentra a un nivel alto. Esto significa que como resultado de una mayor demanda de los clientes de los productos del Comercial Selva Nor peruana existe un mayor ingreso económico lo que promueve una estabilidad para sus trabajadores, muy contrario a lo que ocurriría si es que no hubiera mayor ingreso, provocando así una desestabilidad dentro de la empresa y por ende de la situación laboral de sus trabajadores. En relación al “AL” se encuentra que el 9,8% de los trabajadores percibe que el altruismo se encuentra a un nivel bajo en su empresa, asimismo el 69,6% de los trabajadores percibe que el altruismo se encuentra a nivel medio en su empresa, y por último el 20,5% percibe que el altruismo se encuentra a un nivel alto en la empresa. Esto significa que dentro de la empresa no existen muchas manifestaciones de altruismo entre compañeros o en una relación jefe-subordinado, en diferentes actividades propias de la empresa que requieren el apoyo mutuo o trabajo en equipo para que puedan salir adelante. En relación al “GT” de los colaboradores se encuentra que el 38,4% de los trabajadores percibe que el grupo de trabajo se encuentra relacionado a un nivel medio, y el 61,6% de los trabajadores considera que el grupo de trabajo se encuentra relacionado a un nivel alto. Esto significa que los diferentes grupos

de trabajo dentro de la empresa han encontrado una armonía como en las labores realizadas dentro de la empresa a un nivel medio y alto, lo que sugiere que existe buena comunicación, buen entorno laboral y entendimiento con los miembros para lograr las metas que se esperan alcanzar. Por último, en relación a la “DR” se encuentra que el 9,8% de los trabajadores consideran que la dirección dentro de la empresa se encuentra a un nivel bajo, el 20,5% de los trabajadores consideran que la dirección dentro de la empresa se encuentra a un nivel medio, y por último, el 69,6% de los trabajadores perciben que la dirección dentro de la empresa se encuentra a un nivel alto. Esto significa que por lo general dentro de la empresa existe una buena percepción de la dirección que se encuentra al mando, que promueve actividades y cambios que fortalecen a la empresa y la hacen más competitiva y posicionada laboralmente para afrontar las actividades del año y alcanzar las metas.

Tabla 2. Descripción de las variables y dimensiones

Nivel / Variable - Dimensiones	CO	PR	GE	SE	AL	GT	DR
Nivel bajo	18,8	9,8	0,0	0,0	9,8	0,0	9,8
Nivel medio	20,5	18,8	39,3	29,5	69,6	38,4	20,5
Nivel alto	60,7	71,4	60,7	70,5	20,5	61,6	69,6

*CO = Comportamiento organizacional; PR = Productividad; GE = Ganancias económicas; SE = Seguridad; AL = Altruismo; GT = Grupo de trabajo; DR = Dirección

La tabla 3 se encuentran las relaciones entre las variables principales de este estudio que son el Comportamiento Organizacional y la PR hay una relación positiva y significativa ($p=,000$) a nivel medio ($,665^{**}$). Asimismo, se observa entre la variable independiente y las dimensiones de la PR pues existe una relación positiva y significativa ($p=,000$) a nivel medio ($,452^{**}$) entre el comportamiento organizacional y las GE. De igual forma se observa una relación positiva y significativa ($p=,000$) a un nivel medio ($,672^{**}$) entre el comportamiento organizacional y la SE. Asimismo, se observa una relación positiva y significativa ($p=,000$) a un nivel bajo ($,291^{**}$) entre el comportamiento organizacional y el AL. Por otro lado, se observa una relación positiva y significativa ($p=,000$) a un nivel medio ($,440^{**}$) entre el comportamiento organizacional y el GT. Por último, se encuentra una relación positiva y significativa ($p=,000$) a un nivel medio ($,470^{**}$) entre el comportamiento organizacional y la DR

Tabla 3. Relación entre las dimensiones del desempeño docente

<i>Dimensiones relacionadas</i>	<i>p</i>	<i>Rho</i>
Comportamiento organizacional - PR	,000	,665**
Comportamiento organizacional - GE	,000	,452**
Comportamiento organizacional - SE	,000	,672**
Comportamiento organizacional - AL	,002	,291**
Comportamiento organizacional - GT	,000	,440**
Comportamiento organizacional - DR	,000	,407**

* CO = Comportamiento organizacional; PR = Productividad; GE = Ganancias económicas; SE = Seguridad; AL = Altruismo; GT = Grupo de trabajo; DR = Dirección

Discusión

Diversos estudios han señalado la importancia del comportamiento organizacional para analizar el efecto de los factores sociales y ambientales que afectan la forma en que trabajan los empleados o los equipos. La forma en que las personas interactúan, se comunica y colaboran es clave para el éxito de una organización. Al analizar y comprender estos parámetros, se puede aprovechar el comportamiento organizacional para mejorar la eficacia y la eficiencia de la fuerza laboral de una empresa. También puede ayudar a lograr los siguientes objetivos organizacionales y de cultura laboral. En base a esos avances, esta investigación tuvo por objetivo determinar la relación el comportamiento organizacional con la productividad de los colaboradores del Comercial Selva Nor Peruana S.A., Tarapoto, San Martín 2021. A partir de los resultados obtenidos se presenta la siguiente discusión.

Los resultados de esta investigación demuestran que existe una relación positiva y significativa ($p=,000$) a nivel medio ($,665^{**}$) entre el comportamiento organizacional y la productividad. Los datos reportados en este estudio indican que el 60,7% de los trabajadores perciben que el nivel de comportamiento organizacional en su empresa es alto, al igual que el 71,4% de los trabajadores quienes consideran que la productividad de la empresa es alta. Esto sugiere que desde la percepción de los propios trabajadores la empresa no solamente ha tenido un crecimiento financiero, sino que hay de por sí una mayor demanda de parte de los clientes en sus productos, lo que promueve más trabajo dentro de la empresa. En ese mismo sentido Leitao et al (2019) encontró que al ser los trabajadores el activo más importante de las empresas, ellos deben tener siempre una imagen de la empresa donde se encuentran laborando sólida y sostenible que les permita desarrollarse de la mejor manera en la empresa, sin inconvenientes de cierres o inseguridades que pueden afectar su crecimiento. Asimismo, Sánchez y Sánchez (2018) mencionan que “el comportamiento organizacional es uno de los factores clave para

mejorar la productividad en una empresa” (p. 45), lo que valida los resultados de la investigación.

Además, otros autores han destacado la importancia de la cultura organizacional en la productividad. Schein (2010) afirma que "la cultura organizacional tiene un impacto significativo en la productividad de los empleados" (p. 28), mientras que Cameron y Quinn (2011) sostienen que "una cultura organizacional saludable puede tener un impacto positivo en la productividad y la rentabilidad de la empresa" (p. 102).

Asimismo, se encontró en este estudio que existe una relación positiva y significativa ($p=,000$) a nivel medio ($,452^{**}$) entre el comportamiento organizacional y las ganancias económicas. Los datos reportados en este estudio indican que el 60,7% de los trabajadores perciben que las ganancias económicas dentro de la empresa se encuentran a un nivel alto, lo que es producto de una mayor demanda de productos de la empresa, lo que a su vez genera más contratación y empleos dentro de la empresa. Esto concuerda con lo propuesto por Harlin (2016) quien asegura que mientras más establece sea la relación laboral del trabajador, mejor se desarrollará dentro de la empresa, promoviendo eficacia, eficiencias y entrega en las labores realizadas. Sin embargo, un trabajador no solamente manifestará un comportamiento organizacional sostenible en el tiempo debido a la estabilidad financiera, allí la respuesta de porque la relación que se halló es a nivel bajo, porque existen otras razones que promueven el comportamiento organizacional de acuerdo a lo que propone Harlin (2016). Esto se alinea con la literatura previa que ha destacado la importancia del comportamiento organizacional para el éxito financiero de las empresas (Cameron y Quinn, 2011; Robbins y Judge, 2017). Por lo tanto, es importante que las empresas presten atención al comportamiento organizacional y promuevan una cultura y prácticas que fomenten la eficiencia y la eficacia en la toma de decisiones financieras y empresariales.

Por otro lado, se encontró que existe una relación positiva y significativa ($p=,000$) a nivel medio ($,672^{**}$) entre el comportamiento organizacional y la seguridad. Los resultados de esta investigación indican que el 70,5% de los trabajadores percibe que la seguridad en la empresa se encuentra a un nivel alto, lo que es producto de un nivel alto de ganancia económica, lo que promueve una mayor solvencia de la empresa, y seguridad de trabajo entre sus colaboradores. La posible razón por la que se encontró una relación a nivel medio es porque no necesariamente la empresa promueve una seguridad laboral, tal como lo ha propuesto Bravo et al., (2018) quien asegura que la mayor motivación para el trabajador se encuentra también en el valor que promueve la empresa a su crecimiento personal, su desarrollo y experiencia que aporta a su crecimiento. Esta relación ha sido mencionada por diversos autores, quienes destacan que el comportamiento organizacional influye en la percepción de seguridad y en la reducción de accidentes laborales en las empresas (Clarke, 2010; Leveson, 2011). En este sentido, las empresas deben fomentar una cultura organizacional que promueva la seguridad laboral, y considerar el comportamiento organizacional como un factor clave en la prevención de riesgos y accidentes en el trabajo.

Así también se encontró que los resultados de esta investigación demuestran que existe una relación positiva y significativa ($p=,000$) a nivel bajo ($,294^{**}$) entre el comportamiento organizacional y el altruismo. Los datos reportados en este estudio indican que el 69,6% de los trabajadores percibe que el altruismo se encuentra a nivel medio en su empresa, y el otro 20,5% percibe que el altruismo se encuentra a un nivel alto en la empresa, esto significa que por lo general en el trabajo los colaboradores perciben que las muestras de altruismo no son comunes, o no existe un apoyo constante entre los trabajadores de la empresa. La razón posible por la que esta investigación encontró un nivel de relación bajo entre ambas variables y dimensiones puede deberse a

que el altruismo como lo propone Robbins y Judge (2009) es que el altruismo provoca un deseo de seguir perteneciendo a la empresa por parte del empleado, pero no necesariamente es un impulsor directo del comportamiento organizacional como lo es el equipo de trabajo, la responsabilidad entre sus miembros y otros. Es decir, un trabajador buscará altruismo de parte de sus compañeros o sus jefes cuando este lo necesite de manera personal, pero no siempre lo relacionará directamente con el trabajo. Esto es consistente con la literatura que sugiere que las prácticas de comportamiento organizacional, tales como la ética, la responsabilidad social y la ciudadanía organizacional, pueden influir positivamente en la motivación de los empleados para realizar acciones altruistas en el trabajo (Organ y Ryan, 1995; Bolino et al., 2010). Por lo tanto, las empresas pueden beneficiarse al promover prácticas y políticas de comportamiento organizacional que fomenten la colaboración, el trabajo en equipo y el altruismo en sus empleados.

Por otro lado, se encontró además que existe una relación positiva y significativa ($p=,000$) a nivel medio ($,440^{**}$) entre el comportamiento organizacional y el grupo de trabajo. Los datos reportados en este estudio indican que el 61,6% de los trabajadores percibe el grupo de trabajo a un nivel alto, lo que sugiere que los grupos de trabajo de las diferentes áreas de la empresa han encontrado formas de trabajar unánimemente, enfocándose en los objetivos y apoyándose mutuamente. En la misma línea de pensamiento Fernández (2021) sugiere que el trabajo en equipo es vital en el desarrollo de la empresa y el cumplimiento de metas a corto y largo plazo, y sin este componente vital, no existirían interconexiones que promuevan comunicación, la formación de relaciones y entorno sociable como tal. Este hallazgo es consistente con la literatura previa, que sugiere que el comportamiento organizacional puede influir en la cohesión del grupo de trabajo, la colaboración y el compromiso de los empleados con la

organización (George y Jones, 1996; Luthans, 2002). Por lo tanto, las empresas pueden mejorar el rendimiento del grupo de trabajo al fomentar prácticas de comportamiento organizacional que promuevan la colaboración, el trabajo en equipo y el compromiso de los empleados.

Un dato de vital importancia hallado en esta investigación fue que existe una relación positiva y significativa ($p=,000$) a nivel medio ($,407^{**}$) entre el comportamiento organizacional y la dirección. Los datos reportados en este estudio indican que el 69,6% de los trabajadores perciben que la dirección dentro de la empresa se encuentra a un nivel alto, lo que deja en claro que la percepción de la dirección que se encuentra al mando, con todas las actividades que promueve impulsa el trabajo y sostenibilidad de la empresa. Siguiendo esa línea de pensamiento Méndez (2017) sugiere que la dirección es el punto de partida ideal sin el cual no existiría coerción de actividades y logro de metas, la dirección de una empresa se relaciona con el 84% de éxito de la empresa, por lo tanto, cumple un papel vital en el comportamiento organizacional. Esto es consistente con la literatura previa, que destaca la importancia de la gestión y el liderazgo efectivos en la promoción de un comportamiento organizacional positivo y la mejora del desempeño organizacional (Avolio y Bass, 1995; Yukl, 2006). Por lo tanto, las empresas pueden mejorar el rendimiento de la organización al fomentar prácticas de comportamiento organizacional que promuevan el liderazgo efectivo, la motivación y el compromiso de los empleados.

Conclusión

A partir de los resultados encontrados en el estudio se puede plantear lo siguiente, se encontró que entre el comportamiento organizacional y la productividad hay una relación positiva y significativa ($p=,000$) a nivel medio ($,665^{**}$). Por otro lado, se encontró una relación positiva y significativa ($p=,000$) a nivel medio ($,452^{**}$) entre el comportamiento organizacional y las ganancias económicas. Se incluye además que existe una relación positiva y significativa ($p=,000$) a un nivel medio ($,672^{**}$) entre el comportamiento organizacional y la seguridad. Asimismo, se encuentra una relación positiva y significativa ($p=,000$) a un nivel bajo ($,291^{**}$) entre el comportamiento organizacional y el altruismo. De igual forma, se halla una relación positiva y significativa ($p=,000$) a un nivel medio ($,440^{**}$) entre el comportamiento organizacional y el grupo de trabajo. Por último, se encuentra una relación positiva y significativa ($p=,000$) a un nivel medio ($,470^{**}$) entre el comportamiento organizacional y la dirección.

Recomendaciones

A partir de los resultados encontrados en el estudio se plantean las siguientes recomendaciones.

- Investigar cómo se puede mejorar el nivel de ganancias económicas de la empresa, considerando la relación positiva que se encontró entre este factor y el comportamiento organizacional de los colaboradores.
- Analizar cómo se pueden mejorar las habilidades sociales y de trabajo en equipo de los colaboradores de la empresa, ya que se encontró una relación positiva entre el comportamiento organizacional y el grupo de trabajo.
- Explorar formas de fortalecer la dirección de la empresa, tomando en cuenta la relación positiva entre el comportamiento organizacional y la dirección.
- Estudiar cómo mejorar la seguridad en el trabajo y la percepción de los colaboradores sobre la seguridad, ya que se encontró una relación positiva entre el comportamiento organizacional y la seguridad.
- Investigar cómo fomentar el altruismo en los colaboradores de la empresa, ya que se encontró una relación positiva, aunque baja, entre el comportamiento organizacional y el altruismo.
- Analizar cómo se pueden mejorar los programas de capacitación y desarrollo de habilidades, tomando en cuenta la relación positiva entre el comportamiento organizacional y la productividad laboral.
- Evaluar la influencia de los líderes y los supervisores en el comportamiento organizacional de los colaboradores, ya que pueden ser un factor importante en el éxito de la empresa.

Referencias:

- Ávila Vidal, A., Cabal Soler, A., Pompa Rodríguez, L. C., & Silva Martínez, F. (2015). Diagnóstico organizacional, 181. Retrieved from <https://isbn.cloud/pt/9789590719875/diagnostico-organizacional/>
- Avolio, B. J., & Bass, B. M. (1995). Individual consideration viewed at multiple levels of analysis: A multi-level framework for examining the diffusion of transformational leadership. *The Leadership Quarterly*, 6(2), 199-218.
- Bernal, C. (2010). La población y la muestra objeto de estudio. Determinación. In *Metodología de la Investigación* (Vol. 3ra edicon, p. 32).
- Bolino, M. C., Turnley, W. H., Gilstrap, J. B., & Suazo, M. M. (2010). Citizenship under pressure: What's a good soldier to do?. *Journal of Organizational Behavior*, 31(6), 835-855
- Cameron, K. S., & Quinn, R. E. (2011). *Diagnosing and changing organizational culture: Based on the competing values framework*. John Wiley & Sons.
- Cameron, K. S., & Quinn, R. E. (2011). *Diagnosing and changing organizational culture: Based on the competing values framework*. John Wiley & Sons.
- Cequea, M., Monroy, C. R., & Bottini, M. N. (2010a). Los factores humanos que inciden en la productividad y sus dimensiones. 4th International Conference On Industrial Engineering and Industrial Management, (2004), 2042–2052. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33922717007>
- Cequea, M., Monroy, C. R., & Bottini, M. N. (2010b). Los factores humanos que inciden en la productividad y sus dimensiones. 4th International Conference On Industrial Engineering and Industrial Management, (2004), 2042–2052. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33922717007>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones* (2da Edició). Mexico DF: MacGraw-Hill Educación.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*. Mexico DF: Mc Graw Hill.
- Citalan Alvarez, N. J. (2013). Relación en el valor al trabajo y la productividad de los colaboradores de la gerencia de una empresa dedicada a las investigaciones de mercado y avalúos. Retrieved from <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Citalan-Norma.pdf>
- Clarke, S. (2010). Safety leadership: A meta-analytic review of transformational and transactional leadership styles as antecedents of safety behaviours. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83(2), 371-394.
- Consuelo Bravo, C., Sarmenteros Bon, I., Gómez Figueroa, O., & Falcón Acosta, O. (2018). Procedimiento para el estudio del Comportamiento Organizacional. *Ingeniería Industrial*, 39(1), 92–100. Retrieved from http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362018000100010&script=sci_arttext&tlng=pt
- Consueo Bravo, C., Hernandez Nariño, A., Negrin Sosa, E., Alexander Palacios, W., Sarmentero Bon, L., & Feliz López, M. E. (2020). Mejora del desempeño de empresas comercializadoras basado en el comportamiento

organizacional. *Ingeniería Industrial*, XLI(2), e4120. Retrieved from <https://www.redalyc.org/journal/3604/360464740009/>

Díaz, J. (2020). *Clima organizacional y productividad del personal administrativo de la facultad FACEAC de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo*. (Tesis inédita de maestría). Universidad César Vallejo. Lima, Perú.

Fernández, J. (2021). *Comportamiento organizacional y productividad de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Mi Sol Diario*, Lima 2020. (Tesis inédita de licenciatura). Universidad César Vallejo. Lima, Perú.

Genesi, M., Romero, N., & Tinedo, Y. (2011). *Comportamiento Organizacional del Talento Humano en las Instituciones Educativas*. *Negotium*, 6(18). Retrieved from <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78218453007>

George, J. M., & Jones, G. R. (1996). *Understanding and managing organizational behavior*. Addison-Wesley.

Harlin, R. (2016). *Comportamiento organizacional y productividad de los asesores de negocios de MiBanco agencia Zárate SJL-Lima*, 2016. (Tesis inédita de licenciatura). Universidad César Vallejo. Lima, Perú.

Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta Edició). Mexico DF: Mc Graw-Hill/Interamericana Editores.

Human, E. (2018). *Comportamiento organizacional y productividad de los colaboradores en la empresa constructora CMP contratistas generales e.i.r.l.- Ucayali*. 2018. (Tesis inédita de maestría). Universidad Privada Telesup. Lima, Perú.

INEI. (2018). *Perú : Evolución de los Indicadores de Empleo e Ingresos por Departamentos , 2001–2009*.

Jaimes, L., Luzardo, M., & Rojas, M. D. (2018). *Factores Determinantes de la Productividad Laboral en Pequeñas y Medianas Empresas de Confecciones del Área Metropolitana de Bucaramanga*, Colombia. *Informacion Tecnologica*, 29(5), 175–186. <https://doi.org/10.4067/S0718-076420180005000175>.

Leitão, J., Pereira, D., & Gonçalves, Â. (2019). *Quality of work life and organizational performance: Workers' feelings of contributing, or not, to the organization's productivity*. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(20), 3803-25.

Leveson, N. (2011). *Engineering a Safer World: Systems Thinking Applied to Safety*. MIT Press.

López, P. L. (2004). *Población Muestra Y Muestreo*. Punto Cero (Vol. 09). Retrieved from http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012

Luthans, F. (2002). *The need for and meaning of positive organizational behavior*. *Journal of Organizational Behavior*, 23(6), 695-706.

Luthans, F. (2012). *Organizational Behavior*. In *Hospital Administration* (Vol. 1, pp. 114–114). McGraw. https://doi.org/10.5005/jp/books/10358_23

- Méndez, M. (2017). Comportamiento organizacional y la productividad en el área de operaciones de la caja metropolitana de Lima, 2017. (Tesis inédita de licenciatura). Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- OCDE. (2018). La OCDE y América Latina y el Caribe. *Activos Con América Latina y El Caribe*, 84–87. <https://doi.org/10.18356/515d02d7-es>
- Organ, D. W., & Ryan, K. (1995). A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *Personnel Psychology*, 48(4), 775-802.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227–232. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Porter, M. E. (2009). *Ser Competitivo - Michael E. Porter - Google Libros*. (Deusto, Ed.) (Acutalizado). Barcelona (España): Harvard Business School Publishing Corporation. Retrieved from https://books.google.com.pe/books?id=CIgKoErmS_MC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Activos Con America Latina Y El Caribe*. (Pearson Educación, Ed.) (13a ed.). Naucalpan de Juárez. Retrieved from https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS_comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Comportamiento organizacional* (17a ed.). Pearson.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Comportamiento organizacional* (17a ed.). Pearson.
- Sánchez Carlessi, H. H., Reyes Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. (U. R. Palma, Ed.), Vicerrectorado de Investigación. Lima (Perú). Retrieved from <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1480/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez, M. J. F., & Sánchez, E. G. (2018). Efectos del comportamiento organizacional en la productividad. *Revista de Investigación Académica*, 2(2), 45-52.
- Satish, U., Cleckner, L., & Vasselli, J. (2013). Impact of VOCs on decision making and productivity. *Intelligent Buildings International*, 5(4), 213–220. <https://doi.org/10.1080/17508975.2013.812956>
- Schein, E. H. (2010). *Organizational culture and leadership*. John Wiley & Sons.
- Steers, R. M., & Sánchez-Runde, C. J. (2017). Culture, Motivation, and Work Behavior. In *The Blackwell Handbook of Cross-Cultural Management* (pp. 190–216). John Wiley & Sons, Ltd. <https://doi.org/10.1002/9781405164030.ch10>
- Tenorio Manayay, D. (2020). El empleo informal en el Perú: Una breve caracterización 2007-2018. *Pensamiento Crítico*, 25(1), 51–75. <https://doi.org/10.15381/pc.v25i1.18477>
- Wagner, J. A., & Hollenbeck, J. R. (2014). *Organizational behavior: Securing competitive advantage*. Routledge.
- Yukl, G. A. (2006). *Leadership in organizations*. Pearson/Prentice Hall.