

Universidad de Huánuco
Facultad de Ciencias Empresariales
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS



UDH
UNIVERSIDAD DE HUANUCO

TESIS

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE
POSTGRADO DE EDUCACIÓN - UNHEVAL 2019.

Para Optar el Título Profesional de:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TESISTA

Bach. SOTO GARRO, Narashina Ginat

ASESORA

Mtra. HUERTO ORIZANO, Diana

Huánuco - Perú
2019

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 9.00 am horas del día 17 del mes de Diciembre del año 2019, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales (Aula 202-P5), en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

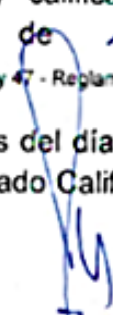
Dr. Jorge Luis López Sánchez	(Presidente)
Mtra. Keli Agui Esteban	(Secretaria)
Mtra. Vicky Evely Ortega Buleje	(Vocal)

Nombrados mediante la Resolución N°2232-2019-D-FCOMP-EAPAE-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: "**COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE POSTGRADO DE EDUCACIÓN – UNHEVAL 2019**", presentada por el (la) Bachiller **SOTO GARRO, Narashina Ginat**; para optar el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) Aprobado con el calificativo cuantitativo de 14 (Catorce) y cualitativo de Supiciente (Art. 45 y 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 10.00 am horas del día 17 del mes de Diciembre del año 2019, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad:



Dr. Jorge Luis López Sánchez
PRESIDENTE



Mtra. Keli Agui Esteban
SECRETARIA



Mtra. Vicky Evely Ortega Buleje
VOCAL

DEDICATORIA

Con mucho amor a Dios, a mi familia, de manera especial a mis dos lindas hijas, a mi esposo por su apoyo incondicional, dedicación y esfuerzo lograron motivarme y a mis padres por mostrarme el camino hacia la superación.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a todas las personas que trabajan en la Unidad de Posgrado de Educación Unheval por su apoyo en mi estudio de investigación, a la Universidad de Huánuco por haberme aceptado y abrirme las puertas para poder estudiar la carrera que tanto me gusta y a todos los docentes que me impartieron sus conocimientos y cumplir mis metas.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE FIGURAS	IX
RESUMEN	XI
ABSTRACT	XII
INTRODUCCIÓN	XIII
CAPÍTULO I	14
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	14
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	16
1.2.1 Problema General	16
1.2.2 Problema Específico	17
1.3 OBJETIVO GENERAL	17
1.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
1.5 JUSTIFICACIÓN	18
1.5.1 Justificación Práctica	18
1.5.2 Justificación Teórica	18
1.5.3 Justificación Metodológica	18
1.6 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	19
1.7 VIABILIDAD	19
CAPÍTULO II	20
2. MARCO TEÓRICO	20
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	20

2.1.1	Antecedentes Internacionales.....	20
2.1.2	Antecedentes Nacionales	21
2.1.3	Antecedentes Locales.....	23
2.2	BASES TEÓRICAS	24
2.2.1	Comportamiento Organizacional.....	24
2.2.2	Desempeño Laboral.....	32
2.3	DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	41
2.4	HIPÓTESIS	42
2.4.1	Hipótesis General	42
2.4.2	Hipótesis Específicas.....	42
2.5	VARIABLES.....	42
2.5.1	Variable independiente	42
2.5.2	Variable dependiente	43
2.6	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	43
CAPÍTULO III.....		44
3.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	44
3.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN	44
3.1.1	Enfoque.....	44
3.1.2	Alcance o Nivel	44
3.1.3	Diseño.....	45
3.2	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	45
3.2.1	Población	45
3.2.2	Muestra	45
3.3	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	
	46	
3.3.1	Técnica	46
3.3.2	Instrumento	46

3.4 TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	47
CAPÍTULO IV	48
4. RESULTADOS	48
4.1 PROCESAMIENTO DE DATOS.....	48
4.2 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS	
78	
CAPÍTULO V	83
5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	83
5.1 DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	83
CONCLUSIONES.....	86
RECOMENDACIONES.....	88
CAPÍTULO V	89
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	89
ANEXOS.....	92
MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	93
CUESTIONARIO	94

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01: ¿Mi jefe conoce lo suficiente sobre mi trabajo y el de mis compañeros para orientarnos en los problemas que se presentan?	48
Tabla N° 02: ¿Siento una gran satisfacción por el trabajo que realizo?.....	49
Tabla N° 03: Cuándo se realizan cambios en los sistemas o procesos ¿se nos brinda el entrenamiento y capacitación requerida?.....	50
Tabla N° 04: ¿Las oportunidades de crecimiento me animan a permanecer en la institución?	51
Tabla N° 05: ¿Mi jefe está dispuesto a escuchar mis ideas de cómo deben hacerse las cosas?	52
Tabla N° 06: ¿Considero adecuado mi salario en relación con el trabajo que se me asignó?.....	53
Tabla N° 07: ¿Existe cooperación entre los miembros de mi grupo de trabajo?	54
Tabla N° 08: ¿La cantidad de trabajo que tengo que realizar es adecuada?.....	55
Tabla N° 09: ¿Disfruto el trabajo que hago?	56
Tabla N° 10: ¿Existe capacitación que ayude a conocer y adaptarse a la cultura de la institución?.....	57
Tabla N° 11: ¿Tendré oportunidades de crecimiento si me quedo en esta institución?	58
Tabla N° 12: ¿Mi jefe considera seriamente las sugerencias del personal y dialoga con nosotros acerca de nuestras ideas?	59
Tabla N° 13: ¿Considero que mi salario es equitativo comparado con el de otros trabajos similares dentro de la institución?	60
Tabla N° 14: ¿Me siento orgulloso de la institución en la que trabajo?.....	61
Tabla N° 15: ¿El espacio físico en el que laboro es satisfactorio?.....	62
Tabla N° 16: ¿El intercambio de ideas y de información entre los miembros de mi grupo de trabajo es adecuado?.....	63
Tabla N° 17: ¿Te motivan los trabajos relativamente difíciles, pues así puedes demostrar tu competencia?	64
Tabla N° 18: ¿Las tareas que realizas en tu trabajo te motivan y te permiten desarrollarte profesionalmente?.....	65

Tabla N° 19: ¿El gerente o jefe ofrece recompensas a cambio de cumplir sus metas o tareas?	66
Tabla N° 20: ¿Los beneficios económicos que recibes en tu empleo satisfacen tus necesidades básicas?	67
Tabla N° 21: ¿Persistes hasta que alcances la meta fijada?	68
Tabla N° 22: ¿Realizas tus actividades con dedicación?.....	69
Tabla N° 23: ¿Se considera responsable en las tareas que se le asigna? .	70
Tabla N° 24: ¿Qué estrategias utiliza tu jefe para hacer que acepten su idea y los objetivos trazados?.....	71
Tabla N° 25: ¿De qué manera el jefe motiva a los trabajadores?.....	72
Tabla N° 26: ¿Describe a tu jefe ideal?.....	73
Tabla N° 27: ¿Describe un logro importante que hayas obtenido siendo miembro de un equipo?	74
Tabla N° 28: ¿Cuéntame una situación en la que has tenido que trabajar con unos compañeros o jefe donde se ayudaron mutuamente?	75
Tabla N° 29: ¿Tu trabajo te permite desarrollarte profesionalmente y lograr tus metas?	76
Tabla N° 30: ¿Cuándo fue la última vez que la entidad le brindo algún tipo de capacitación? ¿Qué temas?	77

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 01: ¿Mi jefe conoce lo suficiente sobre mi trabajo y de mis compañeros para orientarnos en los problemas que se presentan?	48
Figura N° 02: ¿Siento una gran satisfacción por el trabajo que realizo?	49
Figura N° 03: Cuando se realizan cambios en los sistemas o procesos ¿Se nos brinda el entrenamiento y capacitación requerida?	50
Figura N° 04: ¿Las oportunidades de crecimiento me animan a permanecer en la institución?	51
Figura N° 05: ¿Mi jefe está dispuesto a escuchar mis ideas de cómo deben hacerse las cosas?	52
Figura N° 06: ¿Considero adecuado mi salario en relación con el trabajo que se me asignó?.....	53
Figura 07: ¿Existe cooperación entre los miembros de mi grupo de trabajo?	54
Figura N° 08: ¿La cantidad de trabajo que tengo que realizar es adecuada?	55
Figura N° 09: ¿Disfruto el trabajo que hago?.....	56
Figura N° 10: ¿Existe capacitación que ayude a conocer y adaptarse a la cultura de la institución?.....	57
Figura N° 11: ¿Tendré oportunidades de crecimiento si me quedo en esta institución?	58
Figura N° 12: ¿Mi jefe considera seriamente las sugerencias del personal y dialoga con nosotros acerca de nuestras ideas?	59
Figura N° 13: ¿Considero que mi salario es equitativo comparado con el de otros trabajos similares dentro de la institución?	60
Figura N° 14: ¿Me siento orgulloso de la institución en la que trabajo?	61
Figura N° 15: ¿El espacio físico en el que laboro es satisfactorio?	62
Figura N° 16: ¿El intercambio de ideas y de información entre los miembros de mi grupo de trabajo es adecuado?.....	63
Figura N° 17: ¿Te motivan los trabajos relativamente difíciles, pues así puedes demostrar tu competencia?	64
Figura N° 18: ¿Las tareas que realizas en tu trabajo te motivan y te permiten desarrollarte profesionalmente?.....	65

Figura N° 19: ¿El gerente o jefe ofrece recompensas a cambio de cumplir sus metas o tareas?	66
Figura N° 20: ¿Los beneficios económicos que recibes en tu empleo satisfacen tus necesidades básicas?	67
Figura N° 21: ¿Persistes hasta que alcances la meta fijada?	68
Figura N° 22: ¿Realizas tus actividades con dedicación?	69
Figura N° 23: ¿Se considera responsable en las tareas que se le asigna? .	70
Figura N° 24: ¿Qué estrategias utiliza tu jefe para hacer que acepten su idea y los objetivos trazados?	71
Figura N° 25: ¿De qué manera el jefe motiva a los trabajadores?	72
Figura N° 26: ¿Describe a tu jefe ideal?	73
Figura N° 27: ¿Describe un logro importante que hayas obtenido siendo miembro de un equipo?	74
Figura 28: ¿Cuéntame una situación en la que has tenido que trabajar con unos compañeros o jefe donde se ayudaron mutuamente?	75
Figura N° 29: ¿Tu trabajo te permite desarrollarte profesionalmente y lograr tus metas?	76
Figura N° 30: ¿Cuándo fue la última vez que la entidad le brindo algún tipo de capacitación? ¿Qué temas?	77

RESUMEN

La tesis tiene como objetivo principal determinar de qué manera el comportamiento organizacional se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval 2019.

Se planteó el problema ¿Cómo se relaciona el comportamiento organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval 2019? y se formuló la hipótesis: El comportamiento organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval Huánuco 2019.

La metodología empleada en la investigación corresponde al tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo – correlacional y el diseño investigación no experimental de corte transversal correlacional; la población estuvo conformada por 9 trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval 2019, y la muestra fue igual a la población; para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y la entrevista, como instrumentos el cuestionario estuvo compuesto de 16 preguntas en medición de escala de Likert y 14 preguntas abiertas para la entrevista luego de ello estos resultados fueron procesados, analizados y estudiados mediante el programa de estadístico SPSS y las respuestas de las entrevistas; se determinó que el comportamiento organizacional se relaciona con el desempeño laboral como se muestra en la tabla N° 07, 14.

Palabras clave: comportamiento, desempeño, organización, motivación.

ABSTRACT

The thesis has as main objective to determine how the organizational behavior is related to the work performance in the workers of the Postgraduate Unit of Education Unheval 2019.

The problem was raised. How is organizational behavior related to the work performance of the workers of the Unheval Education Graduate Unit 2019? and the hypothesis was formulated: The organizational behavior is related to the work performance of the workers of the Postgraduate Unit of Education Unheval Huánuco 2019.

The methodology used in the research corresponds to the type applied, quantitative approach, descriptive - correlational level and the non-experimental research design of correlational cross-section; The population consisted of 9 workers of the Unheval Education Postgraduate Unit 2019, and the sample was equal to the population; For the data collection, the survey and interview technique was used, as instruments the questionnaire was composed of 28 questions on the Likert scale measurement and 24 open questions for the interview, after which these results were processed, analyzed and studied using the SPSS statistical program and the responses of the interviews; it was determined that organizational behavior is related to work performance as shown in table N ° 07, 14.

Keywords: Behavior, performance, organization, motivation.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio de investigación es de tipo aplicada tuvo como objetivo Determinar de qué manera el comportamiento organizacional se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval 2019. Las dimensiones que se analizaron en la variable independiente fueron el nivel organizacional, nivel grupal y nivel individual.

Para la obtención de la información se aplicó una encuesta al total de los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval que son 9, en el caso de la variable dependiente se consideró las dimensiones motivación, responsabilidad, liderazgo y trabajo en equipo y desarrollo personal. Para obtener la información se aplicó la encuesta y entrevista a los 9 trabajadores.

Los resultados obtenidos han demostrado que evidentemente el comportamiento organizacional se relaciona con el desempeño laboral, como se puede observar en la figura N° 11 donde el 33.3% y el 44.4% manifestaron que siempre y casi siempre existe cooperación entre los miembros de su grupo de trabajo y la figura N° 24 donde el 55.6% y el 33.3% indicaron que siempre y casi siempre se sienten orgullosos de la institución en la que trabaja y en lo que respecta a la variable independiente y la figura N° 39, donde el 100% indicaron que si persisten hasta alcanzar sus metas fijadas.

Por todo lo mencionado se ha podido demostrar que el comportamiento organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval 2019.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Según Robbins y Judge (2009), el comportamiento organizacional (CO) 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. Lo que significa que es un área distinta de experiencia con un cuerpo común de conocimiento. Estudia tres determinantes del comportamiento en las organizaciones: individuos, grupos y estructura. Además, el CO 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. Es importante considerar que en el estudio del comportamiento organizacional, se debe tener en cuenta los aspectos superficiales que se puede observar a simple vista sin dificultad: como la estrategias de la organización, la definición de sus objetivos, las políticas y los procedimientos adoptados, la estructura de la organización, la autoridad formal, así como la tecnología que usa, así también considerar los aspectos profundos que no se observan a simple vista, como las percepciones y las actitudes de las personas, las normas del grupo, las interacciones informales y los conflictos interpersonales e intergrupales, que influyen en el comportamiento de las personas de los grupos.

Según Faria (2005), considera el desempeño laboral como el resultado del comportamiento de los trabajadores frente al contenido de su cargo, sus atribuciones, tareas y actividades, depende de un proceso de mediación o regulación entre él y la empresa. En este contexto, resulta importante brindar estabilidad laboral a los trabajadores que ingresan a las empresas tratando de ofrecerles los más adecuados beneficios según sea el caso, acorde al puesto que va a ocupar. De eso depende un mejor desempeño laboral, el cual ha

sido considerado como elemento fundamental para medir la efectividad y éxito de una organización. La estabilidad laboral genera a la persona tranquilidad, salud, motivación y buen estado emocional. En estas condiciones el individuo está dispuesto a dar más y enfocarse hacia otros horizontes que lo lleven a mejorar su posición tanto en la organización como en la sociedad.

A nivel nacional las entidades del país buscan mantener el comportamiento organizacional para sus colaboradores, ya que muchos de los empleados en las diversas organizaciones de nuestro país aseguran haber sufrido problemas en su centro de trabajo y haber tenido algún inconveniente con su compañero. Los conflictos en las organizaciones cada vez deben ser menor por lo que los líderes deben saber cuándo intervenir y cortar situaciones que perjudiquen la estrategia de la organización.

El Perú es el tercer país con mayor índice de rotación de personal en Latinoamérica. Medir el desempeño laboral permite solucionar problemas en el rendimiento y satisfacción de los empleados. El desempeño del personal en una empresa es un factor determinante para saber si un trabajador continúa o no trabajando en ella. Sin embargo, su productividad y rendimiento son también responsabilidad en gran parte de la propia organización. Por ello, medir y evaluar el desempeño de los colaboradores es la clave para saber qué es lo que está fallando. Es decir, para determinar si es necesario implementar capacitaciones, guías, mayor supervisión y otros métodos para aumentar la productividad y, con ello, la satisfacción de los empleados. Cabe recalcar que el Perú se encuentra en el tercer lugar de toda Latinoamérica respecto a la mayor rotación de personal (con un 18 % en promedio). Para revertir esta situación, estas son algunas de las herramientas principales con las que se puede medir el desempeño en una compañía (ESAN, 2018)

En la Unidad de Postgrado de Educación Unheval Huánuco, el comportamiento organizacional y el desempeño laboral se manifiesta de distintas maneras en la organización, ya que existe la disconformidad, conflictos intrapersonales, insatisfacción laboral, ausentismo, estrés, la falta de compromiso por parte de los trabajadores, ausentismo entre otros; la cual conlleva a los trabajadores a no desempeñarse como la empresa lo requiere. Las causas deben ser analizadas para poder mejorar las situaciones en la cual los trabajadores se sientan incómodos, para poder corregir y mejorar en el trabajo de acuerdo con su desempeño.

La falta de liderazgo, la comunicación, la cultura organizacional, cambio en la empresa, características grupales e individuales, la motivación, compromiso de los trabajadores, expectativas no realistas, equipos inadecuados, falta de indagación y la poca organización se pueden agrupar en factores organizacionales internos y administrativos, sociales, tecnológicos y ambientales.

Es fundamental tener una buena relación laboral donde exista una comunicación clara y donde los trabajadores se puedan involucrar con los objetivos y las actividades en su centro de trabajo y por ende la evaluación debe ser constante respecto al desempeño laboral como se comportan en la entidad la cual permitirá analizarla y como esta afecta su desempeño y así poder evitar que se produzcan situaciones que desorienten a los trabajadores, proponer acciones preventivas, evitando crear conflictos e interferir con su desempeño laboral; ya que de esta manera la organización podrá incrementar su productividad.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema General

¿Cómo se relaciona el comportamiento organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval 2019?

1.2.2 Problema Específico

- ¿De qué manera el comportamiento organizacional se relaciona con la motivación en los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval 2019?
- ¿De qué manera el comportamiento organizacional se relaciona con la responsabilidad en los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval 2019?
- ¿De qué manera el comportamiento organizacional se relaciona con el liderazgo y el trabajo en equipo en los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval 2019?
- ¿De qué manera el comportamiento organizacional se relaciona con la formación y desarrollo profesional en los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval 2019?

1.3 OBJETIVO GENERAL

Determinar de qué manera el comportamiento organizacional se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval 2019.

1.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar de qué manera el comportamiento organizacional se relaciona con la motivación en los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval 2019.
- Determinar de qué manera el comportamiento organizacional se relaciona con la responsabilidad en los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval 2019.
- Determinar de qué manera el comportamiento organizacional se relaciona con el liderazgo y el trabajo en equipo en los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval 2019.
- Determinar de qué manera el comportamiento organizacional se relaciona con la formación y desarrollo profesional en los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval 2019.

1.5 JUSTIFICACIÓN

1.5.1 Justificación Práctica

De acuerdo con los objetivos de estudio, la justificación es práctica porque mediante este estudio se obtuvo datos que permitieron evaluar si el comportamiento organizacional se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval, teniendo en cuenta la importancia y las dimensiones de las variables.

En cuanto al comportamiento organizacional, nos permitió dar a conocer las conductas y actitudes de los trabajadores; asimismo, en cuanto al desempeño laboral, se pudo identificar y percibir los problemas inmersos por los trabajadores. Los resultados que se obtuvieron de los datos son significativos que permitió identificar puntos críticos para la toma de decisiones y proponer cambios dentro de la Unidad de Postgrado.

1.5.2 Justificación Teórica

Esta investigación se realizó con el propósito de aportar al conocimiento existente sobre el comportamiento organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Postgrado de Educación Unheval 2019, cuyos resultados de esta investigación se pudo plasmar y tomarlo en consideración sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Postgrado de Educación Unheval 2019.

1.5.3 Justificación Metodológica

Esta investigación se justifica desde el punto de vista metodológico porque se indaga mediante métodos científicos, la cual puede ser investigada en muchas situaciones por la ciencia y una vez que su validez y confiabilidad sean demostradas puedan ser utilizadas en otros estudios de investigación de las distintas instituciones públicas que existen en nuestro país.

En la investigación se emplearon dicho conocimiento para optimizar la efectividad de la organización, para una mejora continua, es un estudio con relevancia importante, en base a las teorías de administración y gestión, donde se buscó la medición y la descripción del comportamiento organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Postgrado de Educación Unheval 2019, explicando su grado de asociación a partir de las teorías sobre los procesos de gestión y administración, lo que constituyó un aporte importante que va a favorecer en las acciones de mejora; dotándole al estudio de relevancia teórica.

1.6 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Una limitante que se pudo encontrar en el presente estudio de investigación, fueron los pocos trabajos concernientes al tema, específicamente respecto al desempeño laboral.

1.7 VIABILIDAD

El presente estudio de investigación fue viable porque reunió las condiciones y técnicas necesarias para su realización, se contó con un marco teórico adecuado, disponibilidad de tiempo, recursos materiales y financieros necesarios y sobre todo fue viable por que la investigadora labora en el recinto organizacional materia de estudio.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Baltodano & Espino (2016), en su tesis denominada “Influencia del Comportamiento Organizacional en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de Importaciones Yelba en la Ciudad de Matagalpa durante el primer semestre del año 2016” presentada a la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Nicaragua; concluye lo siguiente:

- El Comportamiento Organizacional de Importaciones Yelba proporciona a la empresa un comportamiento pertinente por parte del personal; no obstante, existe un alto índice de frustración en los trabajadores de la empresa debido al impacto negativo de la estructura en el cumplimiento de metas.
- El Comportamiento Organizacional de los trabajadores de Importaciones Yelba influye directamente en su Desempeño Laboral, aceptando así la hipótesis planteada, dado que son varios elementos del comportamiento organizacional los que intervienen positiva y negativamente en el modo de actuar de los trabajadores, determinando la manera en que estos se desempeñan laboralmente; no obstante la evaluación del Desempeño Laboral se realiza de una manera muy subjetiva ya que la empresa carece de un método específico de evaluación.

Santana (2010), en su tesis denominada “El Comportamiento Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de Curtiduría Aldás de la Ciudad de Ambato” presentada a la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador; concluye lo siguiente:

- Curtiduría Aldás es una empresa de carácter familiar, que está creciendo en infraestructura y producción, por lo que se considera que el Comportamiento Organizacional actualmente no ha sido el adecuado por cuanto existe inconformidad y malestar en el Clima Laboral de los trabajadores.
- El Comportamiento Organizacional mayormente se centra en el desempeño de los Recursos Humanos dentro de la organización, el cual influye para poder lograr nuestros objetivos planeados, tanto personal como empresarial.
- Es compromiso firme y activo de todos los funcionarios motivar a sus empleados implementando objetivos. Es preciso establecer una dinámica de calidad que monopolice la capacidad y actitud de las personas que componen la organización hacia la misma.
- Las dimensiones más importantes que influyen en el clima organizacional de una empresa industrial de producción es la motivación, planes de desarrollo de carrera y riesgos.
- Se puede concluir que, al considerar a los trabajadores como factor decisivo y un activo importante, se deben implementar objetivos bien definidos de evaluación del desempeño para detectar las fallas que se presenten en las organizaciones, con el fin de lograr cambios favorables en su estructura y funcionamiento.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Pastor (2018), en su tesis denominada “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos de una Empresa Privada de Combustibles e Hidrocarburos, Lima 2017” presentada a la Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, concluye:

- Se concluye, sobre la base de los hallazgos encontrados, la existencia de una relación directa entre el clima organización y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos

de la empresa privada de combustibles e hidrocarburos Peruana de Combustibles S.A. (PECSA) en Lima durante el año 2017. Con este resultado se prueba la validez de la hipótesis principal de la investigación y se puede afirmar que, mientras mejor sea la percepción del clima organizacional, mayor será el desempeño de los trabajadores administrativos de la empresa.

Francisco (2018) en su tesis "El Comportamiento Organizacional y su Influencia en la Disciplina Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Supe Pueblo en el Año 2016" presentada a la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, concluye:

- Considerando los resultados obtenidos con la Correlación de Spearman podemos afirmar que los niveles de comportamiento organizacional, en sus tres dimensiones: el comportamiento grupal, el comportamiento individual y la cultura organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Supe Pueblo, se hallan correlacionados con el nivel de disciplina Laboral que presentan dichos trabajadores.
- Como se observa en la tabla 11: se ha confirmado la tercera hipótesis específica donde la cultura organizacional influye con la disciplina laboral. Respecto a esta tercera hipótesis la prueba de correlación de Spearman arrojó un valor del nivel de significancia $p=0.000$, el mismo que menor al valor $p=0.05$, asimismo el valor de Rho de Spearman es igual a 0.363 lo que conllevó a aceptar la hipótesis la cultura organizacional se relaciona con la disciplina laboral cumpliendo de esta manera el tercer objetivo específico propuesto.

2.1.3 Antecedentes Locales

Sanchez (2017), en su tesis denominada “Gestión del Personal y Comportamiento Organizacional en la Municipalidad Provincial de Ambo 2017” presentada a la Universidad de Huánuco, concluye:

- La gestión de Personal influye significativamente en el comportamiento organizacional de la Municipalidad provincial de Ambo, puesto que, a través de la planeación, capacitación, evaluación se puede contar con trabajadores motivados, que se integren al quehacer de la municipalidad. Ello sustentado en los Cuadros N°05, 07, presentados la contrastación.
- La tesis demuestra que la planeación del recurso humano influye significativamente en el comportamiento organizacional, puesto que trabajadores que conocen cuales son los objetivos y tareas de sus áreas están motivados, e integrados a los equipos de trabajo que se constituye en la Municipalidad. Ello se puede verificar en los resultados de los cuadros N°3, 4, 5.
- La Capacitación de personal influye significativamente en el comportamiento organizacional de la Municipalidad Provincial de Huánuco, dado que permite tener trabajadores entrenados, es fundamental para cumplir con la tarea de cada gerencia. Ello corroborado en la tabla N°06 de la presente investigación, y en la tabla de integración que sustenta la dimensión del comportamiento organizacional.
- La Municipalidad Provincial de Ambo evalúa el desempeño de sus trabajadores a través de talleres de inducción, y/o entrenamientos específicos. Dichas jornadas influyen significativamente en el comportamiento organizacional, puesto que permiten contar con trabajadores motivados, integrados que practican valores para fomentar la cultura de trabajo en toda la Municipalidad. Ello se sustentas en los cuadros N°08, 09, 10, del informe correspondiente.

Naveda (2017), en su tesis denominada "**Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Proyecto Especial Alto Huallaga - 2017**" presentada a la Universidad de Huánuco, concluye:

- El clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral en el Proyecto Especial Alto Huallaga, positivamente, pudiendo corroborarse en las afirmaciones de gran parte del personal y el resultado de la entrevista al director ejecutivo del Proyecto.
- Se determinó que las relaciones influyen positivamente en el desempeño laboral del PEAH, considerando que existe una buena comunicación y un buen ambiente de trabajo, siendo estos entre 54% y 53% respectivamente.
- Se comprobó que la identidad interviene en el desempeño laboral, fundamentado por el 51% de los empleados del Proyecto que califica al compromiso con la institución como bueno, así mismo el 63% supone que la cultura organizacional es buena. Llegando a afirmar que estos indicadores, si influyen en el desempeño laboral de manera positiva.
- Se puede aseverar que el conflicto influye en el desempeño laboral en el PEAH, debido a la compatibilidad de metas en un 53%, además un 45% califica buena a las formas de acuerdo dentro de esta entidad.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 Comportamiento Organizacional

Para Chiavenato (2009), "El CO 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” (p.6)

Para Gordon (1997), “Son los actos y las actitudes de las personas en las organizaciones. El comportamiento organizacional es el acervo de conocimientos que se derivan del estudio de dichos actos y actitudes. Sus raíces están en las disciplinas de las ciencias sociales, a saber: Psicología, sociología, antropología, economía y ciencias políticas”

Como metas del CO Amoros (2007), en su libro Comportamiento Organizacional en busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas indica que son:

- a) **Describir:** Es el modo en que se conducen las personas.
- b) **Comprender:** Por qué las personas se comportan como lo hacen.
- c) **Predecir:** La conducta futura de los empleados.
- d) **Controlar:** Al menos parcialmente las actividades humanas en el trabajo.

Características del Comportamiento Organizacional

Para Chiavenato (2009), el CO tiene características distintivas. “Es un campo del conocimiento humano vital para comprender el funcionamiento de las organizaciones”. Las principales características del CO son las siguientes:

1. **El CO es una disciplina científica aplicada.** Está ligado a cuestiones prácticas cuyo objeto es ayudar a las personas y a las organizaciones a alcanzar niveles de desempeño más elevados. Su aplicación busca que las personas se sientan satisfechas con su trabajo y, al mismo tiempo, elevar las normas de competitividad de la organización y contribuir a que ésta alcance el éxito.
2. **El CO se enfoca en las contingencias.** Así, procura identificar diferentes situaciones de la organización para

poder manejarlas y obtener el máximo provecho de ellas. Utiliza el enfoque de situaciones porque no existe una manera única de manejar las organizaciones y a las personas. Todo depende de las circunstancias y nada es fijo ni inmutable.

3. **El CO utiliza métodos científicos.** Formula hipótesis y generalizaciones sobre la dinámica del comportamiento en las organizaciones y las comprueba empíricamente. El CO se basa en la investigación sistemática propia del método científico.
4. **El CO sirve para administrar a las personas en las organizaciones.** Las organizaciones son entidades vivas y, además, son entidades sociales, porque están constituidas por personas. El objetivo básico del CO es ayudar a las personas y las organizaciones a entenderse cada vez mejor. Es fundamental para los administradores que dirigen las organizaciones o sus unidades, y también es indispensable para toda persona que pretenda tener éxito en su actividad dentro o fuera de las organizaciones.
5. **El CO se enriquece con aportaciones de varias ciencias del comportamiento**, entre ellas:
 - a) Las ciencias políticas, de las que retoma conceptos relativos al poder, el conflicto, la política organizacional, etcétera.
 - b) La antropología, que analiza la cultura de las organizaciones, los valores y las actitudes, entre otros aspectos.
 - c) La psicología, que ha desarrollado conceptos relativos a las diferencias individuales, la personalidad, los sentimientos, la percepción, la motivación, el aprendizaje, etcétera.
 - d) La psicología social: que analiza conceptos relativos al grupo, la dinámica grupal, la interacción, el liderazgo, la

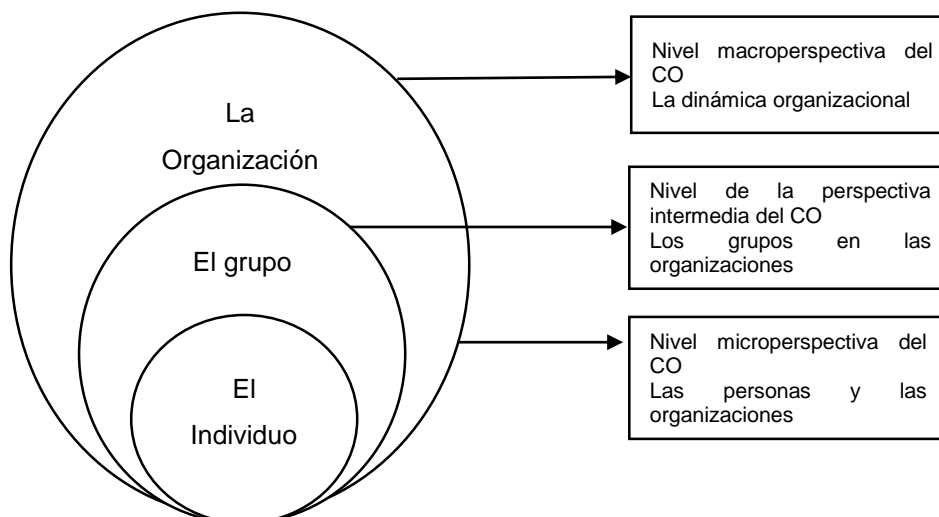
comunicación, las actitudes, la toma de decisiones en grupo, además de otros.

- e) La sociología, en lo referente al estatus, el prestigio, el poder, el conflicto, y varios otros.
- f) La sociología organizacional, en lo referente a la teoría de las organizaciones y la dinámica de las organizaciones, entre otros conceptos (p. 8).

Los Tres niveles del Comportamiento Organizacional

Según los autores Robbins (2004) y Chiavenato (2009), aplican un enfoque dividido en tres niveles jerárquicos: individual, el cual consiste en la comprensión y dirección del comportamiento individual. De grupo atiende a la comprensión y dirección de grupos y procesos sociales y el organizacional radica en la comprensión y dirección de procesos y problemas organizativos. (p. 11)

ILUSTRACIÓN Nº 01



Fuente: Comportamiento Organizacional – Gloria E. Rojas Rivera

1. Nivel macroperspectiva del CO.

Se enfatiza el estudio del comportamiento del sistema organizacional como un todo. Este enfoque se basa en la

comunicación, liderazgo, plantear decisiones, manejar el estrés y los conflictos, negociar y coordinar actividades de trabajo, también hace referencia al poder y la política en las organizaciones (Rojas, 2010, p. 10)

Se refiere al comportamiento del sistema organizacional como un todo. Es lo que llamamos comportamiento macroorganizacional y se refiere al estudio de la conducta de organizaciones enteras. El enfoque macro del CO se basa en comunicar, liderar, plantear decisiones, manejar el estrés y los conflictos, negociar y coordinar actividades de trabajo, así como en distintos tipos de poder y política (Chiavenato, 2009, p. 10).

- **Diseño organizacional**

Para los autores Koontz, Weihrich, & Cannice (2012), “es el modelo general de comportamiento, es decir, las creencias y los valores compartidos que los miembros tienen en común. La cultura puede inferirse a partir de lo que las personas dicen, hacen y piensan dentro de un ambiente organizacional” (p. 263).

Chiavenato (2009), El diseño organizacional es el proceso de construir y adaptar continuamente la estructura de la organización para que alcance sus objetivos y estrategias. La estructura representa la interrelación entre los órganos y las tareas dentro de una organización, y es doblemente dependiente: hacia fuera, depende de la estrategia que se ha definido para alcanzar los objetivos globales, y dentro de la organización depende de la tecnología que utiliza. (p. 92)

- **Cultura organizacional**

Chiavenato (2009), menciona que: Formar parte de una empresa, trabajar en ella, participar en sus actividades y desarrollar una carrera implica asimilar su cultura organizacional o su fi corporativa. La forma en que interactúan las personas, las actitudes predominantes, los supuestos subyacentes, las aspiraciones y los asuntos relevantes de las interacciones humanas forman parte de la cultura de la organización. (p.123)

Para Koontz, et, al., (2012), viene a ser el “Modelo general de comportamiento; creencias y valores compartidos entre los miembros de la organización”. (p. 263).

2. Nivel de Perspectiva intermedia del CO.

En este nivel se pone énfasis en el estudio del comportamiento de las personas que trabajan en grupo y en equipos de la organización y el facultamiento en la toma de decisiones. Este nivel también es conocido como comportamiento meso-organizacional o perspectiva intermedia ya que funciona como nexo entre las otras dos perspectivas. El objetivo es mejorar las formas de socialización que promuevan la cooperación entre las personas para mejorar el desempeño colectivo y por ende aumentar la producción (Rojas, 2010, p.10).

Trata sobre el comportamiento de los grupos y los equipos de la organización. Recibe el nombre de comportamiento mesoorganizacional, pues funciona como nexo entre las otras dos perspectivas del CO. Se enfoca en el comportamiento de las personas que trabajan en grupos o en equipos. La perspectiva intermedia del CO se basa en investigaciones sobre los equipos, el facultamiento en la toma de decisiones

(empowerment) y las dinámicas grupal e intergrupal. Busca encontrar formas de socialización que incentiven la cooperación entre las personas y que aumenten la productividad del grupo y las combinaciones de aptitudes de los miembros de un equipo para mejorar el desempeño colectivo (Chiavenato, 2009, p. 10).

- **Comportamiento Grupal**

“El comportamiento de un grupo es más que la suma de las conductas de los individuos que lo forman. Cuando las personas trabajan en grupo no se comportan igual que cuando están solas o aisladas” (Chiavenato, 2009, p. 272).

3. Nivel de Microperspectiva del CO

Este nivel tiene una orientación psicológica ya que se enfoca en el análisis del comportamiento de la persona solo en la organización, considerando las diferencias individuales, la personalidad, la percepción y la atribución, la motivación y la satisfacción en el trabajo. Las investigaciones se centran en los efectos que tienen las aptitudes en la productividad de las personas, en la motivación para desempeñar una tarea, en su satisfacción laboral y como se sienten en su centro de trabajo (Rojas, 2010, p. 11).

Analiza el comportamiento del individuo que trabaja solo en la organización. Se llama comportamiento microorganizacional. Por su origen, la microperspectiva del CO tiene una orientación claramente psicológica. Se enfoca en las diferencias individuales, la personalidad, la percepción y la atribución, la motivación y la satisfacción en el trabajo. Las investigaciones en este campo se concentran en los efectos que las aptitudes tienen en la productividad de las personas, en aquello que las motiva para desempeñar sus tareas, en su satisfacción laboral

y en cómo se sienten o perciben su centro de trabajo (Chiavenato, 2009, p. 10).

- **Características Individuales**

Para la autora Rojas (2010), la psicología aborda el comportamiento humano de diversas maneras, una de ellas es el comportamiento organizacional (CO) que se basa en enfoques que están orientados al desempeño, a las conductas de las personas en el campo laboral como resultado de un proceso consciente del individuo. El comportamiento de las personas en las organizaciones no solo depende de las características individuales, sino también de las organizaciones.

Los principios básicos del comportamiento individual que se derivan de las características de los individuos y de las organizaciones son las siguientes:

- a) Las personas tienen capacidades diferentes.
- b) Las personas tienen necesidades diferentes y tratan de satisfacerlas.
- c) Las personas piensan en el futuro y eligen su comportamiento.
- d) Las personas perciben su ambiente en función de las necesidades y experiencias pasadas.
- e) Las personas reaccionan en forma emocional.
- f) Los comportamientos y las actitudes son provocadas por muchos factores (pp. 14-16)

- **Personalidad**

Chiavenato (2009), menciona que: “Básicamente, es una tendencia que consiste en comportarse de determinada manera en diferentes situaciones. A pesar de que ninguna persona presenta una consistencia absoluta, mantener esta cualidad en distintos ámbitos es una condición esencial del concepto de personalidad” (p.194).

“La personalidad es la suma de las formas en que el individuo reacciona ante otros e interactúa con ellos. Es frecuente que se describa en términos de las características mensurables que externa una persona” (Robbins & Judge, 2009, p. 105).

- **Competencias**

Las competencias individuales dependen del conocimiento y de las habilidades necesarias para trabajar en forma eficaz (Chiavenato, 2009, p. 202).

- **Actitudes**

Para los autores Robbins & Judge (2009), “Las actitudes son enunciados de evaluación - favorable o desfavorable de los objetos, personas o eventos. Reflejan cómo se siente alguien respecto de algo. Cuando digo “me gusta mi trabajo”, expreso mi actitud hacia el trabajo” (p. 75).

- **Valores**

Los valores representan convicciones fundamentales acerca de que “a nivel personal y social, cierto modo de conducta o estado final de la existencia es preferible a otro opuesto o inverso” (Robbins & Judge, 2009, p. 116).

2.2.2 Desempeño Laboral

Según Palaci (2005), menciona que: “el desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un periodo de tiempo”. Estas conductas de un mismo o varios individuos en diferentes momentos temporales a la vez contribuirán a la eficiencia organizacional (p.155).

Por otra parte, Faria (1995) considera el desempeño laboral como el resultado del comportamiento de los trabajadores

frente al contenido de su cargo, sus atribuciones, tareas y actividades, depende de un proceso de mediación o regulación entre él y la empresa.

Palaci (2005), también menciona que existen varios elementos que inciden en el desempeño laboral que se relacionan y generan un bajo o alto desempeño laboral. Tales como:

- a) Retribuciones monetarias y no monetarias.
- b) Satisfacción en relación con las tareas asignadas.
- c) Habilidades, aptitudes (competencias) para realizar las tareas asignadas.
- d) Capacitación y desarrollo constante de los empleados.
- e) Factores motivacionales y conductuales del individuo.
- f) Clima organizacional.
- g) Cultura organizacional.
- h) Expectativas del empleado (p. 237)

Evaluación del Desempeño

Según Chiavenato (2000), La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro (p. 357)

Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de alguna persona. La evaluación de los individuos que desempeñan roles dentro de una organización puede llevarse a cabo utilizando varios enfoques, que reciben denominaciones como evaluación del desempeño, evaluación del mérito, evaluación de los empleados, informes de progreso, evaluación de eficiencia funcional, etc. Algunos de estos conceptos son intercambiables. En resumen, la evaluación del desempeño es un concepto dinámico, ya que las organizaciones siempre evalúan a los empleados con cierta continuidad sea formal o

informalmente. Además, la evaluación del desempeño constituye una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa.

Responsabilidad de la evaluación del desempeño

Según Chiavenato (2000), menciona que “Muchas organizaciones de acuerdo con la política de recursos humanos, la responsabilidad por la evaluación del desempeño humano puede atribuirse al gerente, al mismo empleado, al empleado y al gerente en conjunto, al equipo de trabajo, al órgano de gestión del personal o a un comité de evaluación del desempeño. Cada una de estas alternativas implica una filosofía de acción”.

- El Gerente

En la mayor parte de las organizaciones, el gerente es responsable del desempeño de sus subordinados y de su evaluación. Así que evalúa el desempeño del personal es el propio gerente o supervisor, con la asesoría del órgano de gestión de personal, que establece los medios y los criterios para tal evaluación. Dado que el gerente o el supervisor no tienen conocimiento especializado para proyectar, mantener y desarrollar un plan sistemático de evaluación del desempeño del personal, se recurre al órgano de gestión de personal con función de staff para establecer, acompañar y controlar el sistema, en tanto que cada jefe mantiene su autoridad de línea evaluando el trabajo de sus subordinados mediante el esquema trazado por el sistema. En la actualidad, este sistema de trabajo proporciona mayor libertad y flexibilidad, con miras a que cada gerente sea gestor de su personal.

- **El Empleado**

Algunas organizaciones más democráticas permiten que el mismo individuo responda por su desempeño y realice su autoevaluación. En estas organizaciones cada persona autoevalúa su desempeño, eficiencia y eficacia, teniendo en cuenta parámetros establecidos por el gerente o la organización.

- **El Empleado y el Gerente**

En la actualidad las organizaciones están adoptando un esquema dinámico y avanzado de administración del desempeño. Aquí resurge la vieja administración por objetivos (APO), con nuevos elementos y son traumas provocados por la arbitrariedad, la autocracia y el estado continuo de tensión y aflicción entre las personas involucradas, que caracterizaron su implementación en la mayor parte de nuestras organizaciones. Ahora la APO que emerge, la evaluación de desempeño recorre los siguientes caminos.

1. Formulación de objetivos por consensos.
2. Compromiso personal en la consecución de los objetivos fijados en conjunto.
3. Actuación y negociación con el gerente en la asignación de los recursos y los medios necesarios para alcanzar los objetivos.
4. Desempeño.
5. Medición constante de los resultados y comparación de los objetivos fijados.
6. Retroalimentación intensiva y medición conjunta continua.

Dimensiones del desempeño laboral

Motivación

La motivación se puede definir como la determinación o voluntad que impulsa a la persona a hacer determinadas acciones o comportamientos para alcanzar un determinado objetivo. Es decir, ésta influye de forma determinante en la puesta en marcha de conductas hacia un determinado fin. Dependiendo de la importancia que tenga para la persona el objetivo que desea alcanzar o las consecuencias positivas de éste, la motivación será mayor o menor (Piscólogos, 2017, párr. 2).

La motivación es un proceso psicológico mediante la cual la persona toma conciencia de una carencia o necesidad, identifica la meta que la resolverá, se representa mentalmente la meta deseada, desarrolla un plan para conseguirla y tiende a actuar sobre el medio ambiente de acuerdo al mismo (Rojas, 2010, p. 44).

Romero (1990) citado por Rojas Rivera (2010, p. 49), señala que existen dos tipos de motivación y son:

a) Motivación intrínseca

Es la motivación que proviene del interior. Los individuos intrínsecamente motivados se involucran en actividades que les interesan y se comprometen en ellas libremente, con una sensación plena de control. No tiene sentido comprometerse en la actividad por una recompensa material ni por cualquier otro tipo de recompensa o motivación externa. Se cree que la motivación intrínseca es multidimensional por su naturaleza. Los tres aspectos de las manifestaciones de la motivación son la motivación por el conocimiento, por el logro y el estímulo que da experiencia.

b) Motivación extrínseca

Se refiere a la motivación que proviene de una fuente externa, opuesta a la interna. La motivación extrínseca adopta varias formas pero los ejemplos más comunes son las recompensas, cuando el trabajador esta extrínsecamente motivado cuando no deriva satisfacción de lo que hace y trabaja solo por el salario (p.33).

Proceso de la motivación

Chiavenato (2009) hace referencia que la mayoría de las teorías dicen que el proceso de motivación está dirigido a las metas o a las necesidades. Las metas son los resultados que busca la persona y actúan como fuerzas vitales que la atraen. Alcanzarlas reduce las necesidades humanas. Las metas pueden ser positivas (elogios, reconocimiento, interés personal, aumento de sueldo o ascensos) o negativas (críticas, advertencias, desinterés personal y negación de un ascenso) (p. 238).

El proceso de motivación se puede explicar de la siguiente manera:

1. Las necesidades y las carencias provocan tensión e incomodidad en la persona, lo que desencadena un proceso que busca reducir o eliminar esa tensión.
2. La persona escoge un curso de acción para satisfacer determinada necesidad o carencia y surge el comportamiento enfocado en esa meta (impulso).
3. Si la persona satisface la necesidad, el proceso de motivación habrá tenido éxito. La satisfacción elimina o reduce la carencia. No obstante, si por algún obstáculo no logra la satisfacción, surgen la frustración, el conflicto o el estrés.
4. Esa evaluación del desempeño determina algún tipo de recompensa (incentivo) o sanción para la persona.

5. Se desencadena un nuevo proceso de motivación y se inicia otro ciclo.

Responsabilidad

Mairal (2012), “El concepto de responsabilidad engloba todas las funciones, objetivos y metas que son asignados por la organización a través de los medios existentes: Manuales, procedimientos, instrucciones de la organización, cartas, correos electrónicos, circulares, publicaciones, reuniones, declaraciones en foros corporativos, etc”. (párr. 5).

Según Davis, “La responsabilidad es una obligación del individuo para realizar las tareas asignadas a la medida de sus posibilidades, bajo la dirección de su líder ejecutivo.” En palabras de Theo Haimann, “La responsabilidad es la obligación de un subordinado para realizar la función solicitada por su superior”. McFarland define la responsabilidad como “las funciones y actividades asignadas a una posición o un ejecutivo” (LosRecursosHumanos.com, s.f., párr.7).

Características de la Responsabilidad

La esencia de la responsabilidad es la obligación de un subordinado para realizar la tarea asignada. Siempre se origina a partir de la relación de superior a subordinado. Normalmente, la responsabilidad se mueve hacia arriba, mientras que la autoridad fluye hacia abajo. La responsabilidad está en la forma de una obligación permanente. La responsabilidad no se puede delegar. La persona que acepta la responsabilidad es responsable de la realización de las funciones asignadas. Es difícil concebir responsabilidad sin autoridad (LosRecursosHumanos.com, s.f., párr.8).

El Liderazgo

Como lo mencionan Koontz, Weihrich y Cannice (2012), “Liderazgo se define como “influencia”, es decir, el arte o proceso de influir en las personas para que participen con disposición y entusiasmo hacia el logro de los objetivos del grupo”.

Componentes del liderazgo

“Los componentes del liderazgo son: poder, entendimiento básico de las personas, capacidad de inspirar a los seguidores para que apliquen todos sus potenciales, estilo del líder y desarrollo de un clima organizacional propicio” (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012, p. 414).

Equipo de Trabajo

En todas las organizaciones es esencial un equipo de trabajo constituido por sus integrantes. Desde su conformación de ésta, el compromiso que establecen sus integrantes es el de trabajar en conjunto; el de formar un equipo de trabajo.

“El equipo de trabajo es un conjunto de personas asignadas o auto asignadas, de acuerdo a habilidades y competencias específicas, para cumplir una determinada meta bajo la conducción de un coordinador” (Rojas, 2010, p. 107).

Trabajar en equipo significa

- a) Dar preferencia a los intereses colectivos por encima de los individuales. Esto permite una integración económica de funciones y actividades desarrolladas por diferentes personas.
- b) Para su implementación requiere que las responsabilidades sean compartidas por sus miembros.

- Necesita que las actividades desarrolladas se realicen en forma coordinada.
- Busca el logro de los éxitos colectivos.
- Llegar a una complementariedad equilibrada y eficaz.
- Lograr sinergia con las aportaciones individuales, que hagan posible mejorar e innovar.
- El respeto, la colaboración y la ayuda mutua sean los valores centrales de los comportamientos (Rojas, 2010, pp. 108-109).

El desarrollo profesional

Para Fernández (2002), El desarrollo profesional es un ciclo continuo que consta de tres fases: valoración, dirección y desarrollo.

- **En la fase de valoración**, se identifica cuál es la cualificación, los valores del empleado. Estas valoraciones pueden realizarlas los propios trabajadores, la organización o ambos. La valoración personal suele hacerse a través de libros sobre carreras profesionales y seminarios de planificación de la carrera profesional. La valoración de la organización se hace a través de centros de valoración, de pruebas psicotécnicas, de valoraciones del rendimiento, de previsiones de promociones y de la planificación de las sucesiones.
- **La fase de dirección** implica determinar el tipo de carrera que quieren desarrollar los empleados, así como los pasos que deben dar para alcanzar esos objetivos profesionales. En esta fase, los trabajadores pueden recibir una asesoría profesional individualizada o información proveniente de diversas fuentes, incluyendo los sistemas de anuncios de puestos, los inventarios de cualidades, las trayectorias profesionales y los centros de recursos.

- **La fase de desarrollo** implica emprender acciones para crear y mejorar la capacitación de los trabajadores y sus posibilidades de promoción. Los programas de desarrollo más comunes son los programas de mecenazgo, entrenamiento, rotación laboral y programas de tutorías (pp. 75-76).

2.3 DEFINICIONES CONCEPTUALES

- **Actitudes:** Según Robbins & Judge (2009), son enunciados o juicios evaluadores respecto de los objetos, personas o eventos (p.75).
- **Aptitud:** Capacidad de un individuo para realizar las distintas tareas de un trabajo (Robbins & Judge, 2009, p. 45).
- **Ausentismo:** falta frecuente en la asistencia al trabajo (Robbins & Judge, 2009, p. 29).
- **Eficacia:** consecución de las metas, (Robbins & Judge, 2009, p. 27).
- **Eficiencia:** Razón de la salida efectiva a los insumos requeridos para lograrla (Robbins & Judge, 2009, p. 27).
- **Estabilidad laboral,** Según Socorro, 2006, la estabilidad laboral debería ser entendida como la responsabilidad compartida que posee tanto el patrono como el empleado o el candidato de asegurar su participación efectiva en el ambiente laboral mientras ambas partes garanticen la adición de valor a los procesos, productos o servicios que generen u ofrezcan.
- **Liderazgo:** Viene a ser la capacidad de un individuo de influir en un grupo para el logro de una visión o conjunto de metas (Robbins & Judge, 2009, p. 385).
- **Satisfacción en el Trabajo:** Según Robbins & Judge (2009), define la satisfacción en el trabajo como el sentimiento positivo que resulta de la evaluación de las características que desempeña (p. 83).
- **Rendimiento,** está asociada al vínculo existente entre los medios que se utilizan para obtener algo y el resultado que se logra al final. De esta manera puede relacionarse con el beneficio.

- **Rotación:** Viene a ser el retiro permanente de una organización, esto puede ser voluntario o involuntario (Robbins & Judge, 2009, p. 29).

2.4 HIPÓTESIS

2.4.1 Hipótesis General

HG: El comportamiento organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval Huánuco 2019.

2.4.2 Hipótesis Específicas

H₁: El comportamiento organizacional se relaciona con la motivación en los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval 2019.

H₂: El comportamiento organizacional se relaciona con la responsabilidad en los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval 2019.

H₃: El comportamiento organizacional se relaciona con el liderazgo y el trabajo en equipo en los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval 2019.

H₄: El comportamiento organizacional se relaciona con la formación y desarrollo profesional en los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval 2019.

2.5 VARIABLES

2.5.1 Variable independiente

Comportamiento Organizacional.

2.5.1.1 Dimensiones

- Nivel Organizacional.
- Nivel grupal.
- Nivel individual.

2.5.2 Variable dependiente

Desempeño Laboral.

2.5.2.1 Dimensiones

- Motivación
- Responsabilidad.
- Liderazgo y trabajo en equipo.
- Desarrollo personal

2.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM
Comportamiento Organizacional	Nivel organizacional	- Diseño organizacional - Cultura organizacional	Encuesta a los trabajadores.
	Nivel grupal	- Comportamiento grupal	
	Nivel individual	- Características personales. - Personalidad. - Competencias, valores y actitudes.	
Desempeño Laboral	Motivación	- Motivación intrínseca. - Motivación extrínseca.	Entrevista a los trabajadores
	Responsabilidad	- Meta - Actividad - Tarea	
	Liderazgo y trabajo en equipo	- Estrategias y Objetivos - Motivación - Equipo - Ayuda mutua.	
	Formación y Desarrollo profesional	- Metas - Capacitación	

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio de investigación fue de tipo Aplicada, ya que busco ampliar y profundizar la realidad de las variables tanto independiente como dependiente en el sujeto de investigación así lo sostiene en su libro Metodología de la Investigación. (Hernandez, 2006). Ello a partir de la caracterización de los componentes que integran cada uno de ellos, sustentados en la operacionalización de variables.

3.1.1 Enfoque

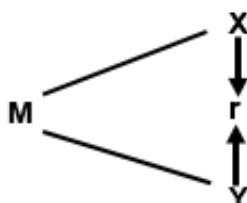
El presente estudio de investigación fue de enfoque cuantitativo (Hernandez, 2006); ya que requiere que el investigador recolecte datos numéricos de los objetivos, fenómenos, participantes que estudia y analiza mediante procedimientos estadísticos, de este conjunto de pasos llamado investigación cuantitativa, se derivan otras características del enfoque cuantitativo que se precisan a continuación: Las hipótesis que se generan antes de recolectar y analizar los datos y la recolección de datos se fundamenta en la medición.

3.1.2 Alcance o Nivel

El nivel de la investigación fue Descriptivo - Correlacional, (Hernandez, 2006) dónde se describe intencionalmente la variable independiente (Comportamiento organizacional), para ver su relación con la variable dependiente (desempeño laboral). Ya que busca especificar las características y propiedades de un fenómeno que se somete a un análisis. Donde se pretende recoger y medir la información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren.

3.1.3 Diseño

La investigación por su diseño fue “no experimental”, en su forma transversal. Es transversal porque se realizó un corte en el tiempo para recabar la opinión de las personas involucradas en el problema.



Donde:

- X = Comportamiento Organizacional
- Y = Desempeño Laboral
- M = Muestra
- r = relación

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1 Población

En la presente investigación la población en estudio estuvo estructurada por 9 trabajadores conformados entre directivos, profesionales y técnicos, quienes desempeñan sus funciones en la sede administrativa de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval 2019.

3.2.2 Muestra

Para el presente estudio de investigación la muestra es no probabilística o muestra dirigida, ya que se consideró a los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval 2019, considerando que la población es pequeña se considerará el 100% de la población que está conformada por 9 trabajadores.

$$N = n$$

$$N = 9$$

PERSONAL DE LA UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION		
N°	APELLIDOS	NOMBRE
1	NOREÑA SANCHEZ	CESY
2	HARO SOBERO	CHRISTIAN MIGUEL ANGEL
3	RAYO JAIMES	MARILIN YESICA
4	BUSTAMANTE BARRUETA	PATRICIA NATALIA
5	RIOS SOTIL	RODOLFO MIGUEL
6	AVILA EGUIZABAL	ROLY LUIS
7	SOTO GARRO	NARASHINA GINAT
8	GALLARDO VALVERDE	FREDY
9	CAMPÓ SALAZAR	BLANCA EULALIA

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1 Técnica

Para la presente investigación se utilizaron como técnica de recolección de datos la encuesta y la entrevista. Se aplicó la encuesta para evaluar la variable independiente Comportamiento organizacional y la entrevista para evaluar la variable dependiente Desempeño Laboral a todos los trabajadores de la Unidad de Posgrado Educación Unheval 2019.

3.3.2 Instrumento

El instrumento que se empleará en el presente estudio será el cuestionario. Para el autor Hernández (2006), menciona que el cuestionario es tal vez el instrumento más utilizado para recolectar los datos. La cual consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir de acuerdo a las dimensiones de gestión administrativa y el desempeño laboral dirigida a los trabajadores de la Unidad de posgrado Educación Unheval 2019.

3.4 TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Se utilizó la tecnología para facilitar el trabajo del procesamiento, análisis y presentación de datos, según siguiente detalle:

- **Excel**, software que facilitó el diseño y presentación de cuadro y gráficos en el informe final.
- **Power Point**, software que permitió hacer una presentación didáctica de los resultados obtenidos
- **SPSS**, software que sirvió para procesar, informar a través de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval.
- **WORD**, software que facilitó el procesamiento y redacción del informe final de investigación.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS

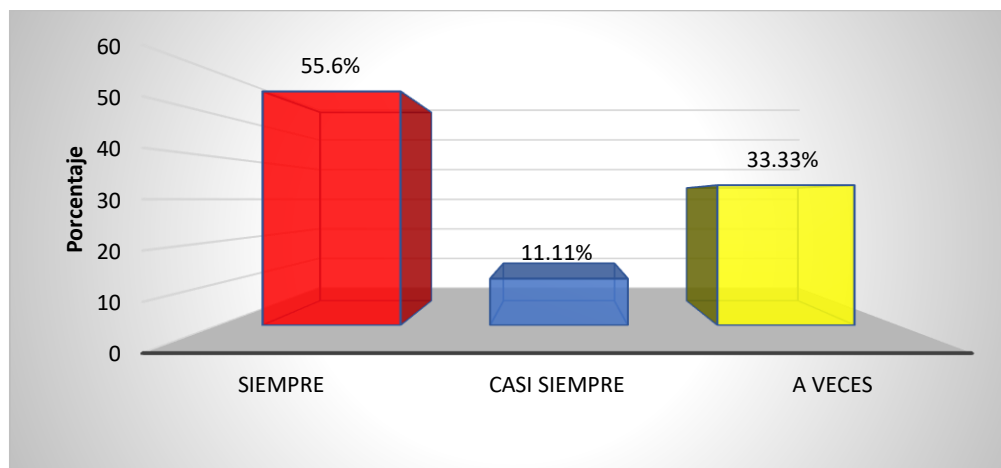
4.1 PROCESAMIENTO DE DATOS

A continuación, se presentan las tablas y figuras donde se muestran los resultados del procesamiento de datos obtenidos de la encuesta y entrevista realizada a los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval 2019, con el propósito de determinar si el comportamiento organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores.

Tabla N° 01: ¿Mi jefe conoce lo suficiente sobre mi trabajo y el de mis compañeros para orientarnos en los problemas que se presentan?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	5	55,6	55,6	55,6
	Casi siempre	1	11,1	11,1	66,7
	A veces	3	33,3	33,3	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura N° 01: ¿Mi jefe conoce lo suficiente sobre mi trabajo y de mis compañeros para orientarnos en los problemas que se presentan?

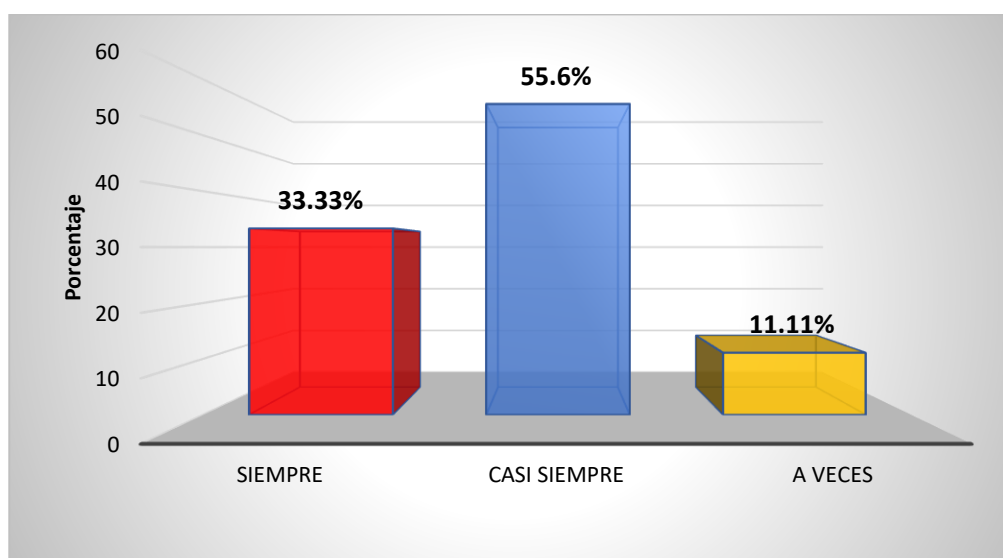
INTERPRETACIÓN

De acuerdo con los datos obtenidos en la tabla y figura N° 01, el 55.6% indicaron que siempre el jefe conoce lo suficiente sobre su trabajo y el de sus compañeros, el 11.1% manifestaron que casi siempre conoce para orientarlos en los problemas que se presentan y el 33.3% indicaron que a veces.

Tabla N° 02: ¿Siento una gran satisfacción por el trabajo que realizo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	3	33,3	33,3	33,3
	Casi siempre	5	55,6	55,6	88,9
	A veces	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura N° 02: ¿Siento una gran satisfacción por el trabajo que realizo?

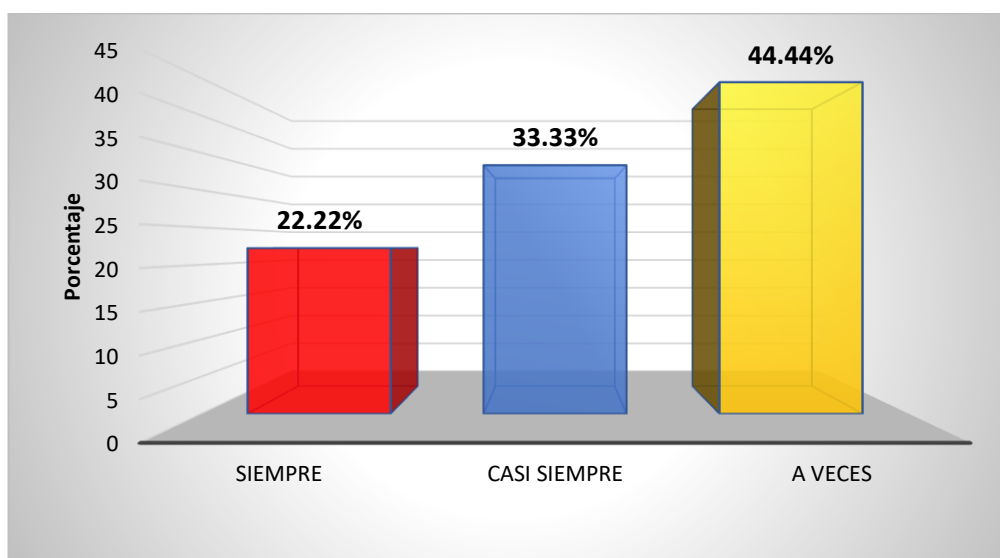
INTERPRETACIÓN

En la tabla y figura N° 02, se puede observar que el 33.3% indicaron que siempre, el 55.6% manifestaron que casi siempre sienten una gran satisfacción por el trabajo que realiza y mientras el 11.1% respondieron que a veces sienten una gran satisfacción.

Tabla N° 03: Cuándo se realizan cambios en los sistemas o procesos ¿se nos brinda el entrenamiento y capacitación requerida?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	22,2	22,2	22,2
	Casi siempre	3	33,3	33,3	55,6
	A veces	4	44,4	44,4	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

Figura N° 03: Cuando se realizan cambios en los sistemas o procesos ¿Se nos brinda el entrenamiento y capacitación requerida?

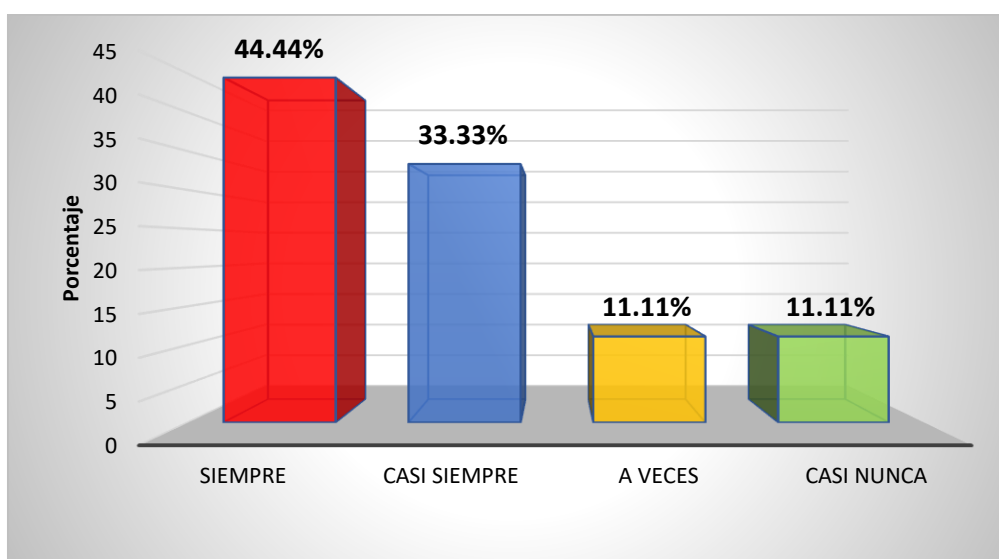
INTERPRETACIÓN

En la tabla y figura N° 03, podemos interpretar que el 22,2% de los trabajadores indicaron que siempre se realizan cambios en los sistemas o procesos y brinda el entrenamiento y capacitación requerida, el 33,3% indicaron que casi siempre y mientras el 44,4% mencionaron que solo a veces.

Tabla N° 04: ¿Las oportunidades de crecimiento me animan a permanecer en la institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	4	44,4	44,4	44,4
	Casi siempre	3	33,3	33,3	77,8
	A veces	1	11,1	11,1	88,9
	Casi nunca	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura N° 04: ¿Las oportunidades de crecimiento me animan a permanecer en la institución?

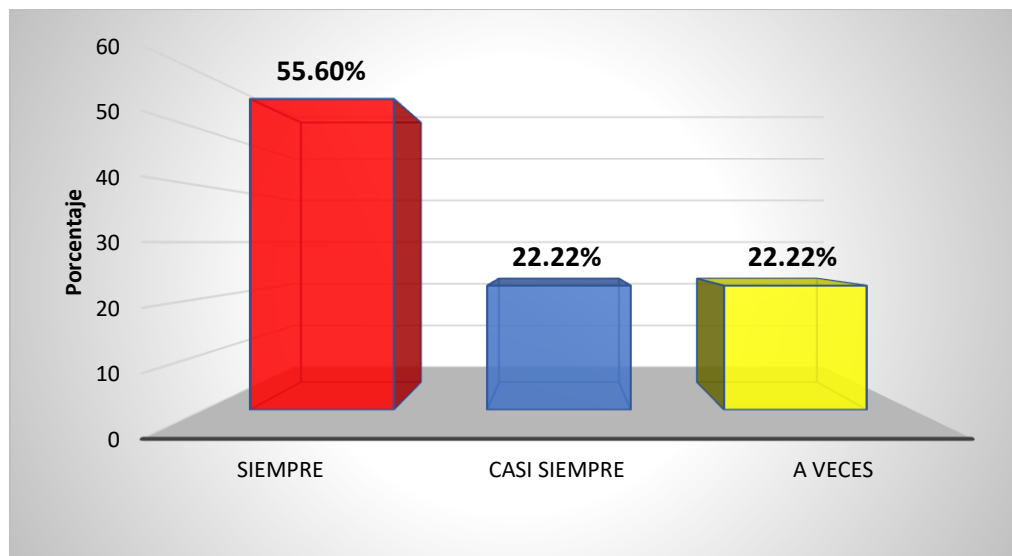
INTERPRETACIÓN

De acuerdo con los datos obtenidos en la tabla y figura N°04 los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval en respuesta a la pregunta ¿Las oportunidades de crecimiento me animan a permanecer en la empresa? el 44.4 indicaron que siempre las oportunidades de crecimiento le animan a permanecer en la institución, el 33.3% dijeron casi siempre, el 11.1% mencionaron a veces y también el 11,1% indicaron casi nunca.

Tabla N° 05: ¿Mi jefe está dispuesto a escuchar mis ideas de cómo deben hacerse las cosas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	5	55,6	55,6	55,6
	Casi siempre	2	22,2	22,2	77,8
	A veces	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura N° 05: ¿Mi jefe está dispuesto a escuchar mis ideas de cómo deben hacerse las cosas?

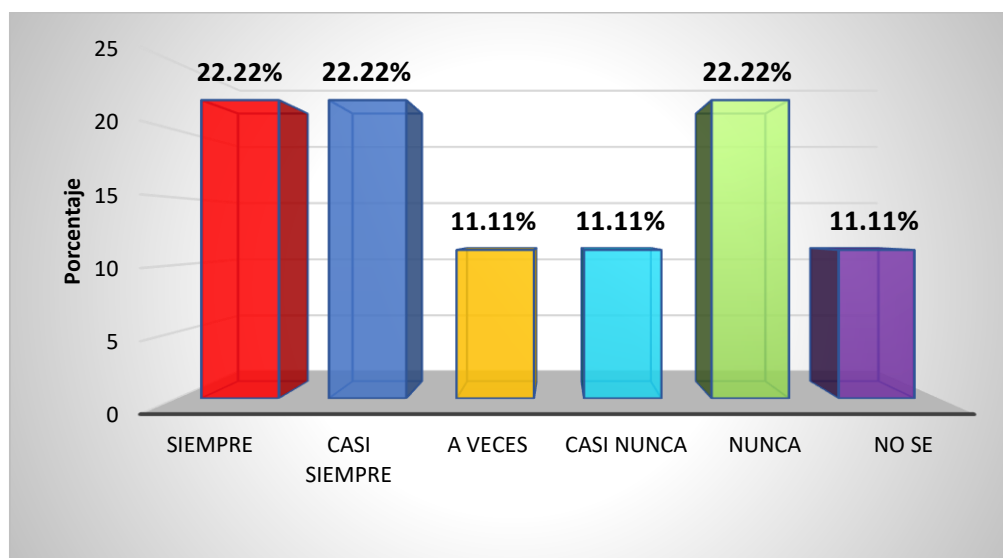
INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta se puede observar en la tabla y figura N° 05 que el 55.5% indicaron que siempre su jefe está dispuesto a escuchar sus ideas de cómo deben hacerse las cosas, el 22.2% manifestaron que casi siempre su jefe está dispuesto a escuchar sus ideas y el 22.2% manifestaron que a veces su jefe está dispuesto a escuchar sus ideas de cómo se deben hacer las cosas.

Tabla N° 06: ¿Considero adecuado mi salario en relación con el trabajo que se me asignó?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	22,2	22,2	22,2
	Casi siempre	2	22,2	22,2	44,4
	A veces	1	11,1	11,1	55,6
	Casi nunca	1	11,1	11,1	66,7
	Nunca	2	22,2	22,2	88,9
	No se	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura N° 06: ¿Considero adecuado mi salario en relación con el trabajo que se me asignó?

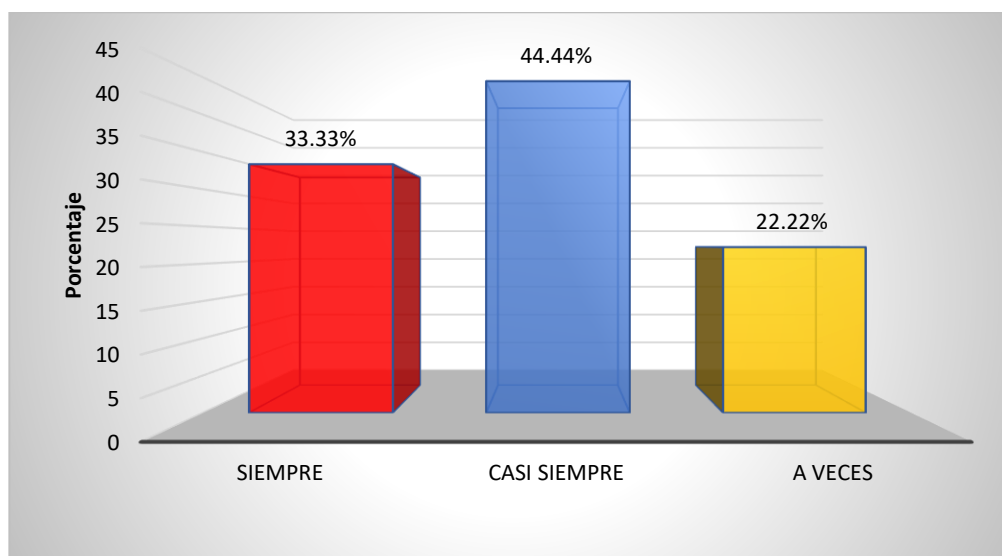
INTERPRETACIÓN

De acuerdo con los datos obtenidos en la encuesta a los trabajadores de la Unidad de Posgrado de la Escuela de Educación Unheval, en la tabla y figura N° 09 el 22.2% indicaron que siempre, de igual manera el 22.2% indicaron que casi siempre, el 11.1% manifestaron que a veces, al igual que el 11.1% dijeron casi nunca, el 22.2% manifestaron que nunca y por último el 11.1% dijeron que no saben.

Tabla N° 07: ¿Existe cooperación entre los miembros de mi grupo de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	3	33,3	33,3	33,3
	Casi siempre	4	44,4	44,4	77,8
	A veces	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 07: ¿Existe cooperación entre los miembros de mi grupo de trabajo?

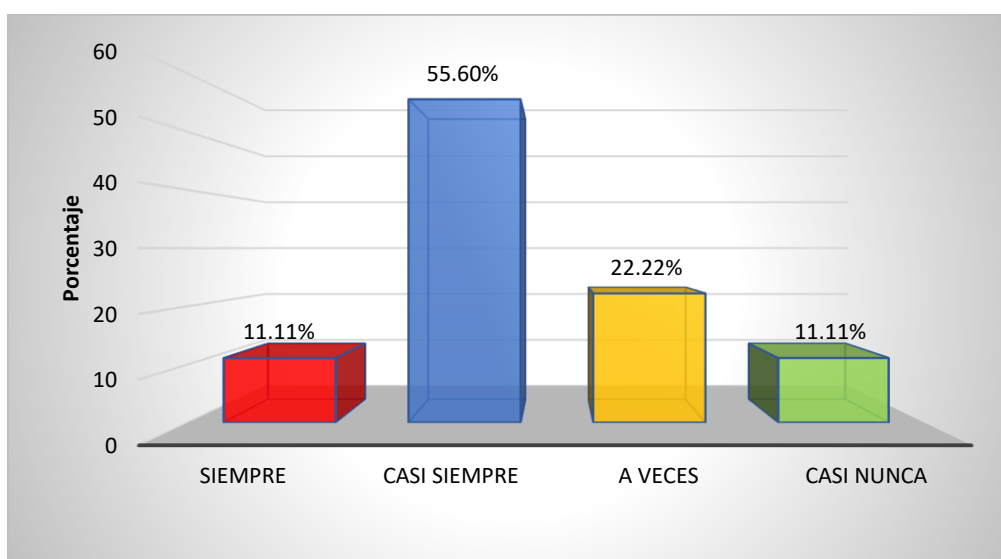
INTERPRETACIÓN

De acuerdo con la tabla y figura N° 07, se puede observar que el 33.3% indicaron que existe cooperación entre los miembros de mi grupo de trabajo, mientras el 44.4% indicaron que casi siempre y el 22.2% manifestaron que a veces.

Tabla N° 08: ¿La cantidad de trabajo que tengo que realizar es adecuada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	11,1	11,1	11,1
	Casi siempre	5	55,6	55,6	66,7
	A veces	2	22,2	22,2	88,9
	Casi nunca	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura N° 08: ¿La cantidad de trabajo que tengo que realizar es adecuada?

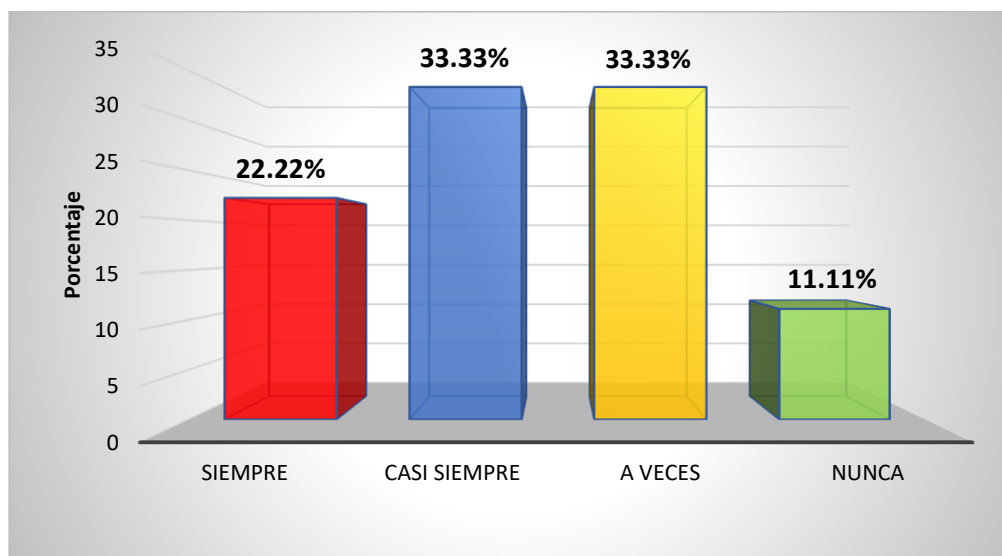
INTERPRETACIÓN

En la tabla y figura N° 08 los datos obtenidos en la encuesta a los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval el 11.1% manifestaron que la cantidad de trabajo que tienen que realizar es adecuada, mientras el 55.6% indicaron que casi siempre, el 22.2% manifestaron que a veces y el 11.1% indicaron que casi nunca.

Tabla N° 09: ¿Disfruto el trabajo que hago?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	22,2	22,2	22,2
	Casi siempre	3	33,3	33,3	55,6
	A veces	3	33,3	33,3	88,9
	Nunca	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura N° 09: ¿Disfruto el trabajo que hago?

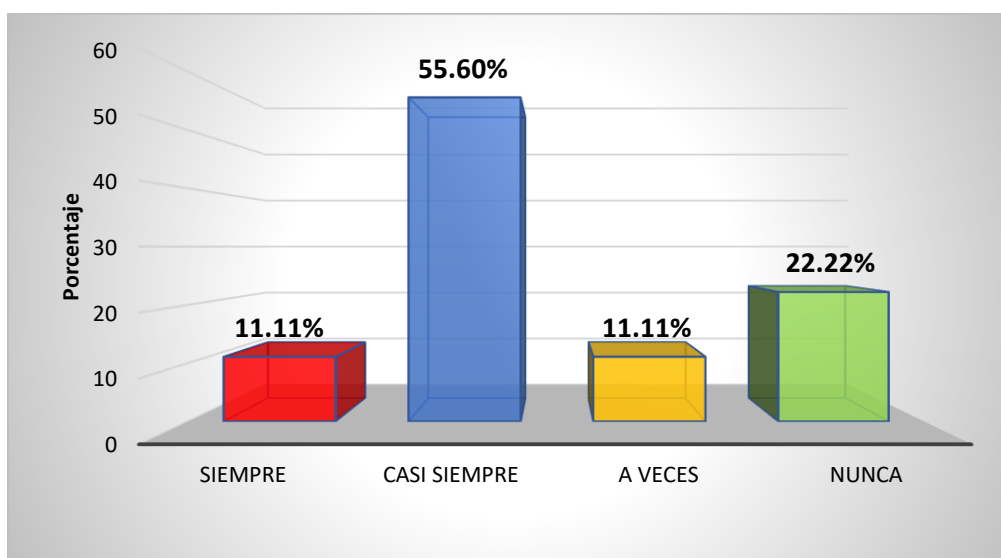
INTERPRETACIÓN

De acuerdo con los datos obtenidos en la tabla y figura N° 09, los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval, el 22.2% manifestaron que siempre disfrutaban del trabajo que hacen, mientras el 33.3% indicaron que casi siempre, el 33.3% manifestaron que a veces y por último el 11.1% manifestaron que nunca.

Tabla N° 10: ¿Existe capacitación que ayude a conocer y adaptarse a la cultura de la institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	11,1	11,1	11,1
	Casi siempre	5	55,6	55,6	66,7
	A veces	1	11,1	11,1	77,8
	Nunca	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura N° 10: ¿Existe capacitación que ayude a conocer y adaptarse a la cultura de la institución?

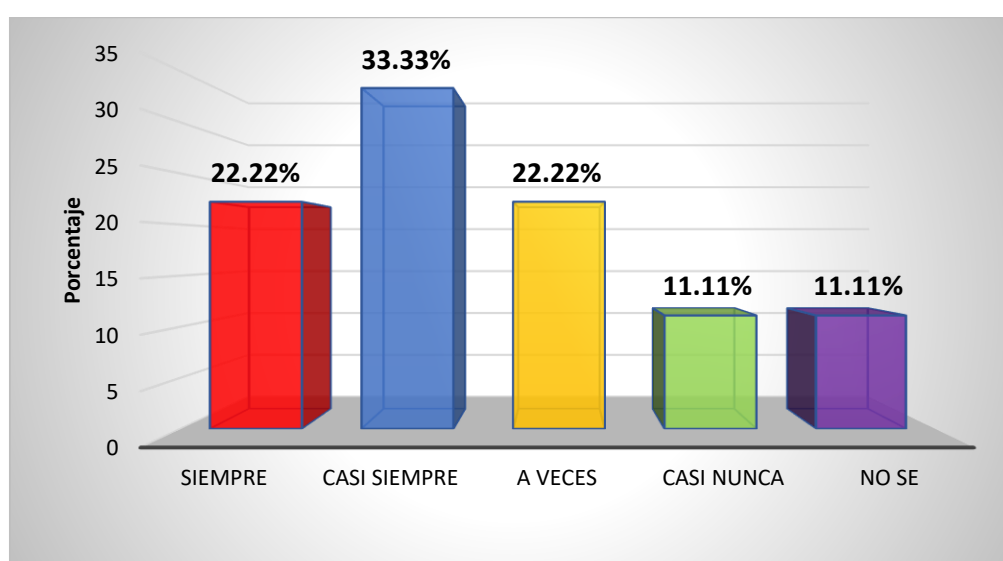
INTERPRETACIÓN

En la tabla y figura N° 10, se puede apreciar que los datos obtenidos en la encuesta a los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval, donde el 11.1% manifestaron que siempre existe capacitación que ayude a conocer y adaptarse a la cultura de la organización, mientras el 55.5% indicaron que casi siempre, el 11.1% manifestaron que a veces y el 22.2% indicaron que nunca.

Tabla N° 11: ¿Tendré oportunidades de crecimiento si me quedo en esta institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	22,2	22,2	22,2
	Casi siempre	3	33,3	33,3	55,6
	A veces	2	22,2	22,2	77,8
	Casi nunca	1	11,1	11,1	88,9
	No se	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura N° 11: ¿Tendré oportunidades de crecimiento si me quedo en esta institución?

INTERPRETACIÓN

De acuerdo con los datos obtenidos, en la tabla y figura N° 11 los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval, el 22.2% manifestaron que siempre tienen oportunidades de crecimiento si se quedan en la institución, el 33.3% indicaron que casi siempre, el 22.2% manifestaron que a veces, el 11.1% manifestaron casi nunca y de igual forma el 11.1% no saben.

Tabla N° 12: ¿Mi jefe considera seriamente las sugerencias del personal y dialoga con nosotros acerca de nuestras ideas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	5	55,6	55,6	55,6
	Casi siempre	2	22,2	22,2	77,8
	A veces	1	11,1	11,1	88,9
	Casi nunca	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

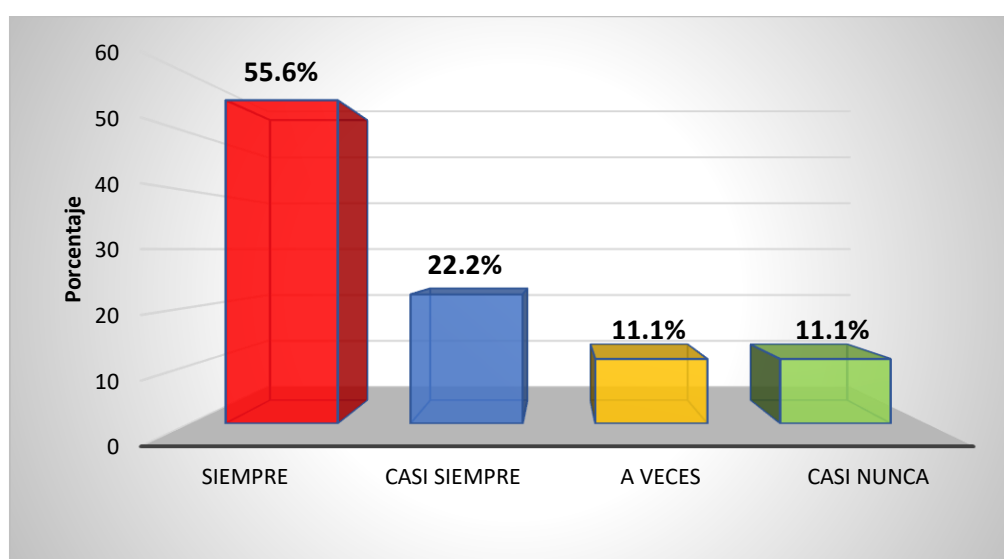


Figura N° 12: ¿Mi jefe considera seriamente las sugerencias del personal y dialoga con nosotros acerca de nuestras ideas?

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

De acuerdo con los datos obtenidos en la encuesta, en la tabla y figura N° 12 se puede observar que los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval, el 55.6% indicaron que siempre el jefe considera seriamente las sugerencias del personal y dialoga con ellos acerca de sus ideas, mientras el 22.2% indicaron que casi siempre, el 11.1% manifestaron que a veces y casi nunca el 11.1%.

Tabla N° 13: ¿Considero que mi salario es equitativo comparado con el de otros trabajos similares dentro de la institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	22,2	22,2	22,2
	Casi siempre	2	22,2	22,2	44,4
	A veces	2	22,2	22,2	66,7
	Casi nunca	1	11,1	11,1	77,8
	Nunca	1	11,1	11,1	88,9
	No se	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

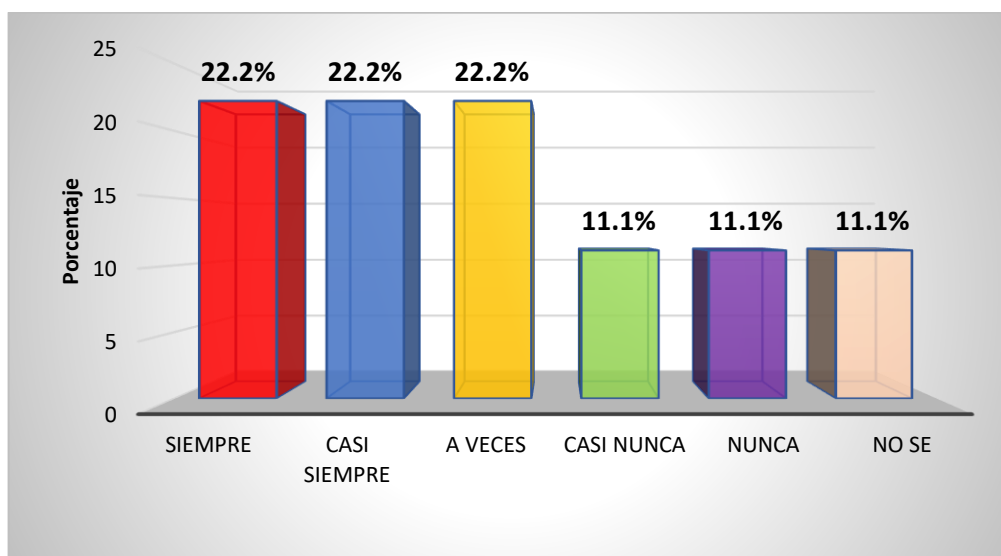


Figura N° 13: ¿Considero que mi salario es equitativo comparado con el de otros trabajos similares dentro de la institución?

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

En la tabla y figura N° 13 se puede observar que los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval respondieron, el 22.2% indicaron que siempre considera que su salario es equitativo y comparado con otros trabajos similares dentro de la institución, el 22.2% indicaron casi

siempre, el 22.2% manifestaron a veces, el 11.1% casi nunca, el 11.1% dijeron que nunca y de igual manera el 11.1% que no sé.

Tabla N° 14: ¿Me siento orgulloso de la institución en la que trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	5	55,6	55,6	55,6
	Casi siempre	3	33,3	33,3	88,9
	A veces	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

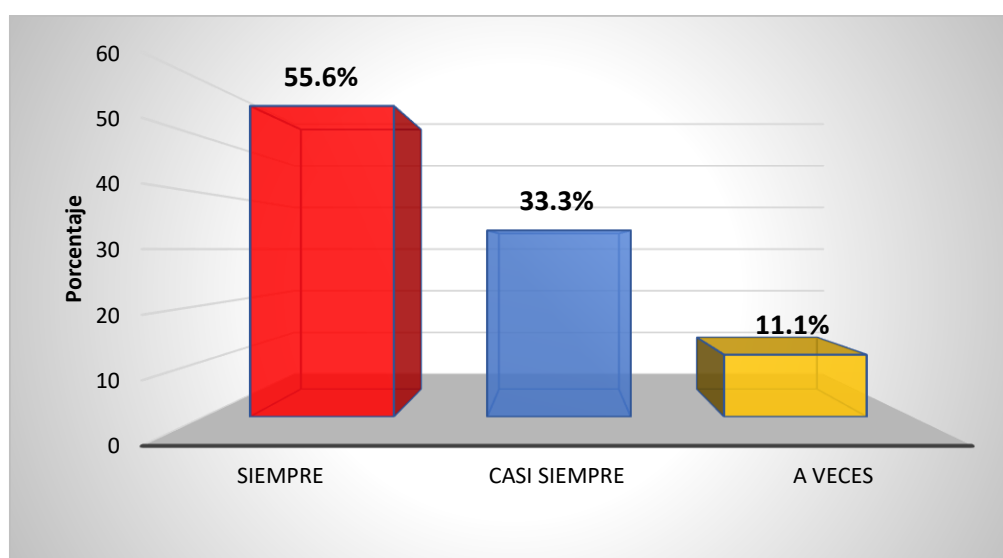


Figura N° 14: ¿Me siento orgulloso de la institución en la que trabajo?

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

En la tabla y figura N° 14, se puede apreciar que los datos obtenidos en la encuesta a los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval, donde el 55.6.% manifestaron que siempre se sienten orgullosos en la institución en la que trabaja, mientras el 33.3% indicaron que casi siempre y el 11.1% manifestaron que a veces.

Tabla N° 15: ¿El espacio físico en el que laboro es satisfactorio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	4	44,4	44,4	44,4
	Casi siempre	3	33,3	33,3	77,8
	A veces	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

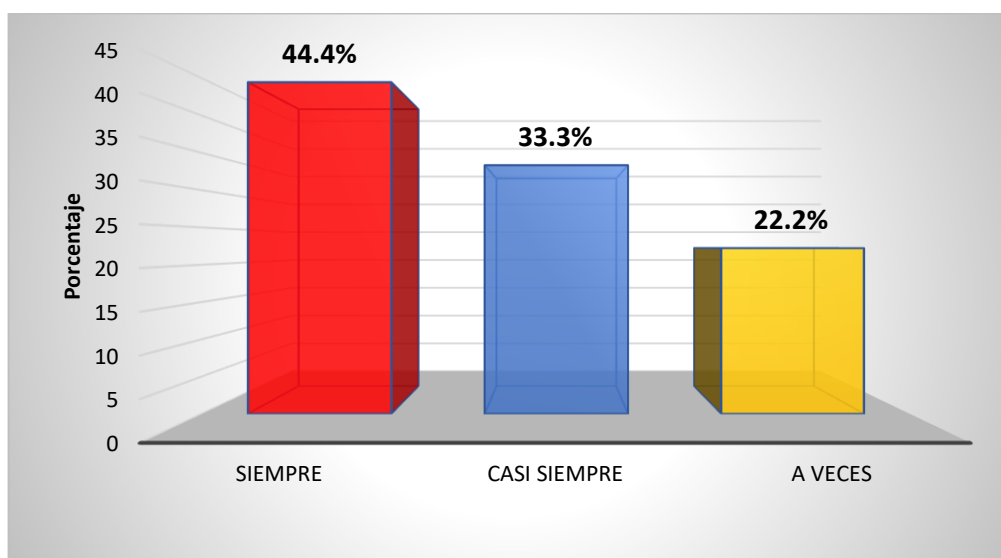


Figura N° 15: ¿El espacio físico en el que laboro es satisfactorio?

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

De acuerdo con los datos obtenidos, como se puede apreciar en la tabla y figura N° 15, encuestados a los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval, donde el 44.4% manifestaron que el espacio físico en la que laboran es satisfactorio, mientras el 33.3% indicaron que casi siempre y el 22.2% indicaron que a veces.

Tabla N° 16: ¿El intercambio de ideas y de información entre los miembros de mi grupo de trabajo es adecuado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	5	55,6	55,6	55,6
	Casi siempre	3	33,3	33,3	88,9
	A veces	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

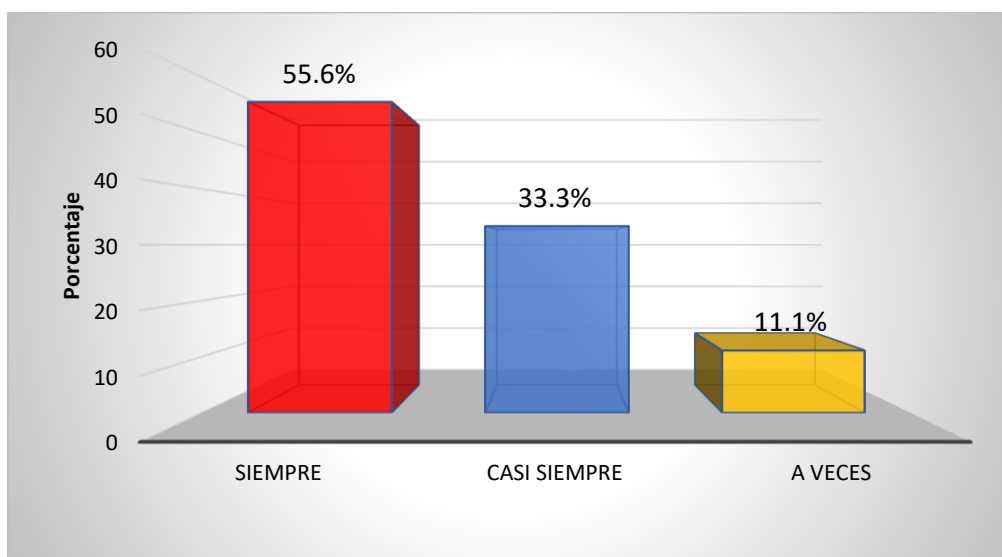


Figura N° 16: ¿El intercambio de ideas y de información entre los miembros de mi grupo de trabajo es adecuado?

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

De acuerdo con los datos obtenidos, como se puede apreciar en la tabla y figura N° 16, encuestados a los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval, donde el 55.6% indicaron que el intercambio de ideas y de información entre los miembros del grupo de trabajo es adecuado, mientras el 33.3% indicaron casi siempre y el 11.1% indicaron que a veces.

DESEMPEÑO LABORAL

Tabla N° 17: ¿Te motivan los trabajos relativamente difíciles, pues así puedes demostrar tu competencia?

N°	CALIFICATIVO	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Si me motivan	9	100%
	Total	9	100%

Fuente: Elaboración propia

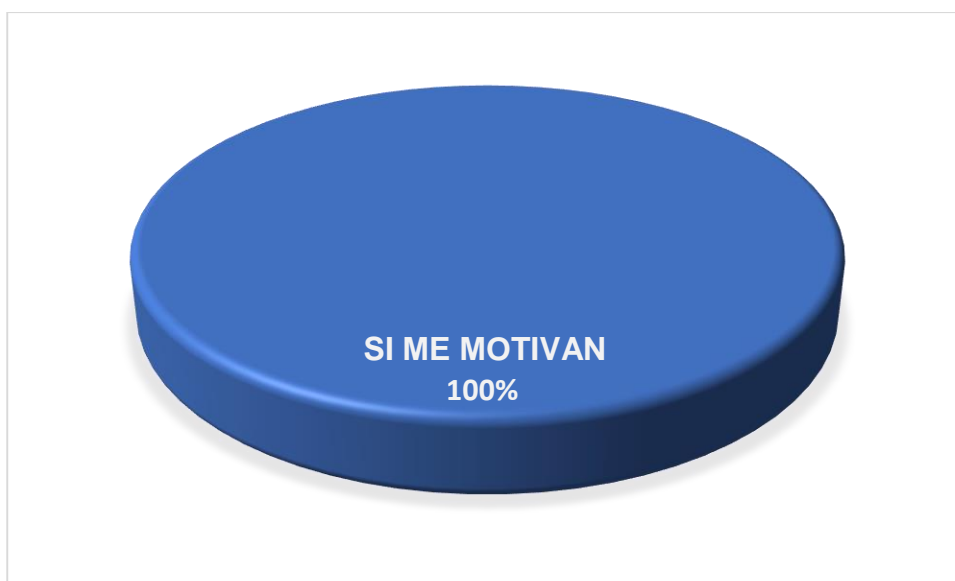


Figura N° 17: ¿Te motivan los trabajos relativamente difíciles, pues así puedes demostrar tu competencia?

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

De acuerdo con los datos obtenidos, como se puede apreciar en la tabla y figura N° 32, el 100 % indicaron que, si le motivan los trabajos relativamente difíciles, pues así pueden demostrar su competencia.

Tabla N° 18: ¿Las tareas que realizas en tu trabajo te motivan y te permiten desarrollarte profesionalmente?

N°	CALIFICATIVO	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Si	8	89%
2	A veces	1	11%
Total		9	100%

Fuente: Elaboración propia

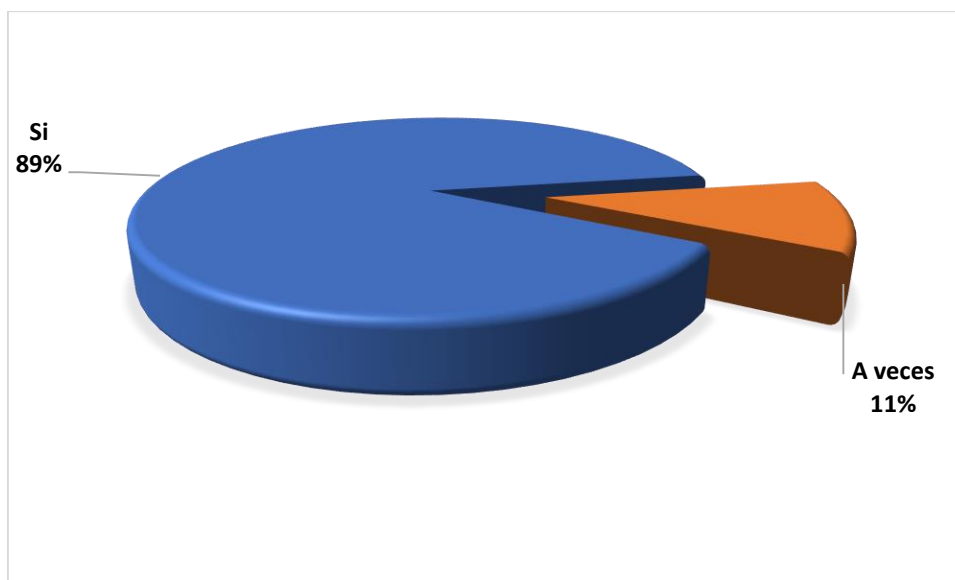


Figura N° 18: ¿Las tareas que realizas en tu trabajo te motivan y te permiten desarrollarte profesionalmente?

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

De acuerdo con los datos obtenidos en la tabla y figura N° 18, podemos observar que el 89% indicaron que, las tareas que realizan en su trabajo si les motivan y si les permiten desarrollarse profesionalmente y el 11% indicaron que solo a veces.

Tabla N° 19: ¿El gerente o jefe ofrece recompensas a cambio de cumplir sus metas o tareas?

N°	CALIFICATIVO	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Si	5	89%
2	A veces	3	33%
3	No	1	11%
Total		9	100%

Fuente: Elaboración propia

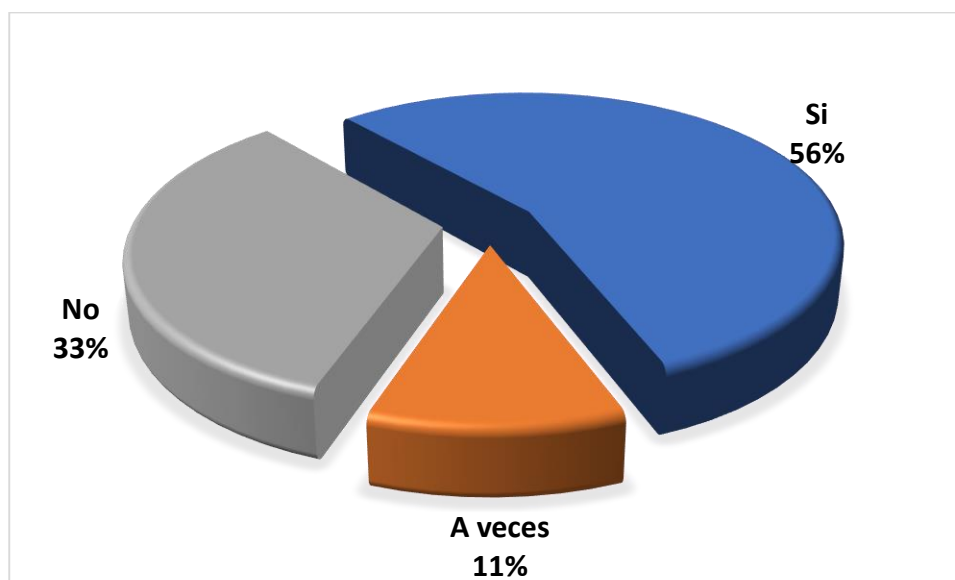


Figura N° 19: ¿El gerente o jefe ofrece recompensas a cambio de cumplir sus metas o tareas?

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

En la tabla y figura N° 19, podemos observar que el 56% indicaron que, el gerente o jefe si ofrece recompensa a cambio de cumplir sus metas o tareas, el 33% manifestaron que no y el 11% indicaron que solo a veces.

Tabla N° 20: ¿Los beneficios económicos que recibes en tu empleo satisfacen tus necesidades básicas?

N°	CALIFICATIVO	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Si satisfacen	5	56%
2	A veces	2	22%
3	No satisfacen	2	22%
4	No contestan	1	11%
Total		9	100%

Fuente: Elaboración propia

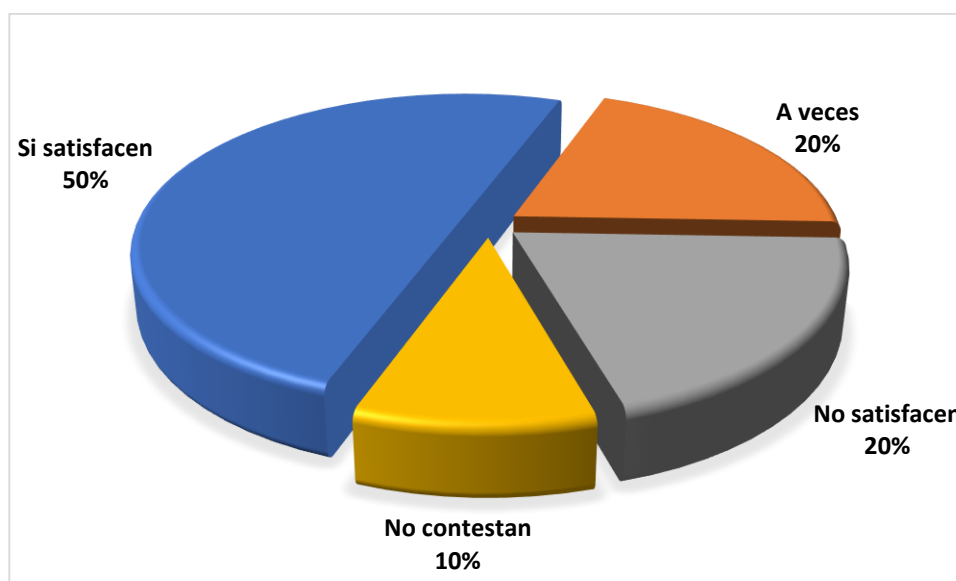


Figura N° 20: ¿Los beneficios económicos que recibes en tu empleo satisfacen tus necesidades básicas?

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

De acuerdo con los datos obtenidos, en la tabla y figura N° 20 podemos observar que el 50% indicaron que, los beneficios económicos que reciben en su empleo si satisfacen sus necesidades básicas, el 20% manifestaron que a veces, de igual manera el 20% mencionaron que no satisfacen, y el 10% no contestan.

Tabla N° 21: ¿Persistes hasta que alcances la meta fijada?

N°	CALIFICATIVO	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Si persisto	9	100%
	Total	9	100%

Fuente: Elaboración propia

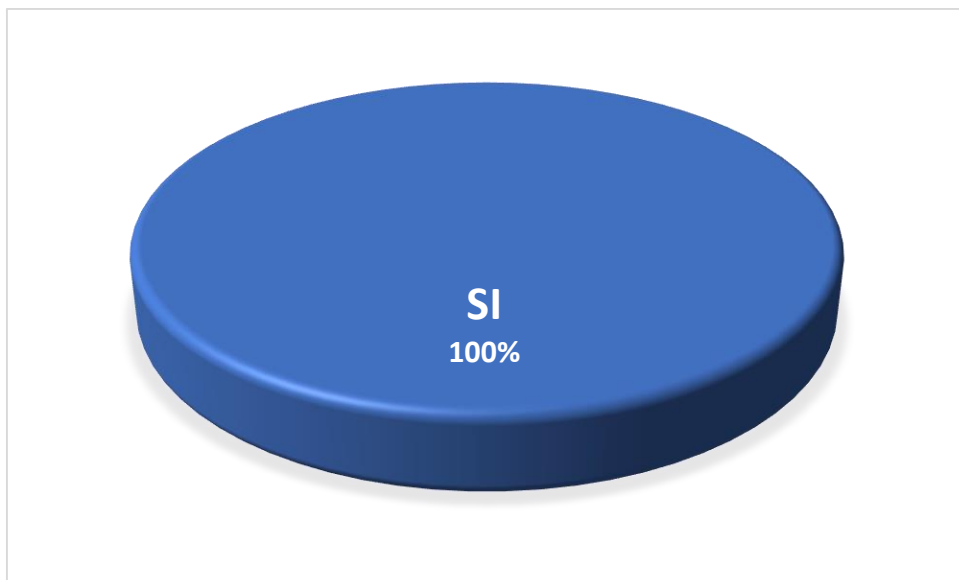


Figura N° 21: ¿Persistes hasta que alcances la meta fijada?

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

En la tabla y figura N° 21 podemos observar que el 100% de los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval indicaron que, si persisten hasta alcanzar sus metas fijadas.

Tabla N° 22: ¿Realizas tus actividades con dedicación?

N°	CALIFICATIVO	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Si lo hacen	8	89%
2	Trato de hacerlo	1	11%
	Total	9	100%

Fuente: Elaboración propia

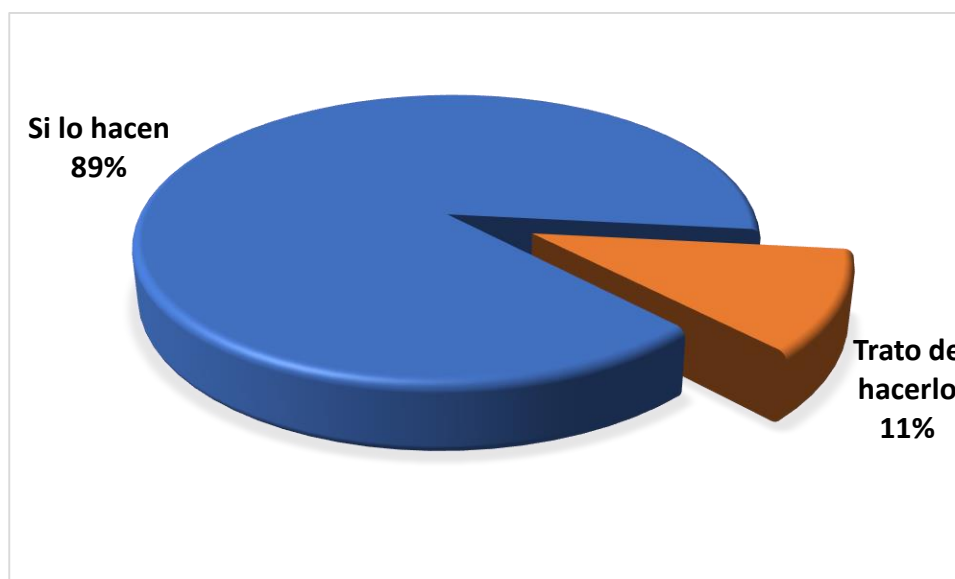


Figura N° 22: ¿Realizas tus actividades con dedicación?

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

De acuerdo con los datos obtenidos, en la tabla y figura N° 22 podemos observar que el 89% de los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval indicaron que, si lo hacen sus actividades con dedicación y el 11% tratan de hacerlo.

Tabla N° 23: ¿Se considera responsable en las tareas que se le asigna?

N°	CALIFICATIVO	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Si se consideran	9	100%
	Total	9	100%

Fuente: Elaboración propia



Figura N° 23: ¿Se considera responsable en las tareas que se le asigna?

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

De acuerdo con los datos obtenidos, en la tabla y figura N° 23 podemos observar que el 100% de los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval indicaron que, si se consideran responsables de las tareas que se le asigna.

Tabla N° 24: ¿Qué estrategias utiliza tu jefe para hacer que acepten su idea y los objetivos trazados?

N°	CALIFICATIVO	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Consulta la decisión que toma	2	22.5%
2	Motivación	1	11%
3	Normas	1	11%
4	Felicitaciones	1	11%
5	Sensibilización	2	22.5%
6	Ninguna	1	11%
7	No contesta	1	11%
	Total	9	100%

Fuente: Elaboración propia



Figura N° 24: ¿Qué estrategias utiliza tu jefe para hacer que acepten su idea y los objetivos trazados?

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

En la tabla y figura N°24 podemos observar que el 25.5% consulta la decisión que toma, el 11% indicaron mediante la motivación, el 11% manifestaron que las normas, el 11% mediante las felicitaciones, el 22.5% indicaron mediante la sensibilización, el 11% indicaron ninguna y de igual manera el 11% no contesta.

Tabla N° 25: ¿De qué manera el jefe motiva a los trabajadores?

N°	CALIFICATIVO	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Con capacitación	1	11%
2	Con incentivos	1	11%
3	Orientando a cumplir los objetivos	1	11%
4	Reconoce tu trabajo	3	34%
5	No hay motivación	3	33%
	Total	9	100%

Fuente: Elaboración propia

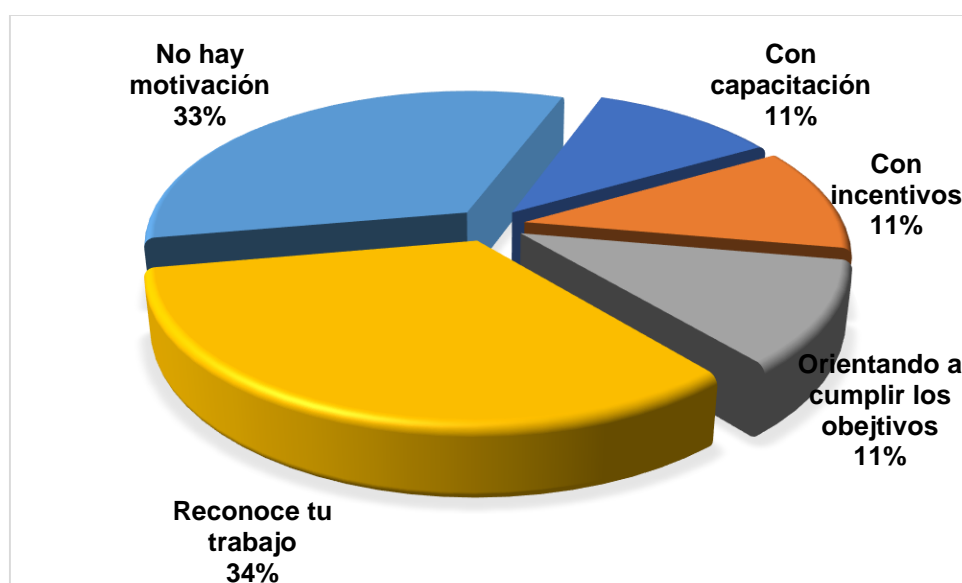


Figura N° 25: ¿De qué manera el jefe motiva a los trabajadores?

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

En la tabla y figura N°25 podemos interpretar que el 11% indicaron con capacitación, el 11% también indicaron mediante incentivos, el 11% de igual manera manifestaron que orientando a cumplir los objetivos, mientras el 34% indicaron que reconocen su trabajo y el 33% indicaron que no hay motivación en respuesta a la pregunta de ¿De qué manera el jefe motiva a los trabajadores?

Tabla N° 26: ¿Describe a tu jefe ideal?

N°	CALIFICATIVO	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Buen líder	3	34%
2	Responsable, equitativo y asertivo	3	33%
3	Comprometido, responsable y que toma en cuenta mis opiniones	1	11%
4	Estoy conforme con mi jefe	1	11%
5	Que resuelva los problemas	1	11%
Total		9	100%

Fuente: Elaboración propia

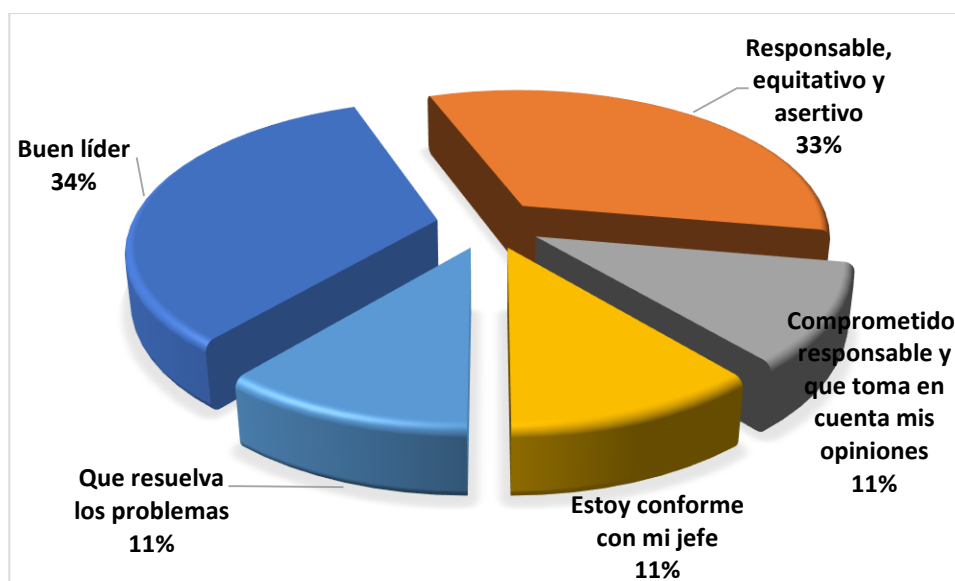


Figura N° 26: ¿Describe a tu jefe ideal?

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los datos obtenidos, en la tabla y figura N° 26 podemos observar que el 34% de los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval indicaron que debe ser buen líder, el 33% manifestaron que debe ser responsable, equitativo y asertivo, el 11% indicaron que debe ser comprometido, responsable y que debe tomar en cuenta sus opiniones, el 11% manifestaron que está conforme con su jefe, y también el 11% indicaron que debe de resolver los problemas.

Tabla N° 27: ¿Describe un logro importante que hayas obtenido siendo miembro de un equipo?

N°	CALIFICATIVO	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Actividad al 100% (Ingreso de postulantes a la unidad de posgrado)	1	11%
2	Pago puntual de la mensualidad	1	11%
3	Premio internacional	1	11%
4	Crecimiento profesional	2	23%
5	No obtuve ningún logro	1	11%
6	Trabajamos en otro lugar	1	11%
7	Se optimizo el trabajo	1	11%
8	Felicitaciones	1	11%
	Total	9	100%

Fuente: Elaboración propia

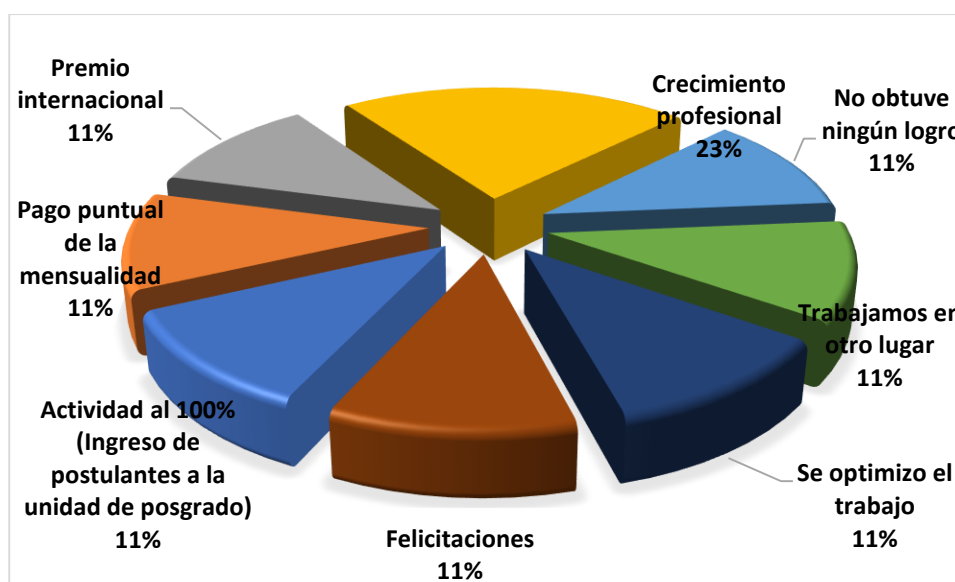


Figura N° 27: ¿Describe un logro importante que hayas obtenido siendo miembro de un equipo?

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

En la tabla y figura N° 27, el 11% indicaron que se desarrolló la actividad al 100% (el ingreso de postulantes a la unidad de posgrado), el 11% dijeron que el pago puntual de la mensualidad, el 11% indicaron recibido un premio internacional, el 23% manifestaron el crecimiento profesional, el 11% indicaron que no obtuvo ningún logro, existe un 11% que trabajaron en otro lugar, el 11% indicaron que se optimizo el trabajo y también el 11% que lo felicitaron.

Tabla N° 28: ¿Cuéntame una situación en la que has tenido que trabajar con unos compañeros o jefe donde se ayudaron mutuamente?

N°	CALIFICATIVO	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	En el desarrollo curricular de las 8 carreras profesionales	1	12%
2	En mi antiguo empleo, cuando hubo temporada baja y no había mucha clientela	1	11%
3	Son pocas situaciones	1	11%
4	Matricular alumnos al sistema académico	1	11%
5	Para dejar los ambientes adecuadamente	1	11%
6	Se organizó un congreso	1	11%
7	No contesta	1	11%
8	En la oficina todos trabajan en equipo	1	11%
9	En un curso E-Learnig y manejo de aula virtual	1	11%
	Total	9	100%

Fuente: Elaboración propia

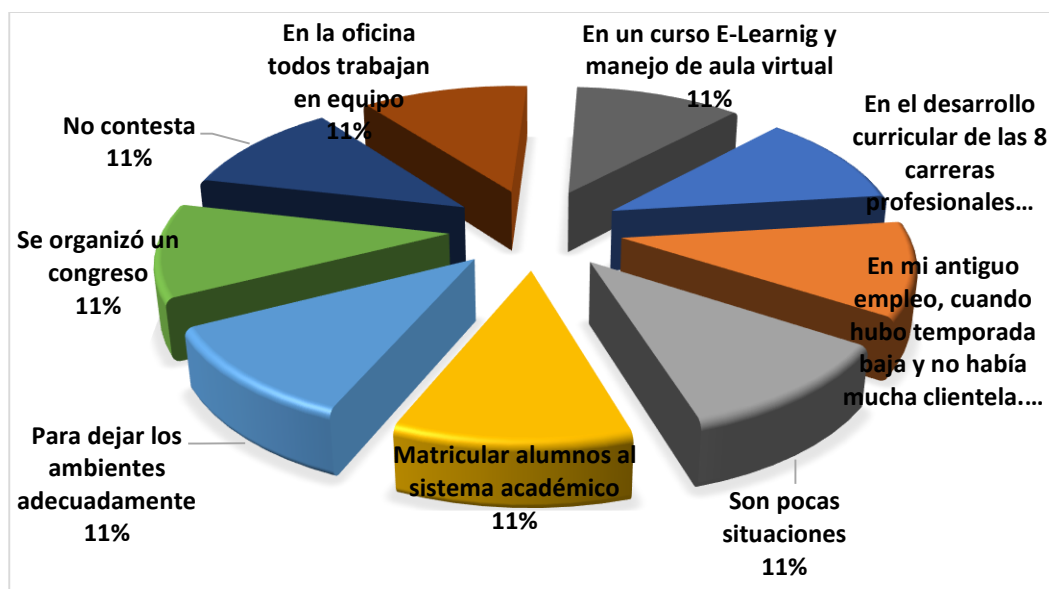


Figura 28: ¿Cuéntame una situación en la que has tenido que trabajar con unos compañeros o jefe donde se ayudaron mutuamente?

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

En la tabla y figura N° 28, el 12% indicaron que en el desarrollo curricular de las 8 carreras que hay, el 11% dijeron que son pocas situaciones, el 11% indicaron matricular a los alumnos al sistema académico, igual un 11% manifestaron dejar los ambientes adecuadamente, el 11% indicó que se organizó un congreso, existe un 11% que no contesta y de igual manera el 11% indicaron que en la oficina todos trabajan en equipo.

Tabla N° 29: ¿Tu trabajo te permite desarrollarte profesionalmente y lograr tus metas?

N°	CALIFICATIVO	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Si me permite	7	78%
2	A veces	1	11%
3	No me permite	1	11%
	Total	9	100%

Fuente: Elaboración propia

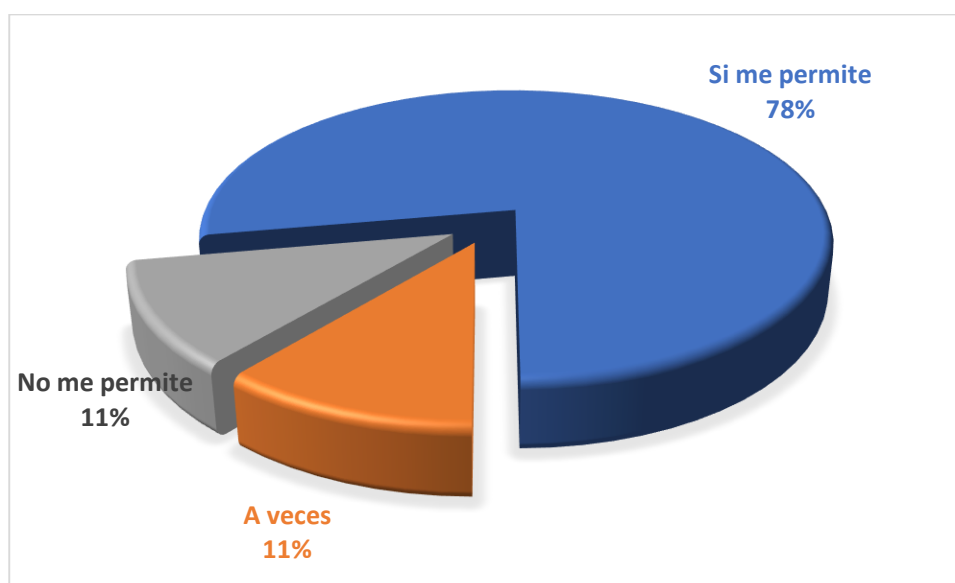


Figura N° 29: ¿Tu trabajo te permite desarrollarte profesionalmente y lograr tus metas?

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

En la tabla y figura N° 29 podemos observar que el 78% de los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval indicaron que, su trabajo le permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas, mientras el 11% manifestaron que a veces y el 11% indicaron que no le permite.

Tabla N° 30: ¿Cuándo fue la última vez que la entidad le brindó algún tipo de capacitación? ¿Qué temas?

N°	CALIFICATIVO	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Hace un mes (Iso 9001, SIGA, CEPLAN, SIAF, Acreditación, E-Learning)	6	67%
2	No me capacitan	2	22%
3	No contesta	1	11%
	Total	9	100%

Fuente: Elaboración propia

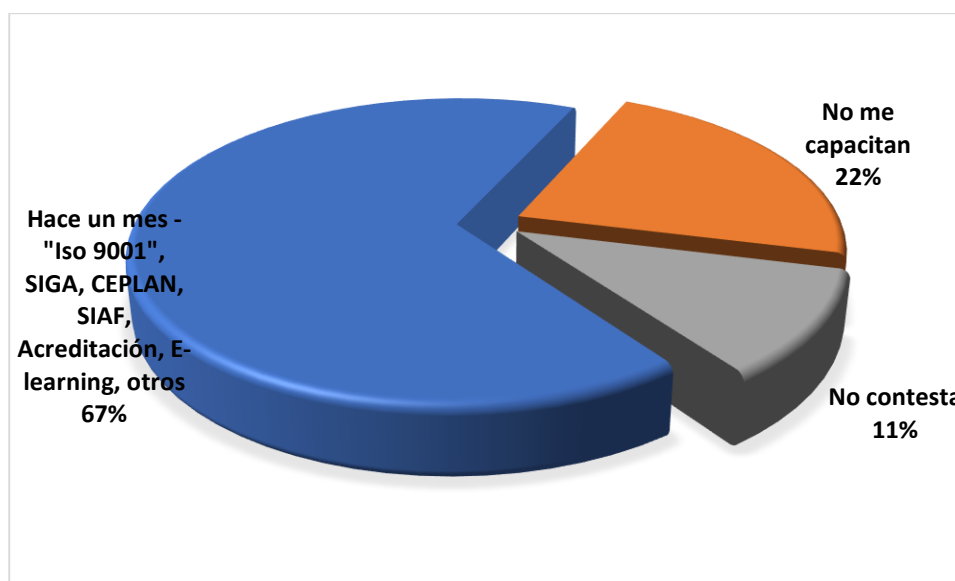


Figura N° 30: ¿Cuándo fue la última vez que la entidad le brindó algún tipo de capacitación? ¿Qué temas?

Fuente: Elaboración propia

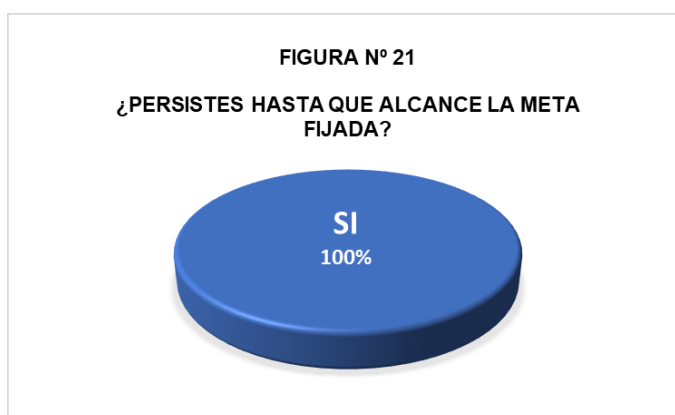
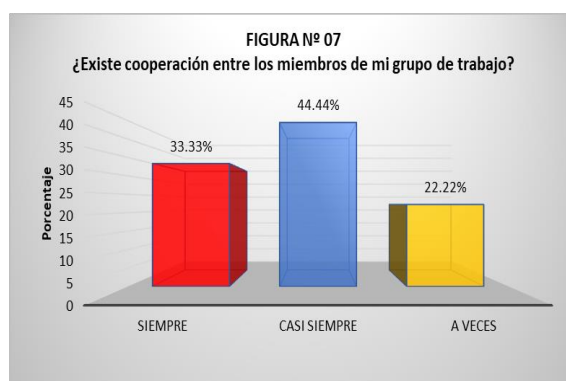
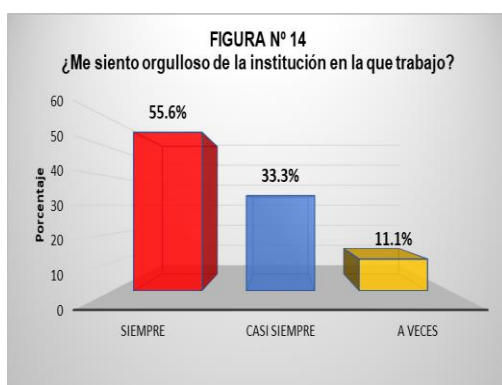
INTERPRETACIÓN

En la tabla y figura N° 30 podemos interpretar que el 67% de los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval indicaron que, hace un mes le brindaron algún tipo de capacitación y los temas fueron ISO 9001, SIGA, CEPLAN, SIAF, Acreditación, E-learning, el 22% indicaron que no le capacitan y mientras el 11% no contestaron.

4.2 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS

Hipótesis General

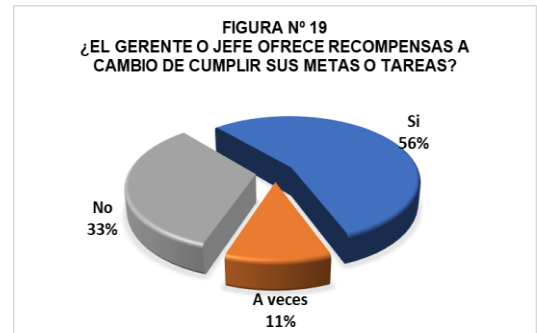
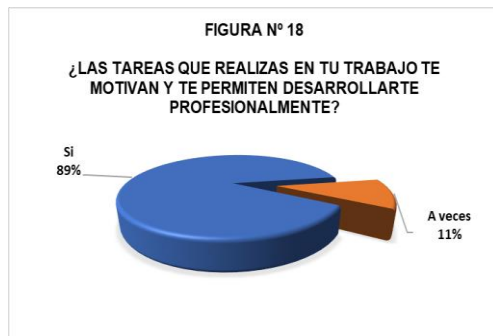
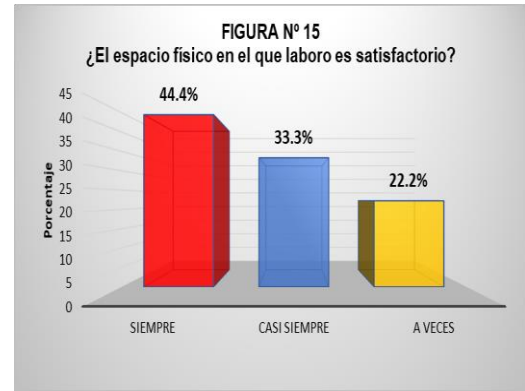
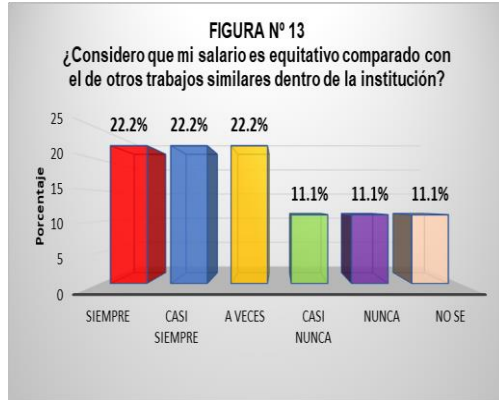
HG: El comportamiento organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval Huánuco 2019.



Considerando el análisis realizado al indicador elevado sobre comportamiento organizacional, específicamente me siento orgulloso en la institución que trabajo, en la figura N° 14, se puede apreciar que los datos obtenidos, el 55.6.% manifestaron que siempre se sienten orgullosos en la institución en la que trabaja, mientras el 33.3% indicaron que casi siempre y el 11.1% manifestaron que a veces y en la figura N° 07 que el 33.3% indicaron que existe cooperación entre los miembros de mi grupo de trabajo, mientras el 44.4% indicaron que casi siempre y el 22.2% manifestaron que a veces. Contrastando con la figura N° 21 podemos observar que el 100% de los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval indicaron que, si persisten hasta alcanzar sus metas fijadas.

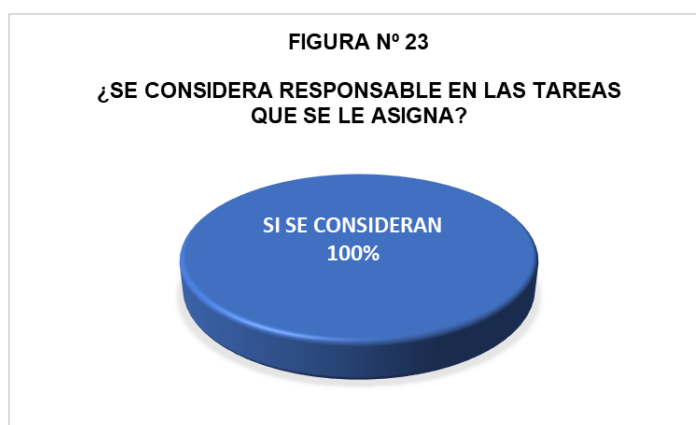
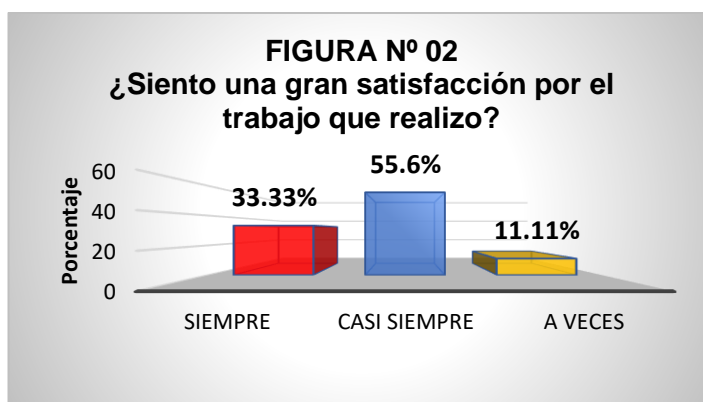
Hipótesis Específicas

HE1: El comportamiento organizacional se relaciona con la motivación en los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval 2019.



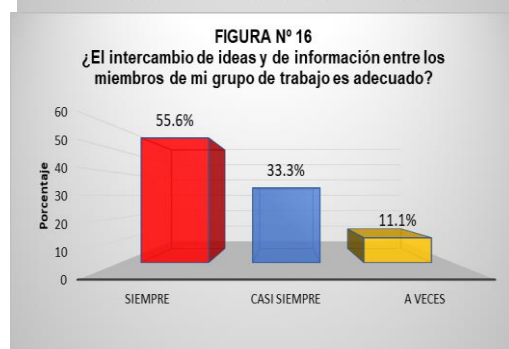
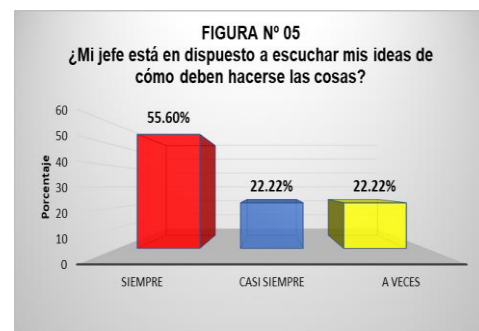
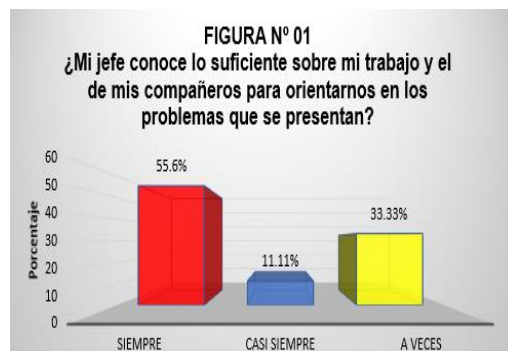
Efectivamente el comportamiento organizacional se relaciona con la motivación, en la Figura N° 13, el 22.2% indicaron que siempre considera que su salario es equitativo comparado con otros trabajos similares dentro de la institución, el 22.2% indicaron casi siempre, el 22.2% manifestaron a veces, el 11.1% casi nunca, el 11.1% dijeron que nunca y de igual manera el 11.1% que no sé, en la figura N° 15, el 44.4% manifestaron que el espacio físico en que laboran es satisfactorio, mientras el 33.3% indicaron que casi siempre y el 22.2% indicaron que a veces; **contrastando** en la figura N° 18, podemos observar que el 89% indicaron que, las tareas que realizan en su trabajo si les motivan y si les permiten desarrollarse profesionalmente y el 11% indicaron que solo a veces, y la figura N°19 donde el 56% indica que su jefe o gerente ofrece recompensas a cambio de cumplir sus metas o tareas.

HE₂: El comportamiento organizacional se relaciona con la responsabilidad en los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval 2019.



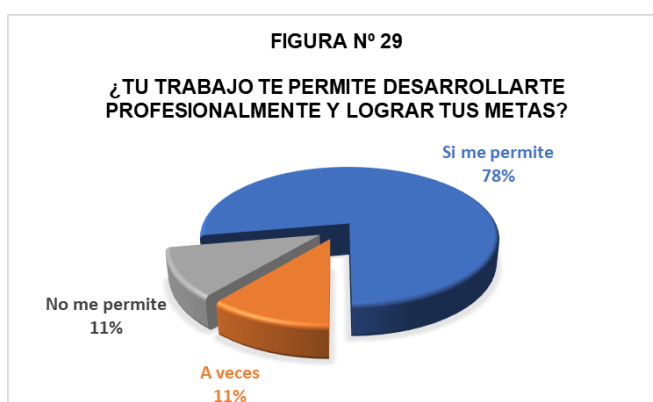
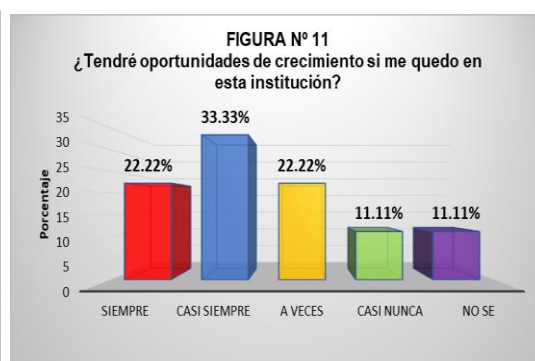
Evidentemente el comportamiento organizacional si se relaciona con la responsabilidad en los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval 2019. Cómo se puede observar en la figura N° 02, se puede observar que el 33.3% indicaron que siempre, el 55.6% manifestaron que casi siempre siente una gran satisfacción por el trabajo que realiza y mientras el 11.1% respondieron que a veces sienten una gran satisfacción y **contrastando** con la figura N°23 donde el 100% de los trabajadores se consideran responsables de las tareas que se les asigna

HE₃: El comportamiento organizacional se relaciona con el liderazgo y el trabajo en equipo en los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval 2019.



Se puede evidenciar que el comportamiento organizacional si se relaciona con el liderazgo y el trabajo en equipo en los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval 2019, en la figura N° 01 el 55.6% indicaron que siempre el jefe conoce los suficiente sobre su trabajo y el de sus compañeros, el 11.1% manifestaron casi siempre conoce para orientarlos en los problemas que se presentan y el 33.3% indicaron que a veces, en la figura N° 05 el 55.5% indicaron que siempre está en disposición que exprese mis ideas, el 22.2% manifestaron que casi siempre y también el 22.2% manifestaron que a veces y también en la figura N° 16, el 55.6% indicaron que el intercambio de ideas y de información entre los miembros del grupo de trabajo es adecuado, mientras el 33.3% indicaron casi siempre y el 11.1% indicaron que a veces; **contrastados** con la figura N° 25 donde el 11% indicaron con capacitación, el 11% también indicaron mediante incentivos, el 11% de igual manera manifestaron que orientando a cumplir los objetivos, mientras el 34% indicaron que reconocen su trabajo y el 33% indicaron que no hay motivación.

HE4: El comportamiento organizacional se relaciona con la formación y desarrollo personal en los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval 2019.



Se puede evidenciar que el comportamiento organizacional si se relaciona con el liderazgo y el trabajo en equipo en los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval 2019, de las figuras de comportamiento organizacional se observa que en la figura N°04, el 44.4 indicaron que siempre las oportunidades de crecimiento le animan a permanecer en la institución, el 33.3% dijeron casi siempre, el 11.1% mencionaron a veces y también el 11,1% indicaron casi nunca y en la figura N° 11, el 22.2% manifestaron que siempre tienen oportunidades de crecimiento si se quedan en la institución, el 33.3% indicaron que casi siempre, el 22.2% manifestaron que a veces, el 11.1% manifestaron casi nunca y de igual forma el 11.1% no saben, contrastando con la figura N° 29, el 78% de los trabajadores indicaron que su trabajo le permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas, mientras el 11% manifestaron que a veces y el 22% indicaron que no le permite.

CAPÍTULO V

5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1 DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Según los resultados encontrados en este estudio El comportamiento organizacional si se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval Huánuco 2019. En la figura N° 14 y N° 07, Donde el 55.6% y el 33.3% siempre y casi siempre se siente orgulloso y de la institución en la que trabaja y también existe cooperación entre los miembros de mi grupo de trabajo con el 33.3% indicaron que siempre y el 44.4% manifestaron que casi siempre contrastando con la figura N° 21 donde el 100% de los trabajadores persiste hasta alcanzar la meta fijada. Estos resultados se relacionan como lo que señalan Baltodano & Espino (2016); el comportamiento organizacional de los trabajadores de Importaciones Yelba influye directamente en su Desempeño Laboral, aceptando así la hipótesis planteada, dado que son varios elementos del comportamiento organizacional los que intervienen positiva y negativamente en el modo de actuar de los trabajadores, determinando la manera en que estos se desempeñan laboralmente; no obstante la evaluación del Desempeño Laboral se realiza de una manera muy subjetiva ya que la empresa carece de un método específico de evaluación.

En mi investigación el comportamiento organizacional si se relaciona con la motivación en los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval 2019. Como lo define Rojas (2010), “La motivación es un proceso psicológico mediante la cual la persona toma conciencia de una carencia o necesidad, identifica la meta que la resolverá, se representa mentalmente la meta deseada, desarrolla un plan para conseguirla y tiende a actuar sobre el medio ambiente de acuerdo al mismo y en comparación con los resultados obtenidos de la encuesta y entrevista a los trabajadores, en la figura N° 13; el

22.2% indicaron que siempre considera que su salario es equitativo comparado con otros trabajos similares dentro de la institución, el 22.2% indicaron casi siempre, el 22.2% manifestaron a veces, el 11.1% casi nunca, el 11.1% dijeron que nunca y de igual manera el 11.1% que no sé, de igual manera en la figura N° 15, el 44.4% manifestaron que el espacio físico en que laboran es satisfactorio, mientras el 33.3% indicaron que casi siempre y el 22.2% indicaron que a veces.

De acuerdo con mi estudio de investigación el comportamiento organizacional se relaciona con la responsabilidad en los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval 2019. En la figura N° 02, se puede observar que el 33.3% indicaron que siempre, el 55.6% manifestaron que casi siempre siente una gran satisfacción por el trabajo que realiza y mientras el 11.1% respondieron que a veces sienten una gran satisfacción y **contrastando** con la figura N° 22 podemos observar que el 89% de los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval indicaron que si hacen sus actividades con dedicación y el 11% tratan de hacerlo. Como lo sostiene Mairal (2012), “El concepto de responsabilidad engloba todas las funciones, objetivos y metas que son asignados por la organización a través de los medios existentes: Manuales, procedimientos, instrucciones de la organización, cartas, correos electrónicos, circulares, publicaciones, reuniones, declaraciones en foros corporativos, etc”.

Según los resultados obtenidos en mi investigación el comportamiento organizacional si se relaciona con el liderazgo y el trabajo en equipo en los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval 2019, se puede observar en la figura N° 01 el 55.6% indicaron que siempre el jefe conoce los suficiente sobre su trabajo y el de sus compañeros, el 11.1% manifestaron casi siempre conoce para orientarlos en los problemas que se presentan y el 33.3% indicaron que a veces, en la figura N° 05 el 55.5% indicaron que

siempre está en disposición que exprese mis ideas, el 22.2% manifestaron que casi siempre y también el 22.2% manifestaron que a veces y también en la figura N° 16, el 55.6% indicaron que el intercambio de ideas y de información entre los miembros del grupo de trabajo es adecuado, mientras el 33.3% indicaron casi siempre y el 11.1% indicaron que a veces; contrastados con la figura N° 25 donde el 11% indicaron con capacitación, el 11% también indicaron mediante incentivos, el 11% de igual manera manifestaron que orientando a cumplir los objetivos, mientras el 34% indicaron que reconocen su trabajo y el 33% indicaron que no hay motivación. Como lo mencionan Koontz, Weihrich y Cannice (2012), "Liderazgo se define como "influencia", es decir, el arte o proceso de influir en las personas para que participen con disposición y entusiasmo hacia el logro de los objetivos del grupo".

Los resultados obtenidos en mi investigación se puede evidenciar que el comportamiento organizacional si se relaciona con la formación y desarrollo personal en los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval 2019, de las figuras de comportamiento organizacional se observa que en la figura N°04, el 44.4 indicaron que siempre las oportunidades de crecimiento le animan a permanecer en la institución, el 33.3% dijeron casi siempre, el 11.1% mencionaron a veces y también el 11,1% indicaron casi nunca y en la figura N° 11, el 22.2% manifestaron que siempre tienen oportunidades de crecimiento si se quedan en la institución, el 33.3% indicaron que casi siempre, el 22.2% manifestaron que a veces, el 11.1% manifestaron casi nunca y de igual forma el 11.1% no saben, contrastando con la figura N° 29, el 78% de los trabajadores indicaron que su trabajo le permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas, mientras el 11% manifestaron que a veces y el 22% indicaron que no le permite. Como menciona Fernández (2002), El desarrollo profesional es un ciclo continuo que consta de tres fases: valoración, dirección y desarrollo.

CONCLUSIONES

1. Se determinó que el comportamiento organizacional se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval 2019. Como se pueden observar en la figura N° 07 donde el 33.3% y el 44.4% manifestaron que siempre y casi siempre existe cooperación entre los miembros de su grupo de trabajo y la figura N° 14 donde el 55.6% y el 33.3% indicaron que siempre y casi siempre se sienten orgulloso de la institución en la que trabaja y en lo que respecta a la variable independiente y la figura N° 21 donde el 100% indicaron que si persisten hasta alcanzar sus metas fijadas.
2. Se determinó que el comportamiento organizacional se relaciona con la motivación en los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval 2019. Como se pueden observar en la figura N° 13 donde siempre (22.2%), casi siempre (22.2%) y a veces (22.2%) consideran que su salario es equitativo comparado con el de otros trabajos similares dentro de la institución y en la figura 15 N° el 44.4%, 33.3% y 22.2% indicaron que el espacio físico en la que laboran es satisfactorio.
3. Se determinó que el comportamiento organizacional se relaciona con la responsabilidad en los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval 2019. Como se observa en la figura N° 02 donde el 33.3% y el 55.6% indicaron que siempre y casi siempre sienten una gran satisfacción por el trabajo que realizan; con la figura N° 22 donde el 89% realizan sus actividades con dedicación.
4. Se pudo determinar el comportamiento organizacional se relaciona con el liderazgo y el trabajo en equipo en los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval 2019. Como se observa en la figura N° 01 donde 55.6% indicaron que siempre su jefe conoce lo suficiente sobre sus trabajos de él y de sus compañeros para orientarlos en los problemas que se presentan y de igual manera en la figura N° 05 el 55.6% indicaron que su jefe está en disposición de que expresen sus

ideas de cómo hacer las cosas y también en la figura N° 16 donde el 55.6% manifestaron que siempre es adecuado el intercambio de ideas y de información entre los miembros de su grupo; con la variable dependiente en su dimensión de liderazgo en la figura N° 25 donde suman el 77% de trabajadores que indican que el jefe motiva a los trabajadores reconociendo su trabajo, con capacitaciones, con incentivos y orientándolos a cumplir sus objetivos.

5. Se pudo determinar qué el comportamiento organizacional se relaciona con la formación y desarrollo personal en los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval 2019. En la variable independiente se observa en la figura N° 04 donde el 44.4% señalaron que siempre hay oportunidades de crecimiento que los animan a permanecer en la institución y en la figura N° 11 el 33.3% indicaron que casi siempre tienen oportunidades de crecimiento si se quedan en la institución; con la figura N° 29 donde el 78% manifestaron les permiten desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los trabajadores que siempre debe existir cooperación entre su grupo de trabajo en la Unidad de Posgrado de Educación Unheval 2019 y que sigan manteniendo ese alto porcentaje del 100% en lo que respecta a las metas fijadas.
2. En cuanto al salario debe considerar un pago justo y equitativo en relación a las demás escuelas de posgrado que existan dentro de la Unheval, se debe seguir mejorando el espacio físico donde laboran los trabajadores para que puedan realizar sus tareas y siempre recibiendo un trato justo por parte de su jefe y compañeros.
3. Que sigan realizando sus actividades con dedicación y que siempre tengan esa satisfacción por el trabajo que realizan.
4. Al jefe de la unidad de posgrado que siempre debe orientar a todos los trabajadores ante los problemas que se presentan, que siempre expresen sus ideas e intercambio de información y considerar a todos por igual para que sigan capacitándose.
5. Animar a los trabajadores que no sienten esa oportunidad de crecimiento y que el trabajo que realizan si les permite desarrollarse profesionalmente y que sientan que si pueden quedarse en la institución.

CAPÍTULO V

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amoros, E. (2007). *Comportamiento Organizacional*. Lambayeque - Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo - Escuela de Economía.
- Baltodano, C. J., & Espino, H. D. (2016). Influencia del Comportamiento Organizacional en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de Importaciones Yelba en la Ciudad de Matagalpa durante el primer semestre del año 2016. (*Tesis de pregrado*). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Matagalpa - Nicaragua.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mac Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana, Reg. Núm. 736.
- ESAN. (26 de abril de 2018). *Conexión ESAN*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/04/las-metodologias-que-evaluan-el-desempeno-de-una-empresa/>
- Faria, F. (1995). *Desarrollo Organizacional. Enfoque Integral*. México: Noriega Editores.
- Faria, F. A. (2005). *Desarrollo Organizacional - Enfoque Integral*. México: Noriega Editores.
- Fernández, N. (2002). El desarrollo profesional de los trabajadores como ventaja competitiva de las empresas. *Universidad de La Rioja*.
- Francisco, A. Y. (2018). "El Comportamiento Organizacional y su Influencia en la Disciplina Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Supe Pueblo en el Año 2016". (*Tesis de pregrado*). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho.
- Gordon, J. R. (1997). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.
- Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.

- Hernández Sampieri, R. (2003). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hernandez, R. (2006). *Metodologia de la Investigacion Cientifica*. México: MacGrawhill.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración - Una Perspectiva Global y Empresarial*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.
- LosRecursosHumanos.com. (s.f.). *Responsabilidad y autoridad en la organización*. Recuperado el 22 de octubre de 2019, de LosRecursosHumanos.com:
<https://www.losrecursoshumanos.com/responsabilidad-y-autoridad-en-la-organizacion/>
- Mairal, D. (02 de Febrero de 2012). *Responsabilidad vs Autoridad*. Obtenido de Aragon Valley: <http://www.aragonvalley.com/responsabilidad-vs-autoridad/#.XbMsfuhKjIU>
- Moreno, R. T. (s.f.). "El Desarrollo del Personal y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores del FONDECYT". (*Tesis de pregrado*). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima.
- Naveda, K. A. (2017). "Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Proyecto Especial Alto Huallaga - 2017". (*Tesis de pregrado*). Universidad de Huánuco, Tingo María.
- Palaci, F. J. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid - España: Pearson Prentice Hall.
- Pastor, A. P. (2018). "Clima Organizacional y Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos de una Empresa Privada de Combustibles e Hidrocarburos, Lima 2017". (*Tesis de pregrado*). Universidad Sab Ignacio de Loyola, Lima.
- Piscólogos, C. (05 de Mayo de 2017). *Que es la motivación* . Obtenido de Cipsia Piscólogos : <https://www.cipsiapsicologos.com/blog/que-es-la-motivacion/>
- Robbins, S. &. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación de México, S.A.
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana Reg. Núm. 1031.

- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *"Comportamiento Organizacional"*. México: Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana. Reg. núm. 1031.
- Robbins, Stephen, P., & Coulter, M. (2013). *Administración. Un empresario Competitivo*. México: Pearson Educación.
- Rojas, G. E. (2010). *Comportamiento Organizacional*. Huánuco: Universidad de Huánuco.
- Sanchez, J. I. (2017). "Gestión del Personal y Comportamiento Organizacional en la Municipalidad Provincial de Ambo 2017". (*Tesis de pregrado*). Universidad de Huánuco, Huánuco.
- Santana, B. S. (2010). "El Comportamiento Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de Curtiduría Aldás de la Ciudad de Ambato". *Tesis de pregrado*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato - Ecuador.
- Senn, J. (1988). *Análisis y Diseño de Sistemas de Información*. México: Mc Graw-Hill.
- Socorro, F. (2006). *Estabilidad laboral: otro paradigma que cambia*. Documento electrónico disponible en: Obtenido de www.gerencialrrhh.com.
- Stephen P. Robbins y Timothy A. Judge. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana. Reg. núm. 1031.

ANEXOS

ANEXO N° 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Comportamiento Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval 2019.

IDENTIFICACION DE PROBLEMAS	IDENTIFICACION DE PROBLEMAS	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA	INSTRUMENTOS
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cómo se relaciona el comportamiento organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval 2019?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿De qué manera el comportamiento organizacional se relaciona con la motivación en los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval 2019? - ¿De qué manera el comportamiento organizacional se relaciona con la responsabilidad en los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval 2019? - ¿De qué manera el comportamiento organizacional se relaciona con el liderazgo y el trabajo en equipo en los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval 2019? - ¿De qué manera el comportamiento organizacional se relaciona con la formación y desarrollo profesional en los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval 2019? 	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar de qué manera el comportamiento organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval 2019</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar de qué manera el comportamiento organizacional se relaciona con la motivación en los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval 2019. - Determinar de qué manera el comportamiento organizacional se relaciona con la responsabilidad en los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval 2019. - Determinar de qué manera el comportamiento organizacional se relaciona con el liderazgo y el trabajo en equipo en los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval 2019. - Determinar de qué manera el comportamiento organizacional se relaciona con la formación y desarrollo profesional en los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval 2019. 	<p>HIPOTESIS GENERAL El comportamiento organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval 2019.</p> <p>HIPOTESIS ESPECÍFICOS</p> <p>H₁ El comportamiento organizacional se relaciona con la motivación en los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval 2019.</p> <p>H₂ El comportamiento organizacional se relaciona con la responsabilidad en los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval 2019.</p> <p>H₃ El comportamiento organizacional se relaciona con el liderazgo y el trabajo en equipo en los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval 2019.</p> <p>H₄ El comportamiento organizacional se relaciona con la formación y desarrollo profesional en los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval 2019.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE Comportamiento Organizacional</p> <p>DIMENSIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel Organizacional • Nivel grupal • Nivel individual <p>VARIABLE DEPENDIENTE DESEMPEÑO LABORAL</p> <p>DIMENSIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Motivación • Responsabilidad • Liderazgo y trabajo en equipo. • Formación y desarrollo personal 	<p>TIPO APLICADA</p> <p>NIVEL DESCRIPTIVO-CORRELACIONAL dónde se describe intencionalmente la variable independiente (Comportamiento organizacional), para ver su relación con la variable dependiente (desempeño laboral).</p> <p>DISEÑO Y ESQUEMA DE INVESTIGACIÓN La investigación por su diseño fue “no experimental”, en su forma transversal. Es transversal porque se realizó un corte en el tiempo para recabar la opinión de las personas involucradas en el problema.</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M((M)) --> A(()) M --> B(()) A --> Y((Y)) B --> Y X((X)) --> Y X <--> r Y </pre> </div> <p>Donde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • X = Comportamiento Organizacional • Y = Desempeño Laboral • M = Muestra • r = relación <p>Población: 9 trabajadores Muestra: 9 trabajadores</p>	Encuesta a los trabajadores



ANEXO 02 CUESTIONARIO

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Lea cuidadosamente cada afirmación y marque con una "X" la alternativa que describa mejor la realidad actual de la institución.

Los números en las columnas de la derecha corresponden a la siguiente gradación:

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

N°	AFIRMACIONES	1	2	3	4	5
1	¿Mi jefe conoce lo suficiente sobre mi trabajo y el de mis compañeros para orientarnos en los problemas que se presentan?					
2	¿Siento una gran satisfacción por el trabajo que realizo?					
3	Cuándo se realizan cambios en los sistemas o procesos ¿Se nos brinda el entrenamiento y capacitación requerida?					
4	¿Las oportunidades de crecimiento me animan a permanecer en la institución?					
5	¿Mi jefe está en disposición de que exprese mis ideas de cómo deben hacerse las cosas?					
6	¿Considero adecuado mi salario en relación con el trabajo que se me asignó?					
7	¿Existe cooperación entre los miembros de mi grupo de trabajo?					
8	¿La cantidad de trabajo que tengo que realizar es adecuada?					
9	¿Disfruto el trabajo que hago?					
10	¿Existe capacitación que ayude a conocer y adaptarse a la cultura de la institución?					
11	Tendré oportunidades de crecimiento si me quedo en esta Institución.					
12	¿Mi jefe considera seriamente las sugerencias del personal y dialoga con nosotros acerca de nuestras ideas?					
13	¿Considero que mi salario es equitativo comparado con el de otros trabajos similares dentro de la institución?					
14	¿Me siento orgulloso de la institución en la que trabajo?					
15	¿El espacio físico en el que laboro es satisfactorio?					
16	¿El intercambio de ideas y de información entre los miembros de mi grupo de trabajo es adecuado?					



ANEXO 03

Entrevista de Desempeño Laboral

Estimado colaborador:
A continuación, se le presenta un instrumento para que evalúe cuidadosamente el desempeño de la persona que ocupa el puesto en cuestión. Leer y responder las siguientes preguntas.

Motivación

1. ¿Te motivan los trabajos relativamente difíciles, pues así puedes demostrar tu competencia?.....
.....
2. ¿Las tareas que realizas en tu trabajo te motivan y te permiten desarrollarte profesionalmente?
.....

Motivación Extrínseca

3. ¿El gerente o jefe ofrece recompensas a cambio de cumplir sus metas o tareas?
.....
4. ¿Los beneficios económicos que recibes en tu empleo satisfacen tus necesidades básicas?.....
.....

Responsabilidad

5. ¿Persistes hasta que alcance la meta fijada?.....
.....
6. ¿Realizas tus actividades con dedicación?
.....
7. ¿Se considera responsable en las tareas que se le asigna?.....
.....
.....

Liderazgo

8. ¿Qué estrategias utiliza tu jefe para hacer que acepten su idea y los objetivos trazados?
.....
9. ¿De qué manera el jefe motiva a los trabajadores?
.....
10. Describe a tu jefe ideal.
.....

Trabajo en equipo

11. Describe un logro importante que hayas obtenido siendo miembro de un equipo

-
.....
12. Cuéntame una situación en la que has tenido que trabajar con unos compañeros o jefe donde se ayudaron mutuamente.
.....

Desarrollo profesional

13. ¿Tu trabajo te permite desarrollarte profesionalmente y lograr tus metas?.....
.....
14. ¿Cuándo fue la última vez que la entidad le brindo algún tipo de capacitación? ¿Qué temas?
.....



ANEXO 02

CUESTIONARIO

Comportamiento Organizacional

Lea cuidadosamente cada afirmación y marque con una "X" la alternativa que describa mejor la realidad actual de la empresa.

Los números en las columnas de la derecha corresponden a la siguiente gradación:

- 1) Siempre 2) Siempre 3) Algunas veces 4) Casi nunca 5) Nunca
6) No sé

Nº	AFIRMACIONES	1	2	3	4	5	6
1	Mi jefe conoce lo suficiente sobre mi trabajo y el de mis compañeros para orientarnos en los problemas que se presentan.	X					
2	Nuestras buenas ideas son enviadas a los niveles superiores para tomarlas en cuenta.		X				
3	Siento una gran satisfacción por el trabajo que realizo.	X					
4	Cuando se realizan cambios en los sistemas o procesos, se nos brinda el entrenamiento y capacitación requerida.		X				
5	Me proporcionan información periódicamente con respecto al desempeño de mi trabajo.				X		
6	Las oportunidades de crecimiento me animan a permanecer en la empresa.	X					
7	Cuando se hacen cambios en los procedimientos de mi trabajo, se me informa el motivo.		X				
8	Mi jefe está en disposición de que exprese mis ideas de cómo deben hacerse las cosas.		X				
9	Considero adecuado mi salario en relación con el trabajo que se me asignó.						X
10	Comparado con otros grupos que conozco dentro de la empresa, me siento bien en mi grupo de trabajo.	X					
11	Existe cooperación entre los miembros de mi grupo de trabajo.	X					
12	Los procesos de trabajo nos ayudan a dar mejor servicio a nuestros clientes.	X					
13	La cantidad de trabajo que tengo que realizar es adecuada.		X				
14	Creo que el servicio que brinda la empresa es excelente.	X					
15	La supervisión que recibo, me orienta y me facilita cumplir con mi trabajo.	X					
16	En mi grupo se puede hablar de nuevas ideas y nuevas formas de hacer las cosas.	X					
17	Disfruto el trabajo que hago.	X					
18	Existe capacitación que ayude a conocer y adaptarse a la cultura de la empresa.		X				
19	Me es útil la información que me proporcionan con respecto al desempeño de mi trabajo.		X				
20	Tendré oportunidades de crecimiento si me quedo en esta empresa.	X					

21	Mi jefe nos mantiene informados de lo que está ocurriendo en la empresa.	X					
22	Mi jefe considera seriamente las sugerencias del personal y dialoga con nosotros acerca de nuestras ideas.	X					
23	Considero que mi salario es equitativo comparado con el de otros trabajos similares dentro de la empresa.		X				
24	Me siento orgulloso de la empresa en la que trabajo.	X					
25	El espacio físico en el que laboro es satisfactorio.	X					
26	El intercambio de ideas y de información entre los miembros de mi grupo de trabajo es adecuado.	X					
27	Las normas y políticas ayudan a obtener mejores resultados	X					
28	Existen suficientes personas en mi grupo para atender la cantidad de trabajo diario para brindar excelente servicio al cliente.	X					



ANEXO 03

Entrevista de Desempeño Laboral

Estimado colaborador: Roly Ariza Eguizabal
A continuación, se le presenta un instrumento para que evalúe cuidadosamente el desempeño de la persona que ocupa el puesto en cuestión. Leer y responder las siguientes preguntas.

Motivación

1. ¿Consideras que recibes un justo reconocimiento de tu labor de parte de tus compañeros y jefes? Si
2. ¿Considera que el ambiente de trabajo es propicio para desarrollar tus tareas? Si

Motivación Intrínseca

3. ¿Ayudas a tus compañeros de trabajo cuando más lo necesiten? Cuando dispongo de tiempo y sin tareas trato de ayudarles
4. ¿Te motivan los trabajos relativamente difíciles, pues así puedes demostrar tu competencia? A si es
5. ¿Cuándo existe una tarea que no puedes realizarlo te preocupas en preguntar a tus compañeros? Si
6. ¿Las tareas que realizas en tu trabajo te motivan y te permiten desarrollarte profesionalmente? No

Motivación Extrínseca

7. ¿El gerente o jefe ofrece recompensas a cambio de cumplir sus metas o tareas? Si
8. ¿Los que más te aprecian están satisfechos de tu dedicación al trabajo? Si
9. ¿En los trabajos o discusiones en grupo, normalmente, estoy callado (o callada) o hablo de otras cosas? Estoy callada
10. ¿Los beneficios económicos que recibes en tu empleo satisfacen tus necesidades básicas? Si sabes priorizar gastos si alcanza

Responsabilidad

11. ¿Persistes hasta que alcance la meta fijada? Si

12. ¿Eres constante en la tarea que emprendes? *Si*
13. ¿Realizas tus actividades con dedicación? *Hay días que estoy cansado, pero trato de hacerlo lo mejor que puedo*
14. ¿Se considera responsable en las tareas que se le asigna? *Si*
15. ¿El jefe o el área de recurso humanos evalúa el desempeño del personal? *Si*
16. ¿Cómo trabajador alguna vez realizaste tu propia autoevaluación? *Si, constantemente*

Liderazgo

17. ¿Qué estrategias utiliza tu jefe para hacer que acepten su idea y los objetivos trazados? *Sus ideas son racionales*
18. ¿De qué manera el jefe motiva a los trabajadores? *Reconociendo tu trabajo*
19. ¿Hubo algún trabajador difícil de manejar? ¿Cómo se resolvió ese problema? *No, hubo algún trabajador difícil de manejar*
20. Describe a tu jefe ideal. *Estoy conforme con el que tengo*

Trabajo en equipo

21. Describe un logro importante que hayas obtenido siendo miembro de un equipo *Una vez no tuvimos acceso a la universidad, pero realizamos el trabajo en otro lugar, y todo salió bien*
22. Cuéntame una situación en la que has tenido que trabajar con unos compañeros o jefe donde se ayudaron mutuamente. *Para dejar los ambientes adecuadamente*

Desarrollo profesional

23. ¿Tu trabajo te permite desarrollarte profesionalmente y lograr tus metas? *No*
24. ¿Cuándo fue la última vez que la entidad le brindó algún tipo de capacitación? ¿Qué temas? *No*
25. ¿La entidad ofrece algún tipo de especialización a los trabajadores? ¿Cuáles son? *No, estoy interesado*