



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**EVALUACIÓN DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL
Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA INDUSTRIAL
METÁLICA “HORNIPAN” EN LA CIUDAD DE LATACUNGA,
AÑO 2023**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de
Licenciatura en Administración de Empresas

Autoras:

Paula Elizabeth Vaca Muso
Liseth Gabriela Velasco Yáñez

Tutor:

Mgs. Jirma Elizabeth Veintimilla Ruiz

LATACUNGA – ECUADOR
FEBRERO 2024

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotras, Vaca Muso Paula Elizabeth y Velasco Yáñez Liseth Gabriela, declaramos ser autoras del presente **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: “EVALUACIÓN DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA INDUSTRIAL METÁLICA “HORNIPAN” EN LA CIUDAD DE LATACUNGA, AÑO 2023”**, siendo la Mgs. Jirma Elizabeth Veintimilla Ruiz, tutora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Latacunga, febrero 28 del 2024



Vaca Muso Paula Elizabeth
C.C: 175168647-6



Velasco Yáñez Liseth Gabriela
C.C: 050299852-9

CONTRATO DE CESIÓN NO EXCLUSIVA DE DERECHOS DE AUTOR

Comparecen a la celebración del presente instrumento de cesión no exclusiva de obra, que celebran de una parte PAULA ELIZABETH VACA MUSO, identificado con cédula de ciudadanía No. 175168647-6 de estado civil soltera , a quien en lo sucesivo se denominará **LA CEDENTE**; y, de otra parte, la Doctora Idalia Eleonora Pacheco Tigselema, en calidad de Rectora, y por tanto representante legal de la Universidad Técnica de Cotopaxi, con domicilio en la Av. Simón Rodríguez, Barrio El Ejido, Sector San Felipe, a quien en lo sucesivo se le denominará **LA CESIONARIA** en los términos contenidos en las cláusulas siguientes:

ANTECEDENTES: CLÁUSULA PRIMERA. -**LA CEDENTE** es una persona natural estudiante de la carrera de Administración, titular de los derechos patrimoniales y morales sobre el trabajo de grado **“EVALUACIÓN DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA INDUSTRIAL METÁLICA “HORNIPAN” EN LA CIUDAD DE LATACUNGA, AÑO 2023”**, la cual se encuentra elaborada según los requerimientos académicos propios de la Facultad; y, las características que a continuación se detallan:

Historial Académico

Inicio de la carrera: Octubre 2019 - Marzo 2020

Finalización de la carrera: Octubre 2023 - Marzo 2024

Aprobación en Consejo Directivo: 16 de noviembre 2023

Tutor: Msg. Jirma Elizabeth Veintimilla Ruiz

Tema: **“EVALUACIÓN DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA INDUSTRIAL METÁLICA “HORNIPAN” EN LA CIUDAD DE LATACUNGA, AÑO 2023”**

CLÁUSULA SEGUNDA. - LA CESIONARIA es una persona jurídica de derecho público creada por ley, cuya actividad principal está encaminada a la educación superior formando profesionales de tercer y cuarto nivel normada por la legislación ecuatoriana la misma que establece como requisito obligatorio para publicación de trabajos de investigación de grado en su repositorio institucional, hacerlo en formato digital de la presente investigación.

CLÁUSULA TERCERA. - Por el presente contrato, LA CEDENTE autoriza a LA CESIONARIA a explotar el trabajo de grado en forma exclusiva dentro del territorio de la República del Ecuador.

CLÁUSULA CUARTA. - **OBJETO DEL CONTRATO:** Por el presente contrato LA CEDENTE, transfiere definitivamente a LA CESIONARIA y en forma exclusiva los siguientes derechos patrimoniales; pudiendo a partir de la firma del contrato, realizar, autorizar o prohibir:

- f) La reproducción parcial del trabajo de grado por medio de su fijación en el soporte informático conocido como repositorio institucional que se ajuste a ese fin.
- g) La publicación del trabajo de grado.
- h) La traducción, adaptación, arreglo u otra transformación del trabajo de grado con fines académicos y de consulta.
- i) La importación al territorio nacional de copias del trabajo de grado hechas sin autorización del titular del derecho por cualquier medio incluyendo mediante transmisión.
- j) Cualquier otra forma de utilización del trabajo de grado que no está contemplada en la ley como excepción al derecho patrimonial.

CLÁUSULA QUINTA. - El presente contrato se lo realiza a título gratuito por lo que LA CESIONARIA no se halla obligada a reconocer pago alguno en igual sentido LA CEDENTE declara que no existe obligación pendiente a su favor.

CLÁUSULA SEXTA. - El presente contrato tendrá una duración indefinida, contados a partir de la firma del presente instrumento por ambas partes.

CLÁUSULA SÉPTIMA. - **CLÁUSULA DE EXCLUSIVIDAD.** - Por medio del presente contrato, se cede en favor de LA CESIONARIA el derecho a explotar la obra en forma

exclusiva, dentro del marco establecido en la cláusula cuarta, lo que implica que ninguna otra persona incluyendo LA CEDENTE podrá utilizarla.

CLÁUSULA OCTAVA. - LICENCIA A FAVOR DE TERCEROS. - LA CESIONARIA podrá licenciar la investigación a terceras personas siempre que cuente con el consentimiento de LA CEDENTE en forma escrita.

CLÁUSULA NOVENA. - El incumplimiento de la obligación asumida por las partes en la cláusula cuarta, constituirá causal de resolución del presente contrato. En consecuencia, la resolución se producirá de pleno derecho cuando una de las partes comunique, por carta notarial, a la otra que quiere valerse de esta cláusula.

CLÁUSULA DÉCIMA. - En todo lo no previsto por las partes en el presente contrato, ambas se someten a lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, Código Civil y demás del sistema jurídico que resulten aplicables.

CLÁUSULA UNDÉCIMA. - Las controversias que pudieran suscitarse en torno al presente contrato, serán sometidas a mediación, mediante el Centro de Mediación del Consejo de la Judicatura en la ciudad de Latacunga. La resolución adoptada será definitiva e inapelable, así como de obligatorio cumplimiento y ejecución para las partes y, en su caso, para la sociedad. El costo de tasas judiciales por tal concepto será cubierto por parte del estudiante que lo solicite.

En señal de conformidad las partes suscriben este documento en dos ejemplares de igual valor y tenor en la ciudad de Latacunga, a los 26 días del mes de febrero del 2024.

Firma



Paula Elizabeth Vaca Muso

LA CEDENTE

Dra. Idalia Pacheco Tigselema, Ph.D.

LA CESIONARIA

CONTRATO DE CESIÓN NO EXCLUSIVA DE DERECHOS DE AUTOR

Comparecen a la celebración del presente instrumento de cesión no exclusiva de obra, que celebran de una parte VELASCO YÁNEZ LISETH GABRIELA, identificado con cédula de ciudadanía No. 050299852-9 de estado civil soltera , a quien en lo sucesivo se denominará LA CEDENTE; y, de otra parte, la Doctora Idalia Eleonora Pacheco Tigselema, en calidad de Rectora, y por tanto representante legal de la Universidad Técnica de Cotopaxi, con domicilio en la Av. Simón Rodríguez, Barrio El Ejido, Sector San Felipe, a quien en lo sucesivo se le denominará LA CESIONARIA en los términos contenidos en las cláusulas siguientes:

ANTECEDENTES: CLÁUSULA PRIMERA. -LA CEDENTE es una persona natural estudiante de la carrera de Administración, titular de los derechos patrimoniales y morales sobre el trabajo de grado “**EVALUACIÓN DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA INDUSTRIAL METÁLICA “HORNIPAN” EN LA CIUDAD DE LATACUNGA, AÑO 2023**”, la cual se encuentra elaborada según los requerimientos académicos propios de la Facultad; y, las características que a continuación se detallan:

Historial Académico

Inicio de la carrera: Octubre 2019 - Marzo 2020

Finalización de la carrera: Octubre 2023 - Marzo 2024

Aprobación en Consejo Directivo: 16 de noviembre 2023

Tutor: Msg. Jirma Elizabeth Veintimilla Ruiz

Tema: **“EVALUACIÓN DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA INDUSTRIAL METÁLICA “HORNIPAN” EN LA CIUDAD DE LATACUNGA, AÑO 2023”**

CLÁUSULA SEGUNDA. - LA CESIONARIA es una persona jurídica de derecho público creada por ley, cuya actividad principal está encaminada a la educación superior formando profesionales de tercer y cuarto nivel normada por la legislación ecuatoriana la misma que establece como requisito obligatorio para publicación de trabajos de investigación de grado en su repositorio institucional, hacerlo en formato digital de la presente investigación.

CLÁUSULA TERCERA. - Por el presente contrato, LA CEDENTE autoriza a LA CESIONARIA a explotar el trabajo de grado en forma exclusiva dentro del territorio de la República del Ecuador.

CLÁUSULA CUARTA. - **OBJETO DEL CONTRATO:** Por el presente contrato LA CEDENTE, transfiere definitivamente a LA CESIONARIA y en forma exclusiva los siguientes derechos patrimoniales; pudiendo a partir de la firma del contrato, realizar, autorizar o prohibir:

- f) La reproducción parcial del trabajo de grado por medio de su fijación en el soporte informático conocido como repositorio institucional que se ajuste a ese fin.
- g) La publicación del trabajo de grado.
- h) La traducción, adaptación, arreglo u otra transformación del trabajo de grado con fines académicos y de consulta.
- i) La importación al territorio nacional de copias del trabajo de grado hechas sin autorización del titular del derecho por cualquier medio incluyendo mediante transmisión.
- j) Cualquier otra forma de utilización del trabajo de grado que no está contemplada en la ley como excepción al derecho patrimonial.

CLÁUSULA QUINTA. - El presente contrato se lo realiza a título gratuito por lo que LA CESIONARIA no se halla obligada a reconocer pago alguno en igual sentido LA CEDENTE declara que no existe obligación pendiente a su favor.

CLÁUSULA SEXTA. - El presente contrato tendrá una duración indefinida, contados a partir de la firma del presente instrumento por ambas partes.

CLÁUSULA SÉPTIMA. - **CLÁUSULA DE EXCLUSIVIDAD.** - Por medio del presente contrato, se cede en favor de LA CESIONARIA el derecho a explotar la obra en forma

CLÁUSULA OCTAVA. - LICENCIA A FAVOR DE TERCEROS. - LA CESIONARIA podrá licenciar la investigación a terceras personas siempre que cuente con el consentimiento de **LA CEDENTE** en forma escrita.

CLÁUSULA NOVENA. - El incumplimiento de la obligación asumida por las partes en la cláusula cuarta, constituirá causal de resolución del presente contrato. En consecuencia, la resolución se producirá de pleno derecho cuando una de las partes comunique, por carta notarial, a la otra que quiere valerse de esta cláusula.

CLÁUSULA DÉCIMA. - En todo lo no previsto por las partes en el presente contrato, ambas se someten a lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, Código Civil y demás del sistema jurídico que resulten aplicables.

CLÁUSULA UNDÉCIMA. - Las controversias que pudieran suscitarse en torno al presente contrato, serán sometidas a mediación, mediante el Centro de Mediación del Consejo de la Judicatura en la ciudad de Latacunga. La resolución adoptada será definitiva e inapelable, así como de obligatorio cumplimiento y ejecución para las partes y, en su caso, para la sociedad. El costo de tasas judiciales por tal concepto será cubierto por parte del estudiante que lo solicite.

En señal de conformidad las partes suscriben este documento en dos ejemplares de igual valor y tenor en la ciudad de Latacunga, a los 26 días del mes de febrero del 2024.



Firma

Liseth Gabriela Velasco Yáñez

LA CEDENTE

Dra. Idalia Pacheco Tigselema, Ph.D.

LA CESIONARIA

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título:

“EVALUACIÓN DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA INDUSTRIAL METALICA “HORNIPAN” EN LA CIUDAD DE LATACUNGA, AÑO 2023”, de las estudiantes Vaca Muso Paula Elizabeth y Velasco Yanez Liseth Gabriela, de la carrera de Administración de Empresas, considero que dicho Informe Investigativo es merecedor del aval de aprobación al cumplir las normas técnicas, traducción y formatos previstos, así como también ha incorporado las observaciones y recomendaciones propuestas en la pre-defensa.

Latacunga, 26 de febrero de 2024



Mgs. Jirma Elizabeth Veintimilla Ruiz

C.I: 0502969587

TUTORA

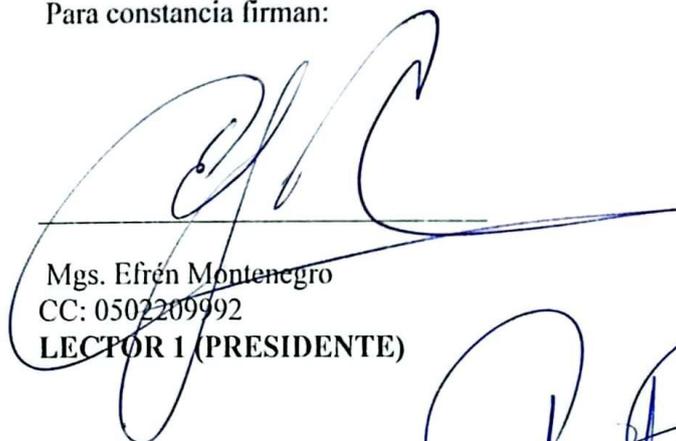
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas; por cuanto, las postulantes: Vaca Muso Paula Elizabeth y Velasco Yáñez Liseth Gabriela con el título de Proyecto de Investigación: “EVALUACIÓN DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA INDUSTRIAL METÁLICA “HORNIPAN” EN LA CIUDAD DE LATACUNGA, AÑO 2023”, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación del trabajo de titulación.

Por lo antes expuesto, se autoriza grabar los archivos correspondientes en un CD, según la normativa institucional.

Latacunga, febrero 26 del 2024

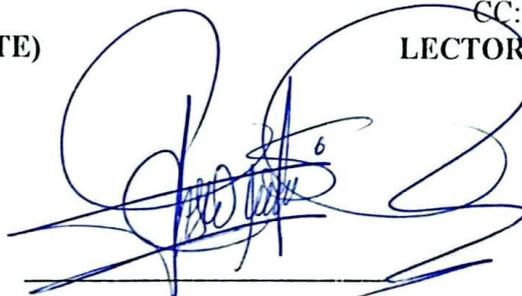
Para constancia firman:



Mgs. Efrén Montenegro
CC: 0502209992
LECTOR 1 (PRESIDENTE)



PhD. Walter Navas
CC: 0501475057
LECTOR 2 (MIEMBRO)



Mgs. Pablo Herrera
CC: 0501690259
LECTOR 3 (MIEMBRO)

AGRADECIMIENTO 1

Principalmente quiero expresar mi gratitud a Dios por no dejarme caer, darme fuerzas para continuar, que me ha permitido llegar hasta este momento importante para mí. A mi querida madre Olga del Pilar Muso Jácome por su amor incondicional y apoyo moral que me acompañado durante toda mi trayectoria universitaria. También expreso mi gratitud a mi hermano Miguel Angel que a pesar de estar lejos siempre me motiva a seguir mis objetivos y a mi hermano Jonathan Patricio que pese no estar presente de manera física fue una inspiración para no rendirme nunca. Por último quiero agradecer a mi persona especial José Gregorio Alava (+) que me ha dejado un vacío enorme pero es un motivo más para culminar este proyecto y seguir superándome.

Paula Elizabeth Vaca Muso

AGRADECIMIENTO 2

Agradezco inicialmente a mi familia por ser un sustento realmente grande y duradero a lo claro de toda mi carrera universitaria y vida misma para poder cumplir mis metas con éxito implacable. A Enriqueta Yáñez y Francisco Velasco por criarme como una persona de bien y velar por mi bienestar además de guiarme por un buen camino para formar una persona que sepa ir cumpliendo sus metas para llegar a ser un orgullo de ellos. Agradeciendo también a mi hermana Marlen Velasco que pesa a mis decaídas siempre está para mí para ayudarme y motivarme en mis peores momentos de mi vida y hermanos que al igual siempre estuvieron cuidando, apoyando y cuidándome para cumplir con mis expectativas de ser una gran profesional. El camino que fui recorriendo desde que asumí mis deberes como estudiante no fue sencillo pero el apoyo que fui recibiendo fue una apoyó bastante grande para que los culminará con éxito.

Finalmente agradezco a los ingenieros que me enseñaron no solo sus materias si no cosas que en futuro me servirán en el transcurso de la vida que pese a su a ser un profesor esmeraron ser nuestros amigos y enseñarnos lecciones de vida fuera de la universidad.

Liseth Gabriela Velasco Yáñez

DEDICATORIA 1

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios con Él puedo hacer todas las cosas. A mis hermanos y a mi madre por apoyarme en los momentos más complicados que he vivido durante este periodo sin dejarme rendir a pesar de las circunstancias de la vida, ella ha sido el pilar de este logro ya que sin ella nada de esto podría ser posible.

A mi vida José Gregorio Alava que se marchó antes de tiempo sin cumplir nuestras metas, desearía haber tenido un segundo más para quedarme contigo, un último instante donde podamos estar juntos y despedirnos. Por siempre y para siempre mi amor, te extraño.

Paula Elizabeth Vaca Muso

DEDICATORIA 2

A mis papás, hermanos y amigas que siempre fueron un sustento de apoyo en mi vida emocional para no caer y hundirme en mi vida con mis malas decisiones. por su constante y nítido apoyo en mi persona tanto en mi vida académica como en el hogar y principalmente en lo emocional, por ser unas personas muy responsables y admirables para mí, dedico mi tesis como un proyecto de investigación en gratitud a su presencia inigualable que fue un regalo incondicional para mí.

Liseth Gabriela Velasco Yáñez

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

TÍTULO: “EVALUACIÓN DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA INDUSTRIAL METÁLICA “HORNIPAN” EN LA CIUDAD DE LATACUNGA, AÑO 2023”

Autoras:

Vaca Muso Paula Elizabeth
Velasco Yáñez Liseth Gabriela

RESUMEN

Este proyecto de investigación tiene como objetivo analizar la relación existente entre el comportamiento organizacional y desempeño laboral del personal en la Fábrica Industrial Metálica HONIPAN. El presente estudio usó una metodología de enfoque cuantitativo, un tipo de investigación descriptiva y correlacional, diseño investigativo de carácter no experimental. Se aplicó un instrumento de medición del comportamiento organizacional del autor J.A. Cota (2017) que se adaptó para usar 4 dimensiones que se compuso de 13 preguntas. Para la variable de desempeño laboral se tomó como referencia el cuestionario de la Universidad de Salamanca (2004), la cual utiliza 3 dimensiones, misma que posee 10 preguntas a partir de una escala de Likert aplicada a 48 trabajadores de la Empresa Hornipan. Para la obtención de los resultados se evidencio una relación baja de 32.6% pero que influye de manera directa en el de desempeño laboral, con un coeficiente de confiabilidad muy alto de 0.847. Para eso se propuso estrategias para implementar el comportamiento organizacional en base a sus dimensiones: trabajo en equipo, igualdad, condiciones físicas y liderazgo, en relación con el desempeño laboral con sus respectivas dimensiones: puesto de trabajo, comunicación y coordinación; y motivación y reconocimiento; con el propósito de desarrollar un buen ambiente laboral. En conclusión, se identificó una relación positiva entre ambas variables, lo que quiere decir que a medida que mejora el comportamiento organizacional también aumenta el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Hornipan. Se recomienda incentivar continuamente a los directivos de la empresa a poner en práctica las estrategias para mejorar su comportamiento y desempeño en las actividades.

Palabras clave: Comportamiento organizacional, desempeño laboral, motivación, liderazgo.

ABSTRACT

This research project has as objective to analyze relationship between organizational behavior and work performance of HORNIPAN Metallic Industrial Factory personnel. This study used a quantitative approach methodology, a descriptive and correlational type of research, which was taken into account, and a non-experimental research design was also used. For which a measurement instrument of organizational behavior of author J.A. Cota (2017) was applied, which was adapted to 4 dimensions composed by 13 questions. For working performance variable, the questionnaire of the Salamanca University (2004) was taken as a reference, which uses 3 dimensions and has 10 questions based on a Likert scale applied to 48 workers of Hornipan Company. In order to obtain results, a low relationship was evidenced of 32.6%, but it has a direct influence on work performance, with a very high reliability coefficient of 0.847. For this, some strategies were proposed to implement organizational behavior based on its dimensions: teamwork, equality, physical conditions and leadership, in relation to work performance with its respective dimensions: work place, communication, coordination, motivation and recognition; with the purpose of developing a good work environment. In conclusion, a positive relationship between both variables was indicated, which means that as the organizational behavior improves, work performance in Hornipan's collaborators. It is recommended continually encourage company managers to implement strategies to improve their behavior and performance in activities

Key words: Organizational behavior, work performance, Motivation, Leadership and skills.

AVAL DE TRADUCCIÓN

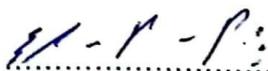
En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal CERTIFICO que:

La traducción del resumen al idioma del inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: **“EVALUACIÓN DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA INDUSTRIAL METÁLICA “HORNIPAN” EN LA CIUDAD DE LATACUNGA, AÑO 2023”** presentado por: **PAULA ELIZABETH VACA MUSO** con cedula de identidad **1751686476** y **LISETH GABRIELA VELASCO YÁNEZ** con cedula de identidad **0502998529** egresadas de la Carrera de: **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**, perteneciente a la Facultad de Ciencias Administrativas, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del idioma.

Es todo en cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a las peticionarias hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimaren conveniente.

Latacunga, 19 de febrero 2024

Atentamente,



Lic. Pacheco Edison Marcelo
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC
CI: 0502617350



CENTRO
DE IDIOMAS

ÍNDICE GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
CONTRATO DE CESIÓN NO EXCLUSIVA DE DERECHOS DE AUTOR 1	iii
CONTRATO DE CESIÓN NO EXCLUSIVA DE DERECHOS DE AUTOR 2	vi
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	ix
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN	x
AGRADECIMIENTO 1	xi
AGRADECIMIENTO 2	xii
DEDICATORIA 1	xiii
DEDICATORIA 2	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT	xvi
AVAL DE TRADUCCIÓN	xvii
ÍNDICE GENERAL	xviii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xx
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xxi
1. INFORMACIÓN GENERAL	1
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
2.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	4
3. JUSTIFICACIÓN	4
4. OBJETIVOS	5
4.1. Objetivo General.....	5
4.2. Objetivo Específico.....	5
5. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO.....	7
5.1. Beneficiarios directos.....	7
5.2. Beneficiarios Indirectos	7
6. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA	8
6.1. Antecedentes Investigativos	8
6.3. Comportamiento organizacional	11
6.3.1. Modelos del comportamiento organizacional	11
6.3.2. Características del comportamiento organizacional	16
6.3.3. Ventajas.....	16
6.3.4. Importancia del comportamiento organizacional	17
6.3.5. Dimensiones del comportamiento organizacional.....	18
6.4. Desempeño laboral	19

6.4.1.	Evaluación del desempeño	20
6.4.2.	Importancia de evaluación del desempeño laboral	22
6.4.3.	Objetivos de la evaluación de desempeño.....	22
6.4.4.	Beneficios de la evaluación del desempeño	23
6.4.5.	Dimensiones del desempeño laboral.....	25
7.	METODOLOGÍA EMPLEADA.	26
7.1.	Enfoque Cuantitativo.....	26
7.2.	Diseño de investigación	26
7.3.	Tipo de investigación	27
7.3.1.	Investigación Descriptiva	27
7.3.2.	Investigación Correlacional	27
7.4.	Población	27
7.5.	Muestra	28
7.6.	Instrumentos de investigación	28
7.7.	Operalización de las variables	30
7.8.	Procedimientos de recolección de datos	32
8.	Análisis y discusión de los resultados	33
8.1.	Análisis de confiabilidad de datos.....	33
8.2.	Análisis descriptivo.....	35
8.3.	Análisis de Correlación.....	45
8.4.	Hipótesis	47
8.5.	Discusión de Resultados	48
9.	PROPUESTA	51
9.1.	Introducción.....	51
9.2.	Estrategias	52
9.3.	Cronograma de actividades de las estrategias	58
9.4.	Presupuesto de las estrategias	61
10.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	62
10.1.	Conclusiones.....	62
10.2.	Recomendaciones.....	63
11.	BIBLIOGRAFÍA	64

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Sistema de actividades en relación a los objetivos específicos	6
Tabla 2. Beneficiarios directos e indirectos.....	8
Tabla 3. Cinco modelos de comportamiento organizacional	12
Tabla 4. Importancia de la evaluación de desempeño Laboral.....	22
Tabla 5. Instrumento de investigación para la variable de comportamiento organizacional..	28
Tabla 6. Instrumento de investigación para la variable de desempeño laboral	30
Tabla 7. Matriz de operacionalización de las variables comportamiento organizacional	30
Tabla 8. Matriz de operacionalización de las variables desempeño laboral.....	31
Tabla 9. Resumen de procesamiento de casos.....	33
Tabla 10. Estadística de fiabilidad del instrumento comportamiento organizacional.....	34
Tabla 11. Estadística de fiabilidad del instrumento desempeño laboral.....	34
Tabla 12. Frecuencia del comportamiento organizacional	35
Tabla 13. Frecuencias de desempeño laboral	36
Tabla 14. Frecuencia de Trabajo en equipo.....	37
Tabla 15. Frecuencia de igualdad	38
Tabla 16. Frecuencia de Condiciones físicas.....	39
Tabla 17. Frecuencia de Liderazgo.....	40
Tabla 18. Frecuencias de la dimensión de Puesto de Trabajo	41
Tabla 19. Frecuencias de la dimensión de Comunicación y Coordinación	42
Tabla 20. Frecuencias de la dimensión de Motivación y Reconocimiento	43
Tabla 21. Resumen general del modelo econométrico de regresión lineal	46
Tabla 22. Elementos esenciales del modelo econométrico	46
Tabla 23. Valores de los tamaños de efectos.....	47
Tabla 24. Estrategias para implementar el comportamiento organizacional.....	52
Tabla 25. Estrategias para implementar el comportamiento organizacional.....	53
Tabla 26. Estrategias para implementar el comportamiento organizacional.....	53
Tabla 27. Estrategias para implementar el comportamiento organizacional.....	54
Tabla 28. Estrategias para implementar el desempeño laboral.....	55
Tabla 29. Estrategias para implementar el desempeño laboral.....	56
Tabla 30. Estrategias para implementar el desempeño laboral.....	57
Tabla 31. Cronograma de actividades de las estrategias	58
Tabla 32. Cronograma de actividades de las estrategias	59
Tabla 33. Cronograma de actividades de las estrategias	60
Tabla 34. Presupuesto.....	61

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Figura de barras porcentual del comportamiento organizacional	36
Figura 2. Figura de barras porcentual del desempeño laboral	37
Figura 3. Figura de barras porcentual de Trabajo en equipo	38
Figura 4. Figura de barras porcentual de igualdad.....	39
Figura 5. Figura de barras porcentual del Condiciones físicas	40
Figura 6. Figura de barras porcentual del Liderazgo.....	41
Figura 7. Figura de barras porcentual de la dimensión de Puesto de Trabajo	42
Figura 8. Figura de barras porcentual de la dimensión de Comunicación y Coordinación	43
Figura 9. Figura de barras porcentual de la dimensión de Motivación y Reconocimiento	44
Figura 10. Dispersión estadística de las variables comportamiento organizacional y desempeño laboral	45

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto: Evaluación del comportamiento organizacional y desempeño laboral en la Empresa Industrial Metálica “HORNIPAN” en la ciudad de Latacunga, año 2023.

Fecha de inicio: Abril 2023

Fecha de finalización: Febrero 2024

Lugar de ejecución: Latacunga - Cotopaxi

San silvestre- San buenaventura -Latacunga -Cotopaxi -Av. Amazonas HORNIPAN

Facultad que auspicia: Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Carrera que auspicia: Administración de Empresas

Proyecto de investigación generativo vinculado: Ninguno

Grupo de investigación: Sostenibilidad y Competitividad

Equipo de Trabajo:

Tutor: Jirma Elizabeth Veintimilla Ruiz **C.I.:** 050296958-7

Estudiante: Paula Elizabeth Vaca Muso **C.I.:** 175168647-6

Estudiante: Liseth Gabriela Velasco Yáñez **C.I.:** 050299852-9

Área de Conocimiento: Ciencias Administrativas

Línea de investigación: Administración y Economía para el Desarrollo Humano Social.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

MACRO

En los últimos años, el comportamiento organizacional ha tenido un gran impacto dentro de las organizaciones, debido que puede ser capaz de influir en la conducta de los grupos de equipo o individuos en el entorno laboral, se refiere al estudio de personas que interactúan dentro de las empresas. Nos ayuda a comprender las funciones de las empresas y cómo mejorarlas para mantenerse en el mercado frente a las competencias existente, ya que analiza el ambiente social de los colaboradores, puesto que esto generaría un alto desempeño en las funciones.

En todo el mundo el comportamiento organizacional incide en el desempeño laboral, debido a que el personal debe aportar para un mejoramiento continuo en la organización, para que de esta manera se mantenga un perfil apropiado para el tipo de cargo que desempeñara en el área asignada. El comportamiento organizacional es muy importante en la empresa debido a que se examinara la eficiencia y eficacia de los trabajadores y lo más importante que para que la empresa tenga una buena ganancia y el éxito más significativo de la empresa son todos los trabajadores dentro de la organización, el resultado que se debe tener como objetivo la organización es las relaciones interpersonales, mejor comunicación, motivación, productividad, buen ambiente laboral y talento humano. (Sánchez, 2018, p. 12)

MESO

Actualmente la mayor importancia en el Ecuador es comenzar con una mejora en la calidad de atención de un servicio o producto con altos estándares de calidad, existiendo una gran variedad de empresas que están a disposición de las personas en una serie de bienes y servicios. En el Ecuador existen empresas tanto públicas como privadas que son muy vulnerables a posibles cambios, por lo que deben tener una estrecha relación con la misión,

visión y objetivos de la empresa, en los cuales el estado ecuatoriano no ha venido desarrollando en las empresas del sector público y privado por diferentes motivos, haciendo del análisis del comportamiento organizacional una etapa importante.

De esta manera el comportamiento organizacional es una búsqueda de las habilidades del personal de la empresa con la finalidad de comprender los comportamientos y debilidades inapropiadas y faltas deficientes, para implementar herramientas que puedan mejorar, implementar estrategias de mejora continua, lo cual es muy importante para el crecimiento del ambiente laboral en las empresas privadas y públicas a la altura de la globalización (Krieger, 2021).

La experiencia y circunstancias laborales externas e internas contribuyen al comportamiento que los empleados desarrollan dentro de la organización para un óptimo desempeño laboral en las distintas áreas que tiene la organización. Esto se refleja tanto en el entorno interior como en el exterior. La razón por la que los empleados consideran que los sistemas, procedimientos, objetivos y prácticas de gestión son relevantes para sus propias necesidades y aspiraciones, lo cual la organización debe fomentar un clima organizacional de confianza y aceptación mutua para asegurar su supervivencia. (Gómez, Santillán, Peñafiel, & Alvarado, 2020)

MICRO

El presente proyecto de investigación plantea la siguiente problemática: en la empresa Industrial metálica “HORNIPAN”, se observó un comportamiento organizacional inadecuado debido a la falta de políticas de reconocimiento, motivaciones y expectativas del personal, observando que los colaboradores no se encuentran satisfechos después de realizar sus actividades o funciones, lo cual no les permite realizar su trabajo en menor tiempo en los puestos de trabajo, de igual manera se identificó que existen barreras de comunicación directa

entre los colaboradores y supervisores de planta. Además, se analizó la falta de trabajo en equipo por los diferentes puntos de vista que genera desacuerdos, lo que a su vez afecta en el bienestar emocional y moral de los empleados por que no toman en cuenta las opiniones de cada uno.

Al no tener un adecuado comportamiento organizacional afecta directamente al desempeño laboral de los trabajadores, estos se verán afectados dentro de la empresa generando la improductividad en el desarrollo de las metas y objetivos de la misma, también se crea conflictos laborales por la falta de motivación que afecta al rendimiento de los trabajadores ya que puede producir estrés y ansiedad puede generar desmotivación o falta de interés en el trabajo que incumplen con sus deberes de manera habitual.

2.1.FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la relación entre el comportamiento organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la Empresa Industrial Metálica HORNIPAN de la ciudad de Latacunga?

3. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se realizó con el objetivo de encontrar la relación que tiene el comportamiento organizacional en el desempeño laboral en la empresa industrial metálica para que de ahí se pueda crear una ventaja competitiva con estrategias conociendo las falencia que pueda tener la empresa, de esta manera conocer más a fondo de las relaciones e intensidad que puedan tener las dimensiones del comportamiento organizacional (Trabajo en equipo, Igualdad, Condiciones físicas y Liderazgo) y las dimensiones de desempeño laboral (puesto de trabajo, comunicación y coordinación, y motivación y reconocimiento).

Al realizar la investigación se tiene en cuenta la importancia de que una empresa debe tener un buen clima laboral para que de esta manera los empleados puedan trabajar de mejor

manera y que tengan un mejor rendimiento. La creación de un ambiente laboral positivo es crucial para promover el bienestar físico y mental de los empleados, que de esta manera disminuye el ausentismo y combate la monotonía, también ayuda a mejorar la imagen de la empresa.

Con la ejecución de las estrategias de tener una mejora continua en el comportamiento organizacional, así como también el desempeño laboral del personal de la empresa HORNIPAN en la ciudad de Latacunga, se espera contar con personas comprometidas con la adopción de cambios en la organización, optimizando los procesos de producción con calidad y eficiencia, con personal capacitado y calificado en su fabricación con valor agregado para ser una empresa competitiva.

4. OBJETIVOS

4.1. Objetivo General

- Evaluar la relación existente entre el comportamiento organizacional y desempeño laboral del personal en la Empresa Industrial Metálica HORNIPAN.

4.2. Objetivo Específico

- Fundamentar conceptualmente la relación entre las variables comportamiento organizacional y desempeño laboral.
- Realizar un diagnóstico sobre el nivel del comportamiento organizacional y el desempeño laboral del personal en la Empresa Industrial Metálica HORNIPAN.
- Proponer estrategias para mejorar comportamiento organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la Empresa Industrial Metálica HORNIPAN que derive en una mejora continua de la gestión de la empresa.

Tabla 1.*Sistema de actividades en relación a los objetivos específicos*

Objetivo específico	Actividades	Cronograma	Productos
Fundamentar conceptualmente la relación entre la variables comportamiento organizacional y desempeño laboral en la Empresa Industrial Metálica “HORNIPAN” Cotopaxi.	Revisión bibliográfica sobre el comportamiento organizacional y el desempeño laboral. Obtener un mejor sustento en revistas, bibliotecas, sitios web, libros y artículos científicos.	2 semanas 2 semanas	Revisión bibliográfica de la fundamentación teórica y antecedentes investigativos. Antecedentes de investigación
Realizar un diagnóstico sobre el nivel del comportamiento organizacional y el desempeño laboral del personal en la Empresa Industrial Metálica “HORNIPAN” Cotopaxi.	Elaboración del instrumento que permita identificar la relación de las variables de estudio. Aplicación de la encuesta a los trabajadores de la empresa Analizar e interpretar los resultados con el sistema SPSS	1 semana 1 mes 3 semanas	Cuestionario aplicado a los empleados de la empresa. Tablas estadísticas y figuras. Programa estadístico SPSS
Proponer estrategias para mejorar el comportamiento organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la	Revisar y analizar el alcance que pueda tener las estrategias Analizar los resultados obtenidos para la recolección de más	2 semanas 2 semanas	Propuesta de estrategias Redacción de los resultados obtenidos para obtener conclusiones y

Empresa Industrial Metálica HORNIPAN	información	recomendaciones
que derive en una mejora continua de la gestión de la empresa.		

Nota: Esta tabla muestra el cronograma de actividades según los objetivos específicos.

Fuente: Elaboración propia.

5. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

Los beneficiarios de la presente investigación tienen dos clases de beneficiarios como son beneficiarios directos e indirectos, como se puede observar en la tabla 2.

5.1. Beneficiarios directos

El personal administrativo de la Empresa Industrial Metálica “HORNIPAN” de la ciudad de Latacunga cuenta con trece personas y el personal del área operativa es de treinta y cinco empleados. De esta manera los beneficiarios directos son:

- El gerente general de la empresa ya que de esta manera el que se mejore el rendimiento de la empresa tendrá un significativo aumento de productividad.
- Los trabajadores de la industria al tener un mejor comportamiento organizacional y desempeño harán que la empresa aumente su calidad y los trabajadores realicen sus tareas en un buen ambiente laboral.

5.2. Beneficiarios Indirectos

- Los beneficiarios indirectos son los clientes de la Empresa Industrial Metálica “HORNIPAN”.
- Los proveedores que son que van a obtener el ingreso más adecuado en condiciones de seguridad apropiado.

Tabla 2.*Beneficiarios directos e indirectos*

Beneficiarios	Cantidad
Gerente	1
Trabajadores	47
Estudiantes	2
Beneficiarios indirectos	
Beneficiarios indirectos	Cantidad
Proveedores	15

Nota: Esta tabla muestra los beneficiarios del proyecto de investigación.

Fuente: Elaboración propia

6. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

6.1. Antecedentes Investigativos

Lloor & Muñoz (2018), evaluó el desempeño de las variables dependientes del comportamiento organizacional en la Cooperativa Intercantonal de Transporte Tosagua para contribuir al alcance de sus objetivos empresariales. El tipo de investigación aplicado fue investigación de campo y bibliográfica, se emplearon el método inductivo y deductivo, además los investigadores consideraron como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario el cual uso la escala Likert con cuatro niveles de valoración para aplicar a la población total de 50 miembros de la cooperativa. Los resultados mostraron que los niveles de correlación fueron altas y muy altas entre las variables de estudio a través de R de Pearson. Con base a los resultados se concluyó que gracias al estudio se pueden implementar medidas de mejora para reducir las malas prácticas para así incrementar el interés de los empleados en el desarrollo organizacional y la mejora de procesos.

Tenecota & Álvarez (2022), determinó el nivel de incidencia que tienen las variables de comportamiento organizacional en la productividad de la empresa Geo & Cris Cargo Servicie S.A. Cuenca – Ecuador. mediante el uso de indicadores de gestión, este análisis se elabora a fin de obtener y dar a conocer un diagnóstico situacional, se consideró como metodología un tipo de investigación descriptiva no experimental, explicativa y descriptiva, utilizando como técnica a la entrevista y como instrumento un cuestionario compuesto por 16 preguntas cerradas.

Asimismo la población estuvo compuesta por veinte colaboradores de la empresa a quienes se aplicó los cuestionarios válidos y confiables, una vez obtenido los resultados de estudio se toma como punto de partida el análisis de la variable de productividad presenta un resultado deficiente , queda claro que esta variable está completamente influenciada por algunas de las variables previamente analizadas pero las variables de comunicación y motivación tienen un mayor impacto porque son empleados la mayor parte en la insatisfacción.

Palacios (2019), presentó como objetivo determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño del personal administrativo de los distritos de salud de la provincia de Manabí. Los investigadores consideraron una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo exploratoria, descriptiva, y un alcance correlacional. Como herramienta de investigación se usó un cuestionario conformada por 98 ítems, el cual se aplicó a una muestra de 312 colaboradores de los distritos de salud pública de la provincia de Manabí, a partir de una escala Likert con cinco niveles de respuesta.

Los resultados de la investigación mostraron una correlación de Spearman de 0.324 que establece una correlación positiva entre las variables de estudio, además con una significatividad de 0.000 en consecuencia se acepta la hipótesis alternativa para rechazar la

hipótesis nula que es falsa, se pudo concluir que se logró demostrar que el clima organizacional es un factor importante para mantener el nivel adecuado de desempeño de los empleados de la organización.

Padilla & González (2020), analizó la relación entre el comportamiento de ciudadanía organizacional y la satisfacción laboral en empleados de empresas hoteleras de la ciudad de Zacatecas, México. La metodología se presentó bajo una modalidad de tipo descriptivo correlacional, para la recolección de datos se utilizó un cuestionario el cual se aplicó a una muestra de 212 empleados, posterior al procesamiento de datos se obtuvo como resultado la correlación de Spearman de 0.637 que significa que existe una correlación positiva moderada. Por lo cual se deduce que es evidente una relación positiva entre la satisfacción laboral y sus componentes de los constructos del comportamiento ciudadano, lo que sugiere que el cambio tiene un impacto directo en el desempeño de los colaboradores.

Sánchez (2018), esta investigación es de tipo descriptivo no experimental y de método deductivo, inductivo, probabilístico, bibliográfico y estadístico tuvo como objetivo describir la relación entre el comportamiento organizacional y el desempeño laboral del área de producción de la empresa Serprovisa SAC Ate 2018. Para recopilar la información necesaria se utilizó la técnica de encuesta, el instrumento fue el cuestionario conformada por 39 items, el cual se aplicó a toda la población conformada de 74 empleados que posee la incubadora.

La obtención de resultados mostró la aceptación de la hipótesis alternativa a través de la prueba de Rho de Spearman de 0.772 y una significación equivalente a 0.000, lo que quiere decir que existe una relación entre el comportamiento organizacional y el desempeño laboral dentro del área de producción de la empresa incubadora. Con base a los resultados teniendo en cuenta el objetivo de estudio que existe una relación tomando en cuenta la importancia de implementar estudios del comportamiento organizacional para lograr los objetivos y metas

propuestas por las empresas con el fin de mejorar el desempeño y la productividad de la misma.

6.2.Fundamentación teórica

6.3.Comportamiento organizacional

Según Chiavenato (2009), El Comportamiento Organizacional se puede definir como la organización es una unidad social coordinada de forma consciente, en esto hace referencia a un estudio de personas y grupos que actúan en la organización. Se ocupan de todas las influencias que actúan en las organizaciones y viceversa. Siendo así que el CO es constante con las interacciones que pueden influir entre las personas y organizaciones. Es un importante campo de conocimiento para todas las personas y las organizaciones.

El Comportamiento Organizacional es el que estudia sistemáticamente los actos, conductas y actitudes que la gente demuestra en las empresas. Robbins, S. (2004),

6.3.1. Modelos del comportamiento organizacional

Para Hislop y Urroz, (2021) se utilizan modelos para que de una manera más rápida y concisa se pueda explicar un proceso, por que ayudan a una mejor comprensión de los acontecimientos. (p. 55).

Siendo así para que una organización pueda comprender mejor los conceptos y procesos que desee explicar de forma breve y directa, se usa modelos para representar las acciones y hechos que quiere mostrar. Hay varios ejemplos de modelos que representan de una forma más inteligente y fácil de entender, ya sea modelos como los organigramas o flujos de actividades.

Tras el modelo del comportamiento organizacional de distintos autores, utilizan tres niveles de análisis individual, grupal y organizacional en los que cada uno tiene su grado de complejidad para que sea más accesible a las personas de la organización funcionando de manera independiente cada nivel. Estos modelos sirven para que la organización se pueda comunicar de mejor manera realizando eventos, objetivos y metas. Usando como herramienta de control para la sección de administración y más profesionales.

Tabla 3.

Número de modelos de comportamiento organizacional

	Autocrático	De Custodia	De apoyo	Colegiado	De sistemas
Base del modelo	Poder	Recursos económicos	Liderazgo	Asociación	Confianza, comunidad significado
Orientación de la administración	Autoridad	Dinero	Apoyo	Trabajo en equipo	Interés, empatía
Orientación de los empleados	Obediencia	Seguridad y prestaciones	Desempeño de trabajo	Conducta responsable	Carácter
Resultado psicológico	Dependencia del jefe	Dependencia de organización	Participación	Autodisciplina	Automotivación
Necesidades satisfechas de los empleados	Subsistencia	Seguridad	Estatus y reconocimiento	Autor relación	Amplio alcance
Resultados de desempeño	Mínimos	Cooperación pasiva	Despertar	Entusiasmo de impulsos	Pasión y compromiso moderado con las metas organizacionales

Nota: De *Comportamiento humano en el trabajo* J. Newstrom, 2011, p. 33. **DERECHOS**

RESERVADOS © 2011, 2007 McGraw-Hill/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

El Modelo Autocrático: el modelo es el principal en la revolución industrial. Por qué en el ambiente del modelo autocrático es principalmente de autoridad ya que de esta manera antes se creía que había que dirigir persuadir y presionar a los empleados que trabajen bajo presión. (Newstrom, 2011). Según Newstrom 2011, p. 33. *“Quienes están al mando del poder de ordenar “usted hace esto, o se atiene a las consecuencias”, lo que se da a conocer es que se castigara a los empleados que no cumplas con las ordenes de sus superiores.*

De esta manera se creyó que esta es la mejor manera en la que las organizaciones tendrían una mejor movilidad suponiendo que se tenía que dirigir, persuadir y presionar a los empleados de manera en la que ellos no tenían ni voz ni voto y solo debían acatar órdenes en las empresas. Este tiene un punto de vista que genera que la administración sea extremadamente estricta con sus empleados frecuentemente de manera brutal y además agotadores siendo así que en épocas antiguas generará enfermedades, suciedad, peligro a sus empleados siendo así el modelo autocrático mayormente rechazados por muchos empleados y también siendo utilizado en la actualidad (Newstrom, 2011).

El Modelo de Custodia: de esta manera se inicia en un estudio de administración a sus empleados de esta manera se dieron cuenta que la manera en la que usaban el modelo de autocrática no sustentaba a sus jefes haciendo que estos “reflexionen”. Dándose cuenta de que varios de sus empleados tenían cierto resentimiento a sus jefes siendo así que llevaban toda frustración a sus familiares vecinos y amigos llevado el problema mucho más grande. (Newstrom, 2011)

De esta manera los administradores recurrieron a mejorar la seguridad de sus empleados llegando así a la solución de Modelo de custodia llegando a un mejor éxito dependiendo sin más de los recursos económicos. Así las organizaciones se centraron y orientaron hacia el dinero para pagar sueldos y prestaciones. Se decía que *“Si la empresa no tiene la una estabilidad económica para cumplir con sus pensiones y otras prestaciones, no puede adoptar un enfoque de custodia.”* Generando así que los empleados creen una dependencia de la organización ya que al tener un excelente salario además de seguridad y bienestar no podrían darse el lujo de renunciar aun viendo mejores perspectivas en otros trabajos. El modelo se centraba solamente en lo material, premios y dependencia de la organización de esta manera también siendo una forma viéndose también oscuro por que durante el transcurso de los años también obtuvo defectos siendo así que los empleados no sentían ningún motivo para crecer y mejorar. (Newstrom, 2011)

El Modelo de apoyo: se origina en el principio de relaciones de apoyo este es el que depende significativamente del liderazgo dejando así a un lado el poder (autocrático) o dinero (custodia). Esta vez la administración generó un ambiente en el que los empleados se centrarán en crecer y lograr metas en beneficio de la organización, de esta manera el liderazgo que generaban los jefes de la organización ofrecen un ambiente de trabajo de apoyo mutuo asumiendo su responsabilidad de desarrollar su propia contribución y mejorar si la administración de daba la oportunidad. Por lo tanto, siendo así que apoyan el desempeño del trabajo del empleado y de esta manera los empleados sintiéndose más parte de la organización y las necesidades que requerían los empleados de estatus y reconocimiento sean satisfechos por parte de la organización. (Newstrom, 2011)

El Modelo colegiado: es una exención del modelo de apoyo refiriéndose en que un grupo de personas trabajan de forma en la que se cooperan entre sí, es un modelo en el que se centra en el trabajo en equipo. En resultados a esto es que los empleados se sienten necesarios y útiles sintiéndose así más responsables sobre la organización. Según Newstrom 2011, p. 37. *“De esta manera psicológica del modelo colegiado en el trabajador aplica la autodisciplina. Ya que, de esta manera al sentirse responsables, los trabajadores trabajan en sí mismos para cumplir con un mejor desempeño del equipo, en la misma forma en que los miembros de un equipo de fútbol se disciplinan para cumplir con las normas de entrenamiento.”*

El Modelo de sistemas: en la actualidad este modelo es el resultado en el que se obtenga algo más que un buen sueldo y bienestar en su puesto de trabajo en el cual este modelo refleja los valores del comportamiento organizacional de manera positiva y eficaz para centrarse para reconocer, aumentar y dirigir las fortalezas psicológicas de los empleados. Los administradores desarrollaron una manera en la que los empleados se sientan libres de hablar generando un ambiente de optimismo y seguridad entre sí teniendo empatía con sus empleados y haciendo que los empleados se sientan uno con la organización. (Newstrom, 2011)

En el modelo de sistemas, los de administración son los que buscan la comunicación con los empleados. La ideología principal del modelo es *“es usted farte fundamental del sistema. Nosotros nos preocupamos por su bienestar. De manera grupal para llegar un producto o servicio de calidad, comunidad local y sociedad en general. Se hará todo lo posible para hacer productos que sean amables con el medio ambiente”*. (Newstrom, 2011)

6.3.2. Características del comportamiento organizacional

El comportamiento organizacional o C.O. es un campo que es conocido por el humano y además es vital para que se pueda comprender la función de la empresa.

Según Chiavenato (2009) El clima organizacional tiene características que lo diferencia y estos son:

1. El CO es una disciplina de ciencia aplicada. Está unido con preguntas prácticas de ayuda a las personas y para un mejor desempeño. La aplicación del desempeño laboral busca que la persona se sienta satisfecha con el trabajo que tiene. Al mismo tiempo, se eleva el listón de la organización competitiva y ayuda a lograr el éxito. (Chiavenato, 2009)
2. El comportamiento organizacional es un enfoque que tiene el fin de sacar el máximo provecho de ellas, busca identificar diferentes situaciones en la organización. No existe una única forma de gestionar personas y organizaciones. Nada es fijo ni inmutable porque todo depende de las circunstancias.
3. Los métodos científicos están siendo utilizados por el comportamiento organizacional formulando hipótesis y generalizaciones sobre la dinámica del comportamiento. El CO se basa en investigaciones sistemáticas del método científico. (Chiavenato, 2009)

6.3.3. Ventajas

- Busca una considerable identidad dentro de la organización.
- El foco está en reunir grupos de trabajo para lograr los objetivos de la empresa.
- La atención se centra siempre en el trabajo y, sobre todo, en las personas, que son la base de toda organización.

- La organización y los nuevos valores que están arraigados en el comportamiento organizacional ejercen una influencia más fuerte sobre el control.
- Las recompensas que recibimos por nuestro trabajo crean un mejor clima de estabilidad.
- Finalmente, se facilita nuestro desarrollo de la tolerancia tanto en nuestro trabajo como con quienes nos rodean. Para abordar los problemas latentes y avanzar de manera tolerante, la organización debe mostrar tolerancia.(Anco, 21)

6.3.4. Importancia del comportamiento organizacional

Según Mejía, García y Carballo (2020) el comportamiento organizacional tiene como objetivo ayudar a comprender las relaciones que tienen entre empleados, y también de esta manera nos ayuda a entender la influencia que el entorno ejerce sobre la empresa, examina la estructura de la empresa ya que los trabajadores tienen que estar organizados y además coordinados estructuralmente para trabajar en equipo, analiza el factor tecnológico que forma parte de la empresa. La comunicación en una organización es importante porque ayuda a mantenerla unida y garantiza un flujo adecuado de información, eleva los estándares, motiva a los empleados y ayuda a alcanzar los objetivos y metas de la organización.

El comportamiento organizacional se define como una disciplina académica que se ocupa de describir, controlar, predecir y comprender el comportamiento humano en un entorno organizacional. Cuando se aplica a los individuos de una organización, incluye normas, valores, excepciones y actitudes. (Hodgetts, R. Altman, S.1985)

Es el estudio y aplicación del conocimiento relacionado con el comportamiento de las personas en las organizaciones. Es una herramienta para las personas y generalmente se aplica a todo tipo de comportamiento humano en organizaciones, así como empresas comerciales, gobiernos, escuelas y agencias de servicios.

El comportamiento organizacional también examina la conducta de grupos y organizaciones porque nadie se comporta igual que los demás. Ciertos eventos que ocurren en una organización no pueden explicarse por el comportamiento existente si no están prohibidos. Por lo tanto, la terminología de estos grupos de eventos o variables organizacionales necesitan ser evaluadas, en esta definición podemos encontrar varios conceptos, como la comunicación interna a diferentes niveles que se da entre todos los miembros de la organización, como del gestor diario al operador, etc. (Minera, 2016)

Se ha identificado que el comportamiento organizacional incluye cuestiones fundamentales como la motivación, el comportamiento, el poder del liderazgo, la comunicación interpersonal, las estructuras y los procesos del equipo, el aprendizaje, el desarrollo y la percepción de actitudes, los procesos de cambio, los conflictos, la planificación del trabajo y el estrés laboral. No existe una fórmula simple y práctica para administrar personas ni una solución perfecta para los problemas organizacionales.

6.3.5. Dimensiones del comportamiento organizacional

1. Trabajo en equipo: Es el esfuerzo colaborativo de un grupo de personas para lograr una meta común o completar una tarea de manera efectiva y eficiente. El trabajo en equipo se da cuando un grupo de personas trabaja en conjunto hacia un objetivo colectivo de manera eficiente, es una evolución cualitativa de los grupos de trabajo, además es una manera organizada de trabajar entre varias personas con el fin de alcanzar metas comunes.

2. Igualdad: Es una equivalencia en la calidad de expresarse de forma equivalente a otra persona. El concepto de igualdad establece que las personas son iguales en sus derechos y deberes.

3. Condiciones físicas: Se refiere al estado de salud y capacidad física de una persona, excluyendo posibles enfermedades. Está relacionado con las capacidades físicas básicas que

son la fuerza, resistencia, flexibilidad y velocidad. La condición física se puede mejorar a través del acondicionamiento, que puede ser multilateral (incidiendo en todas las capacidades físicas básicas) o específico (incidiendo en una o varias capacidades físicas básicas en concreto)

4. Liderazgo: El liderazgo es la capacidad de un individuo, grupo u organización para liderar, influir o guiar a otros hacia un objetivo común. Un buen líder debe poseer ciertas cualidades como la capacidad de influir, organizar y motivar a los demás. Hay diferentes tipos de estilos de liderazgo incluyendo autocrático, democrático y laissez-faire.

6.4. Desempeño laboral

Según Pérez A. (2022) define el desempeño como aquellas acciones para identificar el comportamiento de los empleados que sea apropiado y alineado con los objetivos de la organización y evaluado en términos de la rivalidad de cada persona y el nivel de aportación a la empresa. Es decir que es una combinación de conductas, habilidades y resultados individuales que desarrollan en las actividades o funciones que realizan dentro de su área de trabajo, con el fin de formar parte de la organización y crear un vínculo fuerte con la misma.

Según Palací (2005) expone: “Desempeño laboral es el interés que una persona quiere aportar a la empresa en las diversas etapas de conducta que un individuo realiza durante un período de tiempo” (p.155).

Sin embargo, para Cueva (2018, p.46) el desempeño laboral representan las fortalezas y destrezas de los empleados de la organización, las cuales son evaluados, capacitados y fortalecido como directivos en beneficio de la empresa a través de un adecuado liderazgo y cooperación basado en buenas habilidades comunicativas e información.

El desempeño laboral se refiere al rendimiento que un trabajador muestra al realizar las actividades brindadas, y se trata de la eficacia, calidad y eficiencia de su trabajo. El desempeño laboral es multidimensional y consiste en más de un tipo de comportamiento, incluyendo comportamientos específicos y no específicos de la tarea. Las cualidades de un buen empleado incluyen la actitud positiva, el pensamiento crítico, la observación y la resiliencia.

6.4.1. Evaluación del desempeño

Según el autor Chiavenato(2009) la evaluación del desempeño “es un proceso sistemático que implica valorar la actuación de cada individuo en relación a las actividades que lleva acabo dentro de la empresa, los objetivos y resultados que debe alcanzar, las competencias que demuestra y su potencial de desarrollo”(p.245), esto permite evaluar y analizar el rendimiento de un empleado dentro de su área de trabajo con el objetivo de establecer metas para mejorar continuamente el desempeño humano beneficiando el crecimiento profesional de cada uno.

Las principales razones que motivan a las organizaciones a evaluar el desempeño de sus colaboradores son:

1. Recompensas. La evaluación del desempeño proporciona un juicio sistemático que respalda decisiones como aumentos de salario, promociones, transferencias. Es una evaluación basada en los méritos.

2. Realimentación. La evaluación proporciona información sobre como las personas interactúa con el colaborador, tanto su desempeño, sus actitudes y competencias.

3. Desarrollo. La evaluación permite que cada colaborador identifique cuáles son sus fortalezas (habilidades que podrá aplicar en el trabajo) y debilidades (aquello que debe mejorar mediante entrenamiento o desarrollo personal).

4. Relaciones. La evaluación permite a cada colaborador mejorar sus relaciones con quienes lo rodean (gerentes, colegas y subordinados) al proporcionarle información sobre cómo se perciben su desempeño.

5. Potencial de desarrollo. Las evaluaciones brindan a las organizaciones los recursos que necesitan para comprender completamente el potencial de desarrollo de sus empleados y permitirles definir programas de evaluación y desarrollo, planificar sucesiones, trayectorias profesionales, entre otros aspectos relevantes. (Chiavenato, 2009, p.247)

Según Amorós (2007) describe tres grupos más populares de criterios para conocer lo que se evalúa en el proceso del desempeño que es:

1. Resultados de tareas individuales: La gerencia debe evaluar los logros obtenidos por un empleado, un gerente de planta podría centrarse en indicadores como la cantidad de unidades producidas diariamente, la minimización de desperdicios y los costos de producción.

2. Conducta: Puede resultar difícil identificar los resultados específicos que pueden ser atribuidos directamente a las acciones de un empleado dentro de la organización, sobre todo en los puestos administrativos o en equipos donde las tareas son parte integral del esfuerzo grupal. En dichos casos la gerencia puede optar por evaluar el comportamiento o la conducta que el empleado demuestre.

3. Rasgos: Se analizan rasgos específicos como la comunicación, la capacidad de trabajo en equipo, la iniciativa, la creatividad, la ética laboral, entre otros. Los evaluadores hacen juicios subjetivos sobre el grado en que el empleado posee o exhibe estos rasgos,

generalmente utilizando escalas de calificación predefinidas. Sin embargo dichas características con frecuencia son empleadas en las organizaciones para asegurar el proceso de evaluar el nivel de desempeño.

6.4.2. Importancia de evaluación del desempeño laboral

Según Pineda, Salazar, Zaragoza, & Silva, (2023) la evaluación del desempeño laboral juega un papel central en los sistemas de recompensa, la toma de decisiones, el establecimiento de objetivos, la motivación y el compromiso. Este proceso implica evaluar el desempeño de los empleados, compartir esa información con los empleados y recomendar formas de mejorar el desempeño. Estas evaluaciones son necesarias para:

Tabla 4.

Importancia de la evaluación de desempeño Laboral

1. Asignar recursos escasos en un ambiente dinámico.	2. Mantener relaciones justas dentro de los grupos.
3. Motivar y recompensar a los empleados.	4. Entrenar y desarrollar empleados.
5. Retroalimentar a los empleados por su trabajo.	6. Cumplir con las regulaciones legales

Nota: De Desempeño Laboral: Revisión literaria. Pineda, J., Salazar, L., Zaragoza, W., & Silva, G, 2023, .8. Revistas Académicas UCOL.

6.4.3. Objetivos de la evaluación de desempeño

La evaluación del desempeño es una herramienta que se puede utilizar para mejorar el desempeño de los empleados de la empresa para lograr los objetivos establecidos por la misma. Sin embargo Estrada & Ramos, (2016) los objetivos fundamentales de la evaluación del desempeño se pueden presentar en tres fases:

1. Permitir que las condiciones midan el potencial humano para determinar su beneficio total.
2. Permitir tratar los recursos humanos como una importante ventaja competitiva de la organización, cuya productividad puede desarrollarse naturalmente dependiendo de la forma de gobierno.
3. Proporcionar oportunidades de crecimiento y condiciones para la participación efectiva de todos los miembros y condiciones para la participación efectiva de todos los miembros de la organización, sin olvidar los objetivos de la organización y de los individuos.(p.30)

6.4.4. Beneficios de la evaluación del desempeño

La evaluación del desempeño implementa políticas de compensación, fortalecimiento de toma de decisiones sobre ascensos o asignaciones y evaluación de la necesidad de capacitación adicional. También ayuda a identificar posibles fallos en el diseño del puesto y la detección de problemas personales que sean posibles factores de afectar en el desempeño laboral (Pérez A., 2022).

Según Chiavenato, (2011) la planificación, coordinación y desarrollo efectivos de la evaluación del desempeño conllevan una serie de beneficios que se extienden en el tiempo, ofreciendo ventajas tanto a corto, mediano y largo plazo. Los principales beneficiarios de la evaluación del desempeño son el individuo evaluado, el gerente a cargo, la organización y la comunidad.

Beneficios para el gerente como administrador de personas

- Evaluar el rendimiento y la conducta de los diferentes empleados de la empresa permite tener un sistema de medición capaz de igualar la subjetividad.

- Proporcionar acciones concretas para mejorar el nivel de desempeño de sus subordinados.
- Comunicarse de manera efectiva con los subordinados para comprender que la evaluación del desempeño es un proceso objetivo, el cual permite saber su desempeño.

Beneficios para la persona

- Conocer las reglas del juego, es decir, los criterios de conducta y desempeño de los trabajadores que la empresa considera importante.
- Conocer las expectativas de su superior respecto a su rendimiento y, según su evaluación conocer los puntos fuertes y débiles.
- Conocer las medidas que el superior toma para mejorar el desempeño del subordinado debe realizar por cuenta propia para alcanzar mejoras en su rendimiento.
- Realizar una autoevaluación y una crítica personal sobre el crecimiento propio y autodisciplina.

Beneficios para la organización

- Evaluar el potencial humano a corto, mediano y largo plazos, para determinar la contribución de cada empleado.
- Identificar a los empleados que requieren rotación o capacitación en áreas específicas y elegir aquellos que están preparados para un ascenso o transferencia.
- Impulsar la estrategia de recursos humanos ofreciendo oportunidades a los empleados, promoviendo la productividad y fortaleciendo las relaciones humanas en el trabajo (p.207).

6.4.5. Dimensiones del desempeño laboral

Para la Universidad de Salamanca (2004), sería posible establecer estrategias de mejoramiento de la calidad de los procesos y de la prestación de servicios a los clientes, a partir de una serie de dimensiones que permite evaluar de forma individual y en conjunto.

1. Puesto de trabajo: Se establece una posición específica dentro de una organización en la que un individuo desenvuelve el cumplimiento de tareas, funciones y responsabilidades laborales. Esta dimensión se centra en aspectos específicos relacionados con el contenido y responsabilidades del puesto, así como los requisitos y habilidades necesarias para desempeñarse adecuadamente dentro de la organización.

2. Comunicación y coordinación: Se considera la importancia de una comunicación efectiva y una coordinación adecuada dentro de un equipo de trabajo o en diferentes departamentos dentro de una organización para el funcionamiento efectivo de la misma, como el logro de los objetivos organizacionales, la eficiencia en la ejecución de tareas y la satisfacción laboral.

3. Motivación y reconocimiento: Son factores que influyen en la motivación y satisfacción de los empleados en su trabajo para mejorar sus niveles de rendimientos en función a la autorrealización que se derive del cumplimiento de sus roles, así como a las prácticas y estrategias utilizadas para reconocer y recompensar el desempeño excepcional. Esta dimensión es crucial para fomentar la productividad, el compromiso y el desarrollo personal.

7. METODOLOGÍA EMPLEADA.

7.1.Enfoque Cuantitativo

Este enfoque es el más utilizado en las ciencias exactas o naturales; según explica Sampieri, Collado, & Lucio (2010), “el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para comprobar hipótesis, en base a la medición numérica y el análisis estadístico, para que esta manera se pueda elegir patrones de comportamiento y comprobar suposiciones” (p.4). Este enfoque “Utiliza la recolección y el análisis de datos para que se pueda contestar preguntas de investigación e hipótesis previamente planteadas, además se fía de las mediciones numéricas, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población” (Sampieri, Collado, & Lucio, 2003, pág. 10)

En relación a la metodología se usa el enfoque cuantitativo, quiere decir que es posible identificar los factores que permiten evaluar el comportamiento organizacional dentro de la Empresa Industrial Metálica HORNIPAN en la ciudad de Latacunga y conocer las características negativas y positivas en el nivel de desempeño laboral.

7.2.Diseño de investigación

Para el diseño de la presente investigación se ha considerado utilizar el estudio No experimental transaccional que es un estudio no empírico es un tipo de estudio. En cambio, el investigador observa las circunstancias bajo las cuales ocurre un fenómeno, lo analizan y recopilan información. A diferencia de la investigación experimental en los que las variables son constantes, las investigaciones no experimentales no pueden controlar, manipular o alterar el tema durante el curso del estudio y se basan en la interpretación o la observación para sacar conclusiones. Los investigadores no participaron directamente en el experimento. También se utiliza para estudios observacionales y descriptivos. (Velázquez, s.f.)

7.3. Tipo de investigación

7.3.1. Investigación Descriptiva

Según Mendoza (2014), la investigación descriptiva “trabaja sobre realidades de hecho y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Esta puede incluir los siguientes tipos de estudios: Encuestas, casos, exploratorias, casuales y de correlación” (p.4). La investigación presente se hizo por medio de la encuesta escrita (cuestionario) donde es un complemento de esta metodología y la parte teórica que se va a tener en cuenta a la hora de hacer el análisis porque especifica los ítems de la variable de comportamiento organizacional y del desempeño laboral.

La función primordial de la investigación descriptiva tiene la capacidad de seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y la descripción detallada sus partes, categorías o clases de ese objeto (Bernal, 2010)

7.3.2. Investigación Correlacional

Para Bernal (2010), “la investigación correlacional es examinar relaciones entre variables o sus resultados”. La investigación presente es de tipo correlacional ya que se examina la relación de la variable de comportamiento organizacional dentro de la empresa, lo cual puede afectar en los factores de buen funcionamiento y desarrollo sostenible de la organización que influyen en el desempeño laboral de los empleados.

7.4. Población

La población a investigar para el presente proyecto es de 48 empleados que conforma la Empresa Industrial Metálica “HORNIPAN” en la ciudad de Latacunga, para aplicar el instrumento de investigación adaptado para la variable de comportamiento organizacional y desempeño laboral.

7.5.Muestra

$$n = \frac{Z^2 p q N}{[(N - 1) * E^2] + (Z^2 p q)}$$

E= Nivel de error 95%

Z= Grado de error 5%

N= Tamaño de la población

P= Probabilidad de éxito

Q= Probabilidad de fracaso

Dado el propósito del presente estudio y la determinación previa de las utilidades de análisis de investigación, no se procede a determinar el tamaño de muestra debido que la población es manejable ya que es menor de 50 empleados de la Empresa Industrial Metálica “HORNIPAN”, por lo cual se aplicó los cuestionarios al total de la población existente para alcanzar los objetivos de la investigación.

7.6. Instrumentos de investigación

Con la finalidad de recopilar información se utilizó dos tipos de instrumento de investigación, el primero fue adaptado para evaluar el comportamiento organizacional, teniendo como base el cuestionario del Clima Organizacional, diseñado por José Alberto Cota (2017), que está conformada por 21 ítems y compuesta por sus 6 dimensiones: Trabajo en equipo, Comunicación, Igualdad, Condiciones físicas, Liderazgo y motivación. Usando la escala de Likert, donde se enumerará del 1 al 4 como lo muestra de la manera siguiente: 1 = Totalmente de acuerdo, 2 = De acuerdo, 3 = en desacuerdo y 4 = totalmente en desacuerdo.

Tabla 5.

Instrumento de investigación para la variable de comportamiento organizacional

Nombre	Método para evaluar el clima organizacional del área Docente de un centro de Bachillerato Tecnológico De CD. Obregón, Sonora.
Autores	J.A. Cota (2017)
Administración	Individual/ físico
Lugar a aplicar	Bachillerato Tecnológico De CD. Obregón, Sonora.
Descripción del instrumento	El instrumento es un cuestionario de 21 preguntas conformada por 6 dimensiones trabajo en equipo, comunicación, igualdad, condición física, liderazgo y motivación, orientadas a medir la variable del clima organizacional
Escala de mediación	Likert del 1 al 4 con categorías de totalmente de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Nota: Adaptado de “Instrumento de investigación para la variable de comportamiento organizacional”, por J.A. Cota 2017 “Método para evaluar el clima organizacional del área Docente de un centro de Bachillerato Tecnológico De CD. Obregón, Sonora.”. Copyring por la Revista digital FCE – UNLP.

Seguido por el cuestionario de desempeño laboral que se adaptó del Cuestionario de Satisfacción Laboral del Personal de Administración y Servicios de la Universidad de Salamanca (2004), el mismo que está conformado por 43 ítems y consta con 8 dimensiones: puesto de trabajo, la dirección de la unidad, el ambiente de trabajo y la interacción con los compañeros, la comunicación y coordinación, las condiciones ambientales, infraestructuras, formación, la implicación en la mejora y la motivación y el reconocimiento. La escala empleada será la de Likert, donde se enumerará del 1 al 5 como lo muestra de la manera siguiente: 1 = Nunca, 2 = Rara vez, 3 = Algunas veces, 4 = Casi siempre y 5 = Siempre.

Tabla 6.*Instrumento de investigación para la variable de desempeño laboral*

Nombre	Cuestionario de Satisfacción Laboral del personal de Administración y Servicios
Autor	Universidad de Salamanca (2004)
Administración	Individual/ físico
Lugar a aplicar	Personal de Administración y Servicios
Descripción del instrumento	Es un cuestionario conformado de 43 preguntas distribuidas por 8 dimensiones puesto de trabajo, la dirección de la unidad, el ambiente de trabajo y la interacción con los compañeros, la comunicación y coordinación, las condiciones ambientales, infraestructuras, formación, la implicación en la mejora y la motivación y el reconocimiento con el fin de medir el desempeño laboral.
Escala de mediación	Se presenta una valoración de 1 totalmente en desacuerdo a 5 totalmente de acuerdo con el contenido expresado.

Nota: Adaptado de “Instrumento de investigación para la variable de desempeño laboral”, por Universidad de Salamanca (2004), *De Cuestionario de Satisfacción Laboral del personal de Administración y Servicios*. Universidad de Salamanca, (2004).

7.7.Operalización de las variables

En las tablas 7 y 8 se establece las dimensiones con sus respectivos ítems que representan las variables de estudio para facilitar la interpretación de los resultados.

Tabla 7.*Matriz de operacionalización de las variables comportamiento organizacional*

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	ITEMS
		Trabajo en	1

CLIMA ORGANIZACIONAL	<i>“El clima organizacional es una combinación de cómo se sienten los individuos acerca de su empresa y su entorno, independientemente de cómo los perciben los demás, por lo que es más a nivel individual que a nivel organizacional.” (Cota, 2017)</i>	equipo	2
			3
			4
		Igualdad	5
			6
			7
		Condiciones físicas	8
			9
			10
			11
		Liderazgo	12
			13

Nota: Esta tabla muestra la operacionalización del variable comportamiento organizacional

Tabla 8.

Matriz de operacionalización de las variables desempeño laboral

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	ITEMS
Desempeño Laboral	<i>“El desempeño es el comportamiento o conducta que se observa en los empleados en relación con los objetivos de la organización, el cual puede medirse en función de las capacidades y contribución de cada persona a la empresa.” (Pedraza, Gleneys, & Mayrene, 2010)</i>	Puesto de trabajo	14
			15
			16
		Comunicación y Coordinación	17
			18
			19
			20
		Motivación y Reconocimiento	21

22

23

Nota: Se muestra la operacionalización del variable desempeño laboral.

7.8.Procedimientos de recolección de datos

Para proceder con la recolección de datos el 19 de junio del 2023 se realizó una solicitud para poder proceder con la aplicación de los cuestionarios el 28 de diciembre del 2023 a los empleados de la empresa HORNIPAN situada en San buenaventura – San silvestre. El número de empleados de la empresa HORNIPAN es menor a 50 empleados por lo que se usó un método estadístico censal para aplicar los cuestionarios a la población total ya que cumplen con el perfil correcto para realizarles el formulario para cumplir con el objetivo de la investigación.

Después de la obtención de los resultados, se presentó en Excel versión 2013 para luego ser tabulado mediante el software IBM SPSS Statistics que es un programa utilizado para realizar análisis estadísticos en una amplia variedad de campos. Además, proporciona herramientas para realizar análisis descriptivos, pruebas de hipótesis, modelos predictivos y técnicas de minería de datos.

Para el análisis de datos se usó el coeficiente de confiabilidad de Cron Bach para medir la confiabilidad del tipo consistencia interna de una escala, es decir, para evaluar la magnitud que los ítems de un instrumento están correlacionados. En otras palabras, es el promedio de las correlaciones entre los ítems que hacen parte de un instrumento (Oviedo & Campo, 2005). Y por último, se identificó la correlación entre las variables de estudio a través del coeficiente de Spearman que es una herramienta que mide la fuerza o grado de asociación

entre dos variables aleatorias cuantitativas que poseen una distribución normal bivariada conjunta. (Mondragón, 2014, pág. 100)

8. Análisis y discusión de los resultados

8.1. Análisis de confiabilidad de datos

La presente investigación, misma que se centró en la Evaluación del comportamiento organizacional y desempeño laboral en la Empresa Industrial Metálica “HORNIPAN” en la ciudad de Latacunga, año 2023, se basó principalmente en las fuentes de información primaria, recolectadas, a través del uso de encuestas direccionadas a los trabajadores de la entidad (objeto de estudio), se permitió la recopilación de datos empíricos de la realidad estudiada. No obstante, la información y datos recabados por medio del uso de encuestas, si bien evidencia la realidad estudiada en relación con la temática investigativa, la misma fue validada por el software correspondiente para identificar la confiabilidad.

En este sentido, mediante el programa SPSS se desarrolló la validez de la información recopilada a través del estudio in situ de la investigación, en donde por medio del Coeficiente Alfa de Cron Bach, mismo que “sirve para identificar la fiabilidad de una escala de medida por medio del uso de cuestionario o encuestas” (López y Bravo, 2023, p. 2659), se identificó la precisión, validez y seguridad del instrumento empleado en la recopilación de los datos e información de estudio de este proceso investigativo.

Tabla 9.

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos		
Valido	48	100

	Excluido	0	0
	Total	48	100

a. Se eliminó por lista lo que se basa en todas las variables del procedimiento

Nota: La tabla muestra el resultado de la información valida. **Fuente:** Software SPSS

Tabla 10.

Estadística de fiabilidad del instrumento comportamiento organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,826	13

Nota: La tabla muestra el análisis de fiabilidad del instrumento comportamiento organizacional. **Fuente:** Software SPSS

Se obtuvo un coeficiente alfa de Cronbach igual a 0,826 como se puede observar en la tabla 10 en la cual indica que los 13 ítems del instrumento que fue utilizado para medir el comportamiento organizacional están relacionados entre sí y de esta manera tienen una consistencia interna buena. Es decir, las respuesta que se obtuvieron tienen una correlación de manera razonable y la escala mide de manera fiable a la variable evaluada.

Tabla 11.

Estadística de fiabilidad del instrumento desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,705	10

Nota: La tabla muestra el análisis de fiabilidad del instrumento de desempeño laboral.

Fuente: Software SPSS

Al validar la información por medio del coeficiente de Cronbach se presentó un valor de 0.705 el cual se muestra en la tabla 11, quiere decir que los 10 ítems del instrumento utilizado para medir el desempeño laboral expone la que la confiabilidad, validez y precisión de la información están altamente relacionados entre sí puesto que representa un 70.5% de confiabilidad.

8.2.Análisis descriptivo

Para la realización del análisis en la cual requerimos para medir el nivel del comportamiento organizacional y desempeño laboral que usó el programa SPSS y su herramienta estadística baremación para la agrupación de los datos estadísticos obtenidos por la aplicación con los tres niveles: bajo, medio, alto para así determinar cada una de las variables y dimensiones.

Tabla 12.

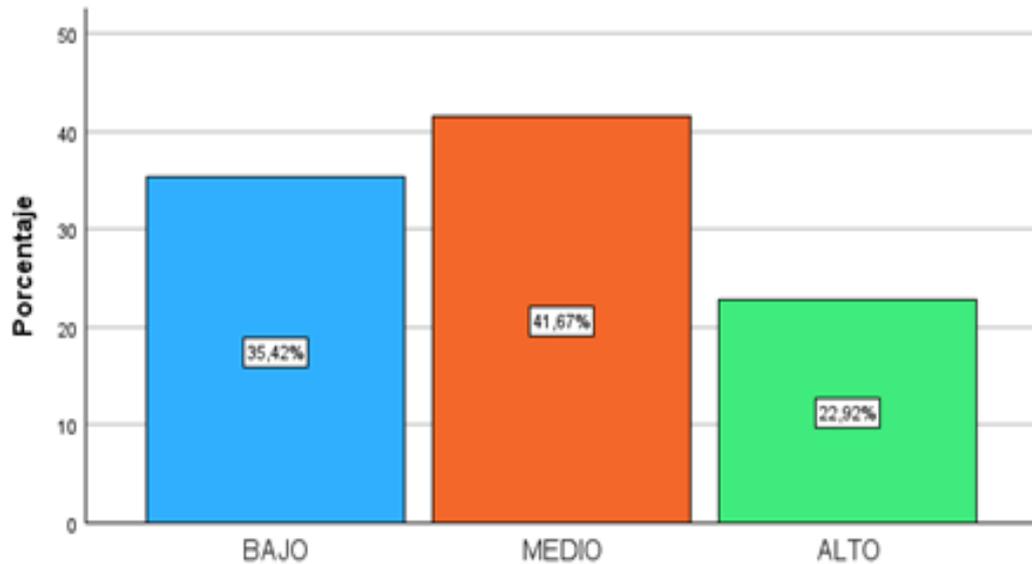
Frecuencia del comportamiento organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	% válido	% acumulado
Válido	BAJO	17	35,4	35,4	35,4
	MEDIO	20	41,7	41,7	77,1
	ALTO	11	22,9	22,9	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Nota: Esta tabla muestra las frecuencias del nivel de la variable del Comportamiento organizacional elaborado en el software SPSS.

Figura 1.

Figura de barras porcentual del comportamiento organizacional



Nota: El grafico representa el nivel de comportamiento organizacional de los empleados de la empresa. Elaborado Vaca P. & Velasco G. (2024)

Interpretación: En el anterior gráfico se puede observar que el 41,67% de los colaboradores considera que el nivel del comportamiento organizacional, a cual ellos fueron encuestados tomando en cuenta los siguientes factores: trabajo en equipo, igualdad, condiciones físicas y liderazgo. De esta manera el 35,42% de los colaboradores manifiesta que la variable es de un nivel bajo en la empresa y el 22,92% indica que es de un nivel alto.

Tabla 13.

Frecuencias de desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje	% válido	%acumulado
	BAJO	16	33,3	33,3
Válido	MEDIO	21	43,8	77,1
	ALTO	11	22,9	100,0

Total	48	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

Nota: Esta tabla muestra las frecuencias de la variable de desempeño laboral elaborado en el software SPSS.

Figura 2.

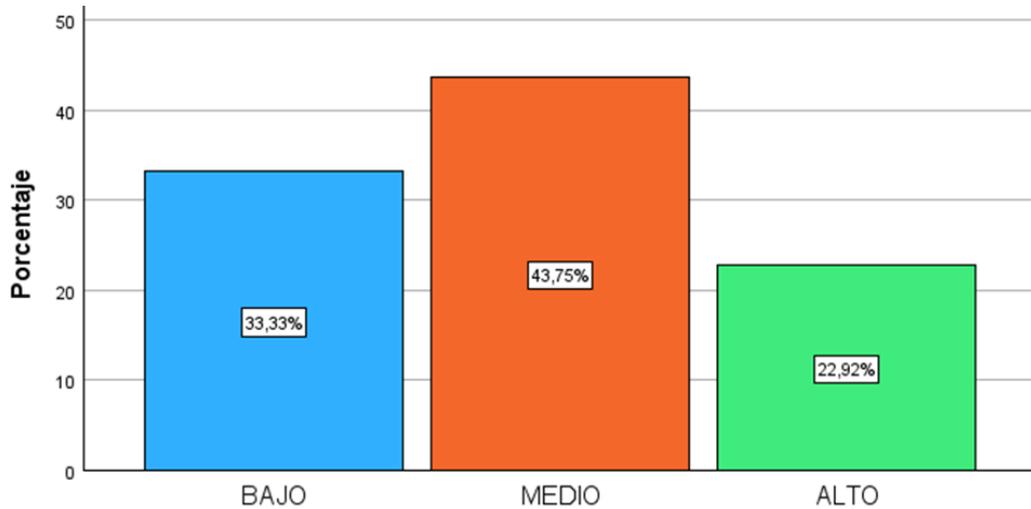


Figura de barras porcentual del desempeño laboral

Nota: El gráfico representa el nivel del desempeño laboral de los empleados de la empresa.

Elaborado Vaca P. & Velasco G. (2024)

Interpretación: Según la encuesta realizada a los empleados de la empresa Hornipan, el 43.75% considera que el nivel de desempeño laboral al realizar sus actividades es medio. Los 48 empleados fueron encuestados por las siguientes dimensiones: Puesto de trabajo, comunicación y coordinación, motivación y reconocimiento. De esta manera se obtuvo que el 33.33% de esta variable es de nivel bajo, mientras que el 22.92% indicó que se encuentra en un nivel alto.

Tabla 14.

Frecuencia de Trabajo en equipo

	Frecuencia	Porcentaje	% válido	% acumulado
BAJO	22	45,8	45,8	45,8

Válido	MEDIO	17	35,4	35,4	81,3
	ALTO	9	18,8	18,8	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Nota: Esta tabla muestra las frecuencias de la dimensión de trabajo en equipo elaborado en el software SPSS.

Figura 3.

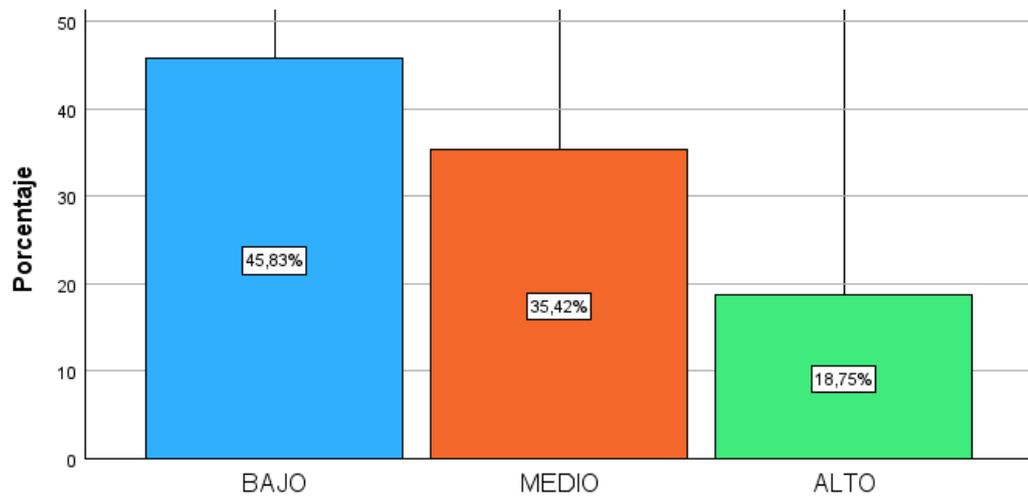


Figura de barras porcentual de Trabajo en equipo

Nota: El grafico manifiesta la dimensión de trabajo en equipo de los empleados de la empresa. Elaborado Vaca P. & Velasco G. (2024)

Interpretación: En la figura se puede ver la representación de la dimensión del trabajo en equipo de la encuesta que se realizó en la empresa, según los resultados el 35,42% de trabajo en equipo en el trabajo que realizan es medio. Siendo así que el 45,83% de los encuestados supone que la dimensión está en bajo nivel en la empresa, y finalmente el 18,75 resultó en un nivel alto.

Tabla 15.

Frecuencia de igualdad

		Frecuencia	Porcentaje	% válido	% acumulado
Válido	BAJO	20	41,7	41,7	41,7
	MEDIO	18	37,5	37,5	79,2

ALTO	10	20,8	20,8	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Nota: Esta tabla muestra las frecuencias de la dimensión de igualdad elaborado en el software SPSS.

Figura 4.

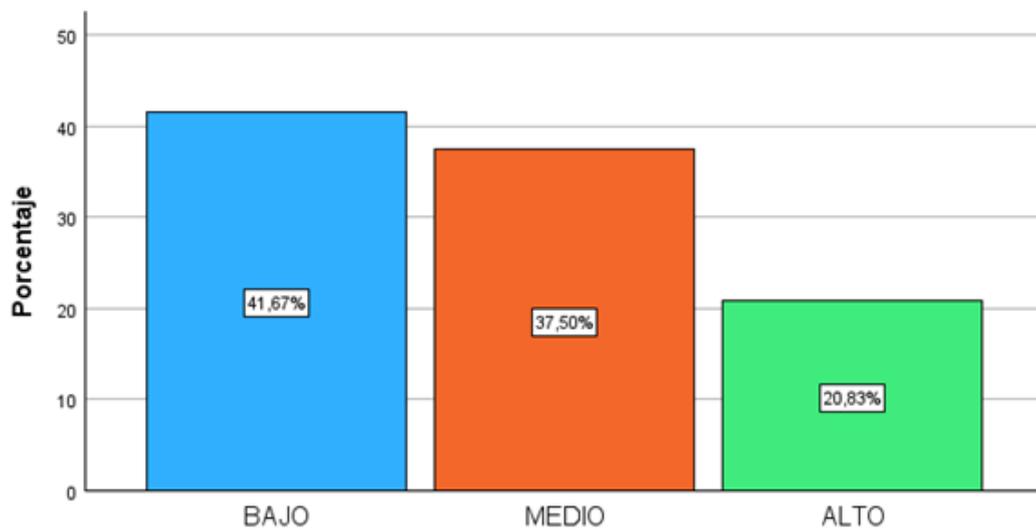


Figura de barras porcentual de igualdad

Nota: El grafico manifiesta la dimensión de igualdad de los empleados de la empresa.

Elaborado Vaca P. & Velasco G. (2024)

Interpretación: En la figura se puede observar un resultado de la encuesta realizada en la dimensión de igualdad que en un nivel medio hay un porcentaje de 37,50% en sí. Mientras que en un porcentaje de bajo tiene un porcentaje de 41,67% y finalmente con un porcentaje de 20,83% es un porcentaje alto de las personas a las que se encuestaron.

Tabla 16.

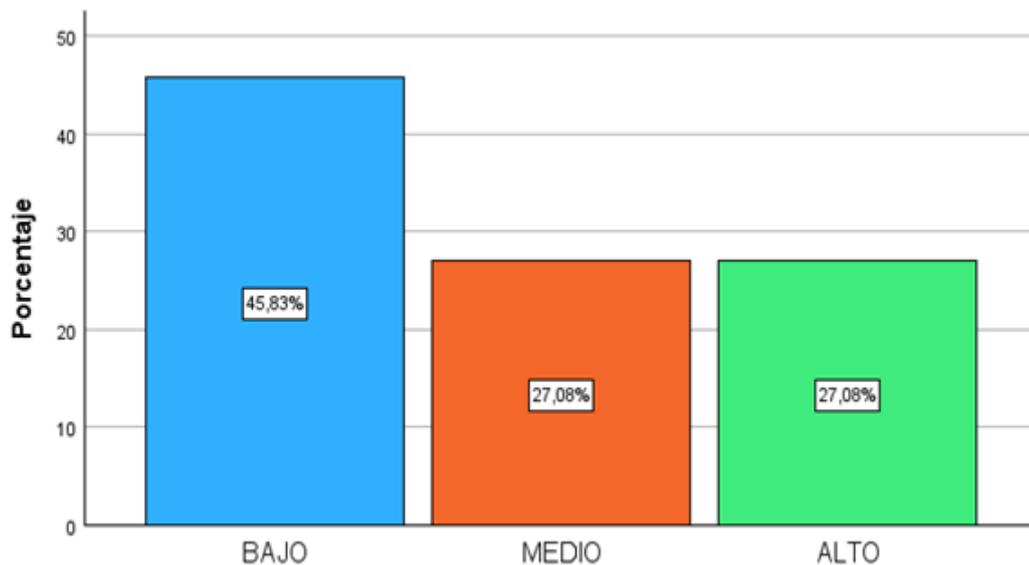
Frecuencia de Condiciones físicas

		Frecuencia	Porcentaje	% valido	% acumulado
Valido	BAJO	22	45,8	45,8	45,8
	MEDIO	13	27,1	27,1	72,9
	ALTO	13	27,1	27,1	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Nota: Esta tabla muestra las frecuencias de la dimensión de condiciones físicas elaborado en el software SPSS.

Figura 5.

Figura de barras porcentual del Condiciones físicas



Nota: El grafico representa la dimensión muestras la dimensión de condiciones físicas de los empleados de la empresa. Elaborado Vaca P. & Velasco G. (2024)

Interpretación: En la imagen se puede observar un medio de 27,08% de los encuestadores. Mientras que en otro porcentaje se puede observar un bajo de 45,883 siendo realmente un valor realmente grande. En otro punto se observa un porcentaje de 27,08% que es alto.

Tabla 17.

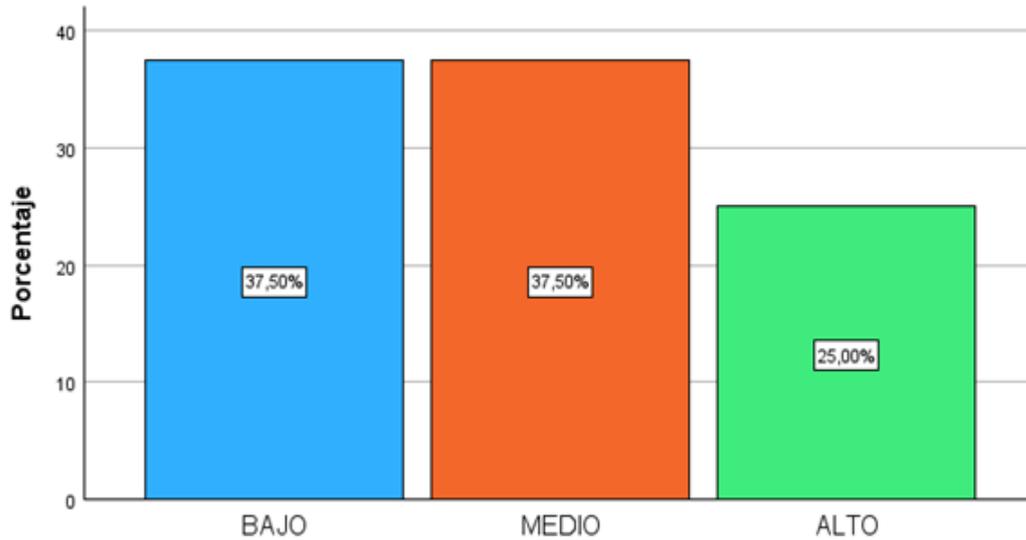
Frecuencia de Liderazgo

		Frecuencia	Porcentaje	% válido	% acumulado
Válido	BAJO	18	37,5	37,5	25,0
	MEDIO	18	37,5	37,5	75,0
	ALTO	12	25,0	25,0	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Nota: Esta tabla muestra las frecuencias de la dimensión de liderazgo elaborado en el software SPSS.

Figura 6.

Figura de barras porcentual del Liderazgo



Nota: El grafico representa la dimensión muestras la dimensión de Liderazgo de los empleados de la empresa. Elaborado Vaca P. & Velasco G. (2024)

Interpretación: en la relación que se obtuvo de los resultados obtenidos, se consideró el comportamiento organizacional, así como en las otras variables que se encuentra con un porcentaje de 37,50 que es medio. Mientras que con un porcentaje de 37,50 que es bajo y entonces finalmente con un porcentaje de 25,0 es alto.

Tabla 18.

Frecuencias de la dimensión de Puesto de Trabajo

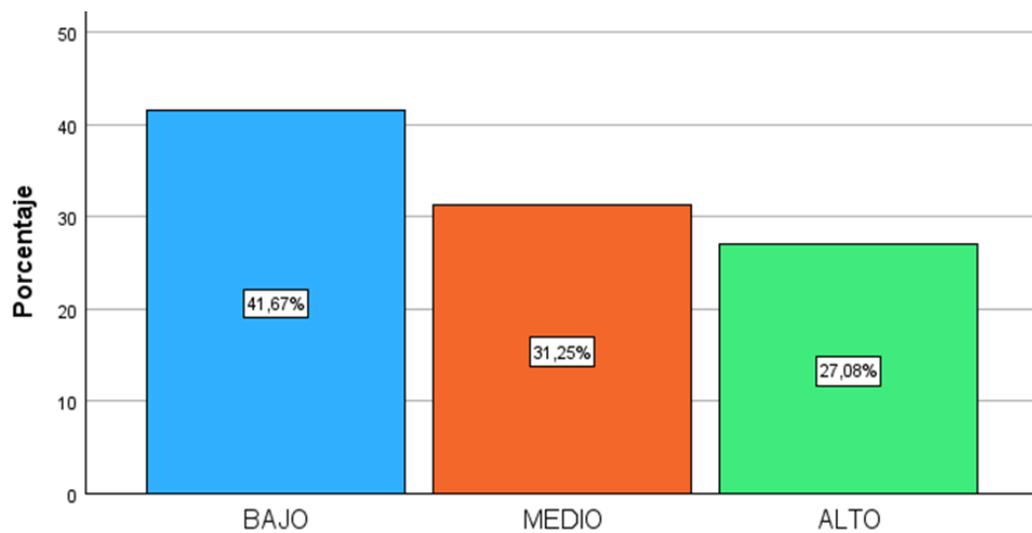
		Frecuencia	Porcentaje	%válido	%acumulado
Válido	BAJO	20	41,7	41,7	41,7
	MEDIO	15	31,3	31,3	72,9

ALTO	13	27,1	27,1	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Nota: Esta tabla muestra las frecuencias del nivel de la dimensión de Puesto de Trabajo elaborado en el software SPSS.

Figura 7.

Figura de barras porcentual de la dimensión de Puesto de Trabajo



Nota: El gráfico representa el nivel de la dimensión de Puesto de Trabajo de los empleados de la empresa. Elaborado Vaca P. & Velasco G. (2024)

Interpretación: Según la encuesta realizada a los 48 empleados de la Empresa Industrial Metálica “Hornipan”, el 31.25% considera que el nivel es medio. Se obtuvo que el 41.67% de esta dimensión es de nivel bajo, mientras que el 27.08% indicó que se encuentra en un nivel alto.

Tabla 19.

Frecuencias de la dimensión de Comunicación y Coordinación

		Frecuencia	Porcentaje	%válido	%acumulado
Válido	BAJO	19	39,6	39,6	39,6
	MEDIO	20	41,7	41,7	81,3
	ALTO	9	18,8	18,8	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Nota: Esta tabla muestra las frecuencias del nivel de la dimensión de Comunicación y Coordinación elaborado en el software SPSS.

Figura 8.

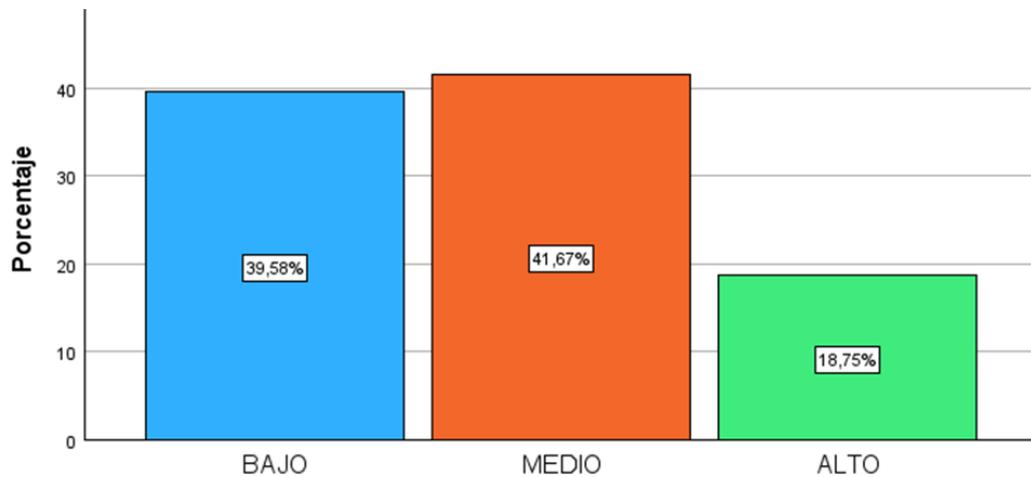


Figura de barras porcentual de la dimensión de Comunicación y Coordinación

Nota: El gráfico representa el nivel de la dimensión de Comunicación y Coordinación de los empleados de la empresa. Elaborado Vaca P. & Velasco G. (2024)

Interpretación: Se puede apreciar la dimensión de Comunicación y Coordinación, de los 48 colaboradores encuestados se obtuvo un porcentaje de 41.67% corresponde a un nivel medio lo que indica que existe una comunicación estable entre empleados, mientras que el 39.58% es de nivel bajo y el 18.75% se considera un nivel alto.

Tabla 20.

Frecuencias de la dimensión de Motivación y Reconocimiento

	Frecuencia	Porcentaje	%válido	%acumulado
--	-------------------	-------------------	----------------	-------------------

Válido	BAJO	17	35,4	35,4	35,4
	MEDIO	20	41,7	41,7	77,1
	ALTO	11	22,9	22,9	100,0
<hr/>					
	Total	48	100,0	100,0	

Nota: Esta tabla muestra las frecuencias del nivel de la dimensión de Motivación y Reconocimiento elaborado en el software SPSS.

Figura 9.

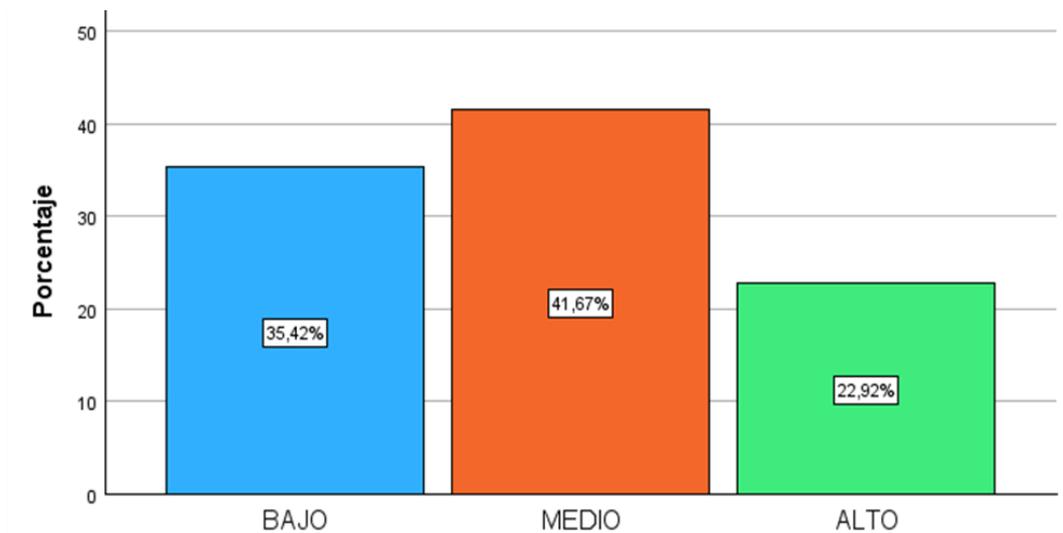


Figura de barras porcentual de la dimensión de Motivación y Reconocimiento

Nota: El gráfico representa el nivel de la dimensión de Motivación y Reconocimiento de los empleados de la empresa. Elaborado Vaca P. & Velasco G. (2024)

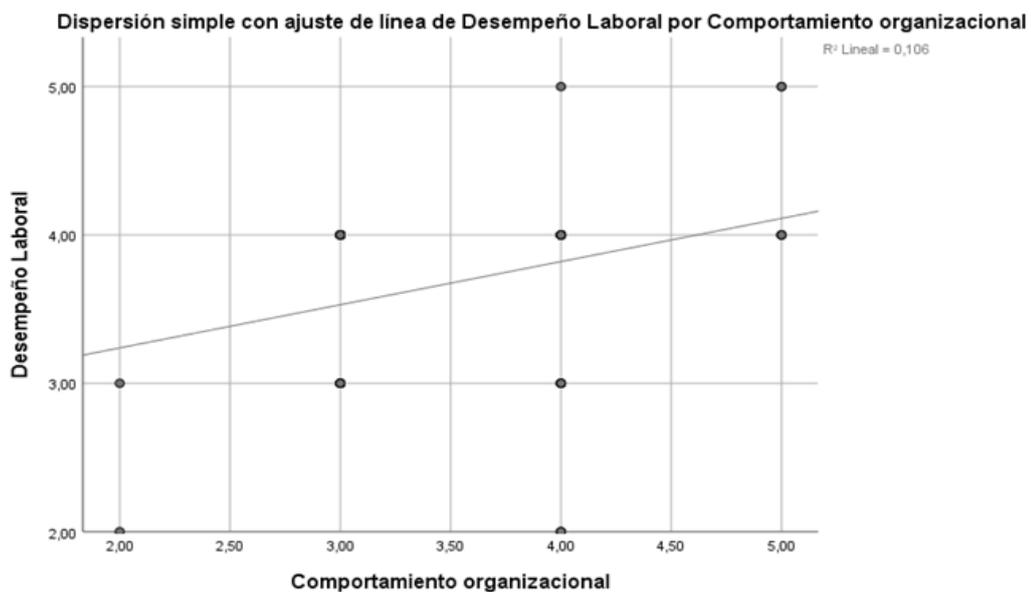
Interpretación: Según la encuesta realizada a los 48 empleados de la Empresa Industrial Metálica “Hornipan”, el 41.67% considera que el nivel es medio. Se obtuvo que el 35.42% de esta dimensión es de nivel bajo, mientras que el 22.92% indicó que se encuentra en un nivel alto.

8.3. Análisis de Correlación

Por otro lado, se procedió a identificar la correlación de las variables comportamiento organizacional (X) y desempeño laboral (Y), cuyas variables están conformadas por las interrogantes que forman parte del instrumento de la encuesta aplicada, donde en relación a la variable independiente comportamiento organizacional se conforma por las preguntas que van desde la 1 a la 13, mientras que la variable dependiente desempeño laboral se conforma por las preguntas 14 a la 23, donde para obtener los datos de cada variable se generó la suma y ponderación de tales preguntas, obteniendo en el proceso econométrico los siguientes resultados:

Figura 10.

Dispersión estadística de las variables comportamiento organizacional y desempeño laboral



Nota: Elaborado a través del programa SPSS a partir de datos recopilados mediante el estudio de campo de la investigación.

Mediante la figura 10, misma que expone la dispersión de datos de las variables de la investigación, se evidencia una relación positiva y directa entre ambas, es decir, del comportamiento organizacional (X) y el desempeño laboral (Y), puesto que la línea de

tendencia de la dispersión de datos expuesta anteriormente presenta una inclinación ascendente, lo cual se traduce en que el aumento de la variable X influye de manera positiva en ascenso de la variable Y. Por tanto, a partir de lo manifestado, se confirman tales supuestos. A continuación, mediante las siguientes tablas que resumen el modelo econométrico desarrollado.

Tabla 21.

Resumen general del modelo econométrico de regresión lineal

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	.326 ^a	.106	.087	.65852	.106	5.453	1	46	0.024

Nota: Elaborado a través del programa SPSS a partir de datos recopilados mediante el estudio de campo de la investigación.

Tabla 22.

Elementos esenciales del modelo econométrico

<i>R (coeficiente de Pearson)</i>	<i>R cuadrado (coeficiente de determinación)</i>	<i>P-valor</i>
0.326	0.106	0.024

Nota: Elaborado a través del programa SPSS a partir de los datos recopilados mediante el estudio de campo de la investigación.

Es así que, mediante las tablas anteriores, siendo los mismos resultados del modelo econométrico efectuado, se evidencia mediante el coeficiente de Pearson que las variables

comportamiento organizacional (X) y el desempeño laboral (Y) están relacionadas en un 32.6%, a partir de la evidencia teórica y empírica se denota una relación positiva entre las variables de esta investigación, la misma es baja, mientras que por su parte el coeficiente de determinación explica que la variable independiente de esta investigación influye en un 10.6% sobre la variable dependiente, cuyo manifiesto es comprobado a través del pertinente cálculo y elección de hipótesis, puesto que el P-valor de este estudio evidencia un resultado de 0.024.

8.4.Hipótesis

H0: No existe correlación estadísticamente significativa entre la variable del comportamiento organizacional y desempeño laboral de los empleados de la Empresa Industrial Metálica “HORNIPAN”.

H1: Existe correlación estadísticamente significativa entre la variable del comportamiento organizacional y desempeño laboral de los empleados de la Empresa Industrial Metálica “HORNIPAN”.

Tabla 23.

Valores de los tamaños de efectos

Tamaño de efecto	Pequeño	Mediano	Grande
r	.10	.30	.50
d	0.20	0.50	0.80
n^2	.01	.06	.14
f^2	.02	.15	.35

Nota: *A power primer.* Cohen, J. (1992). Psychological Bulletin, 155-159.

La potencia estadística, es la probabilidad de que un estudio detecte un efecto o una diferencia significativa que existe en la población. Dado que indica la capacidad de estudio para detectar un efecto genuino evitando errores de tipo II que sean falsos negativos.

Además de estar no estar relacionado con el riesgo de cometer un error tipo II, se puede representar de esta manera como un valor entre H_0 y H_1 , donde H_1 representa una potencia perfecta O hipótesis alternativa (es decir, la certeza de detectar un efecto real) y H_0 indica una potencia nula (ninguna capacidad para detectar un efecto real). Lo que significa que representa la probabilidad de poder rechazar la hipótesis nula cuando esta sea falsa (Tipo II) ya que manifiesta capacidad de un test con el fin de localizar de como estadísticamente hay diferencias o asociaciones de una magnitud. (Diaz & Fernandez, 2003)

Por otro lado, El tamaño del efecto se refiere a la magnitud o importancia práctica de una diferencia o relación estadística observada en un estudio. Es una medida que indica cuán grande o sustancial es el impacto de una intervención o la asociación entre variables, más allá de simplemente determinar si esa diferencia o relación es estadísticamente significativa. A medida que el tamaño del efecto que se requiera hallar sea alto, también será alta a probabilidad de obtener resultados significativos, lo que resulta en una mayor potencia estadística. (Diaz & Fernandez, 2003)

Para la comprobación de hipótesis se utilizó el tamaño de efecto lo que se muestra en la tabla 22 que tiene una medida mediana, lo que quiere decir es que la relación de la variable comportamiento organizacional (X) y el desempeño laboral (Y) si existe una correlación positiva moderada de 0.326. En la cual se acepta la hipótesis alternativa para rechazar la hipótesis nula con una probabilidad de 64.64%, demostrando que el comportamiento organizacional influye en el desempeño laboral.

8.5. Discusión de Resultados

Para la presente investigación con título “Evaluación del comportamiento organizacional y desempeño laboral en la Empresa Industrial Metálica Hornipan en la ciudad

de Latacunga, año 2023” se aplicaron dos cuestionarios con el fin de determinar si poseen alguna relación entre la variable comportamiento organizacional y desempeño laboral, a través de los resultados obtenidos se observa una positiva correlación del 0,326. Además se muestra que el P-valor es de 0.024 lo cual es menos a 0.05, por tanto se rechaza la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alternativa es decir que existe una correlación estadísticamente significativa entre la variable “Comportamiento organizacional” y la variable “Desempeño laboral”.

Estos resultados se relacionan con lo mencionado por los autores Hernández & Hernández, (2018) en su investigación analizo la relación de sus variables que a su vez tuvo como resultados del análisis de correlación donde se utilizó el valor r de Pearson igual a 0,368 existe correlación directa, débil pero significativa.

Así mismo se menciona en la investigación la autora Herodoiza, (2020) para la propuesta de un plan de mejora. En su investigación analizo la relación de sus variables que pudo establecer que las variables comportamiento organizacional y desempeño laboral tienen una relación positiva, ya que al aplicar la correlación de Pearson se obtuvo un valor de 0.864 y una significancia ($p < 0.05$).

De igual forma este estudio respalda la investigación de los autores Torres & Zegarra (2014), en su investigación analizo la relación de sus variables que en su investigación analizo la relación de sus variables que obtuvo como resultado relación directa positiva fuerte ($r = 0,828$) y significatividad ($t = 16,90$) entre clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianos de la ciudad de Puno -2014, se ha establecido que un entorno laboral más favorable está asociado con un mayor rendimiento laboral.

Por otro lado, el estudio de Cordova (2022), se observa que $r_{xy} = 0,753$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Si existe una correlación positiva, directa y perfecta entre las variables comportamiento organizacional y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital “San Ignacio” de Casma, 2022; además $t_{cal} = 5,49 > t_{tab} = 2,064$, la correlación es significativa.

Así mismo menciona Aguilar & Polo (2022), en su investigación determino cuál es la relación entre el comportamiento organizacional y el desempeño laboral del personal, el cual obtuvo como resultado una relación positiva y muy alta de (0.926) entre las variables de comportamiento organizacional y desempeño laboral y una significatividad ($p\text{-valor} = 0.00 < 0.05$), es decir se rechaza la hipótesis nula dado que existe correlación entre la variable de comportamiento organizacional y desempeño laboral.

Acerca del segundo objetivo específico del que se propuso, se obtuvo un resultado con un nivel de comportamiento organizacional y comportamiento organizacional en la empresa HORNIPAN; empezando con un nivel medio en la primera variable del comportamiento organizacional del 41,67 % y la variable del desempeño laboral de un porcentaje medio del 43,75%.

Así lo respalda la investigación de Espinoza y Humberto (2021), que menciona en su investigación con su herramienta estadística baremacion realizo un análisis que obtuvo un resultado de 45,45% con un nivel medio de la variable del comportamiento organizacional y un 36,36% con un nivel medio de la variable del desempeño laboral.

De esta manera también lo respalda la investigación de Castañeda (2018) que de igual manera menciona en su investigación con su herramienta estadística baremacion realizo un

análisis que obtuvo un resultado de nivel moderado del 57% de la variable del clima organizacional y un nivel medio del 61% de la variable del desempeño laboral.

Según otra investigación realizada y que lo respalda es la investigación de Mendoza (2018) que menciona en su investigación con su herramienta estadística baremación realizó un análisis que obtuvo un resultado de nivel regular de 64,3% de la variable del clima organizacional y un nivel alto del 80,4% de la variable del desempeño laboral. (Mendoza, 2018)

Según el siguiente artículo científico Torres (2014) en su investigación con su herramienta estadística baremación realizó un análisis que obtuvo un resultado de nivel bueno del 60% de la variable del clima organizacional y un nivel bueno del 64,66% de la variable del desempeño laboral. (Torres & Zegerra, 2014)

Según la siguiente investigación de Aroapaza (2018) en su investigación con su herramienta estadística baremación realizó un análisis que obtuvo un resultado de nivel medianamente adecuado del 83,9% de la variable del clima organizacional y un nivel medianamente eficiente del 96,8% de la variable del desempeño laboral. (Aroapaza, 2018)

9. PROPUESTA

Estrategias para mejorar comportamiento organizacional y desempeño laboral en la empresa “HORNIPAN”

9.1.Introducción

La Empresa Industrial Metálica “Hornipan” es una entidad privada que se dedica a la fabricación y comercialización de hornos e implementos para panaderías en la cual se desarrolla un comportamiento organizacional deteriorado que afecta en el desempeño de las

actividades, después de obtener los resultados del instrumento se realizará un número de estrategias en base a las dimensiones de las variables, con el propósito del desarrollo de un buen ambiente laboral para minimizar las diferentes perspectivas de ideas los trabajadores y personal administrativo para llegar a un acuerdo mutuo, mejorando la comunicación interna, la gestión de conflictos, mayor satisfacción y compromiso de cada uno de los miembros de la organización.

9.2.Estrategias

Tabla 24.

Estrategias para implementar el comportamiento organizacional

Objetivo: Mejorar el desempeño laboral de la empresa industrial metálica Hornipan en relación al comportamiento organizacional	
Estrategia	Actividades
Implementación de team building en la vida laboral de la organización para mejorar el rendimiento del equipo.	<ul style="list-style-type: none"> ● Actividades de confianza ● Actividades al aire libre ● Sesiones de retroalimentación y reflexión ● Áreas de reunión ● Sesiones de coaching
Responsable	Recursos
Personal de talento humano y gerencia	<ul style="list-style-type: none"> ● Financiero ● Materiales físicas y digitales ● Sala de reuniones ● Herramientas digitales ● Instructor para capacitaciones ● Transporte

Presupuesto: Para todas estas actividades se estima un presupuesto aproximado de 200\$ al mes esto dependerá del objetivo que se está planteando la empresa.

Nota: Esta tabla muestra la estrategia para mejorar el desempeño laboral en relación al comportamiento organizacional en función a la dimensión Trabajo en equipo.

Tabla 25.*Estrategias para implementar el comportamiento organizacional*

Objetivo: Mejorar el desempeño laboral de la empresa industrial metálica Hornipán en relación al comportamiento organizacional.	
Estrategia	Actividades
Alentar a los trabajadores a participar de forma activa en la toma de decisiones y establecer políticas que promuevan la igualdad en los niveles de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> ● Garantizar la identidad salarial ● Programas de Mentoría y Desarrollo ● Flexibilidad laboral ● Fomentar un ambiente de diversidad. ● Generar estrictos protocolos contra el hostigamiento y el acoso laboral ● Involucrar a los empleados en la creación de un código de conducta.
Responsable	Recursos
Personal de talento humano y gerencia	<ul style="list-style-type: none"> ● Financiero ● Materiales físicos y tecnológicos ● Instructores ● Herramientas de comunicación
Presupuesto: Para todas estas actividades se estima un presupuesto aproximado de \$150 al mes, esto dependerá de los resultados obtenidos de los empleados.	

Nota: Esta tabla muestra la estrategia para mejorar el desempeño laboral en relación al comportamiento organizacional en función a la dimensión Igualdad.

Tabla 26.

Estrategias para implementar el comportamiento organizacional

Objetivo: Mejorar el desempeño laboral de la empresa industrial metálica Hornipan en relación al comportamiento organizacional.

Estrategia	Actividades
Proporcionar un ambiente saludable y productivo para contribuir al rendimiento general y la satisfacción en el trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> ● Iluminación Adecuada ● Espacio de descanso ● Gestión de ruido ● Aseguramiento de la Seguridad ● Establecimiento de un Estándar de Calidad
Responsable	Recursos
Coordinador de mantenimiento Técnicos de mantenimiento Personal de talento humano y gerencia	<ul style="list-style-type: none"> ● Financiero ● Materiales tecnológicos ● Coordinadores ● Técnico y mecánico

Presupuesto: Para todas estas actividades se estima un presupuesto aproximado de \$4000 en instalaciones y herramientas para los empleados, y otro valor de \$1400 para el personal encargado del mantenimiento de equipos en el área de producción.

Nota: Esta tabla muestra la estrategia para mejorar el desempeño laboral en relación al comportamiento organizacional en función a la dimensión Condiciones Físicas.

Tabla 27.

Estrategias para implementar el comportamiento organizacional

Objetivo: Mejorar el desempeño laboral de la empresa industrial metálica Hornipan en relación al comportamiento organizacional.

Estrategia	Actividades
Desarrollar programas de desarrollo de habilidades para todos los empleados, con el objetivo de mejorar la	<ul style="list-style-type: none"> ● Empoderamiento ● Asignar tareas y proyectos ● Proyectos de impacto Social

percepción de su capacidad para desarrollarse en sus puestos de trabajo.

- Simulación de liderazgo
- Desarrollo de competencias y habilidades
- Medición del impacto del liderazgo

Responsable	Recursos
Personal de talento humano y gerencia	<ul style="list-style-type: none"> ● Financiero ● Materiales ● Capacitador ● Herramientas de comunicación ● Encuestas

Presupuesto: Para todas estas actividades se estima un presupuesto aproximado de \$100 al mes, esto dependerá de los resultados obtenidos de los empleados.

Nota: Esta tabla muestra la estrategia para mejorar el desempeño laboral en relación al comportamiento organizacional en función a la dimensión Liderazgo.

Tabla 28.

Estrategias para implementar el desempeño laboral

Objetivo: Mejorar el desempeño laboral de la empresa industrial metálica Hornipan en relación al comportamiento organizacional.

Estrategia	Actividades
Ofrecer oportunidades de desarrollo profesional y crecimiento dentro de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> ● Capacitaciones para mejorar profesionalmente ● Revisión de Objetivos individuales y organizacionales ● Establecer expectativas claras ● Follow-up regular ● Implementación de evaluación de 360 grados
Responsable	Recursos

Personal de talento humano y gerencia	<ul style="list-style-type: none"> ● Financiero ● Capacitador ● Materiales ● Herramientas de comunicación
---------------------------------------	---

Presupuesto: Para todas estas actividades se estima un presupuesto aproximado de \$150 al mes, esto dependerá de los resultados obtenidos de los empleados.

Nota: Esta tabla muestra la estrategia para mejorar el desempeño laboral en relación al comportamiento organizacional en función a la dimensión Puesto de trabajo.

Tabla 29.

Estrategias para implementar el desempeño laboral

Objetivo: Mejorar el desempeño laboral de la empresa industrial metálica Hornipan en relación al comportamiento organizacional.

Estrategia	Actividades
Fomentar un ambiente de trabajo donde la comunicación sea efectiva, la coordinación sea eficiente y la información fluya de manera transparente, contribuyendo al logro de los objetivos organizativos.	<ul style="list-style-type: none"> ● Plataformas de comunicación ● Evaluación de la Comunicación Actual ● Transparencia de información ● Coordinación entre equipos ● Canales de comunicación claros
Responsable	Recursos
Personal de talento humano y gerencia	<ul style="list-style-type: none"> ● Financiero ● Material de formación ● Tecnológico ● Herramientas de comunicación

Presupuesto: Para todas estas actividades se estima un presupuesto aproximado de \$200 al mes, esto dependerá de los resultados obtenidos de los empleados.

Nota: Esta tabla muestra la estrategia para mejorar el desempeño laboral en relación al comportamiento organizacional en función a la dimensión comunicación y coordinación.

Tabla 30.*Estrategias para implementar el desempeño laboral*

Objetivo: Mejorar el desempeño laboral de la empresa industrial metálica Hornipan en relación al comportamiento organizacional.

Estrategia	Actividades
Diseñar programas de reconocimiento y recompensas que reconozcan el valor del desempeño sobresaliente	<ul style="list-style-type: none"> ● Programas de bienestar ● Recompensas Tangibles ● Promoción del equilibrio trabajo-vida ● Reconocimiento público
Responsable	Recursos
Personal de talento humano y gerencia	<ul style="list-style-type: none"> ● Financiero ● Premios ● Ceremonias de reconocimiento

Presupuesto: Para todas estas actividades se estima un presupuesto aproximado de \$600 al año, esto dependerá de los resultados obtenidos de los empleados.

Nota: Esta tabla muestra la estrategia para mejorar el desempeño laboral en relación al comportamiento organizacional en función a la dimensión Motivación y Reconocimiento.

9.3.Cronograma de actividades de las estrategias

Tabla 31.

Cronograma de actividades de las estrategias

Cronograma de actividades								
Estrategias	Actividad	Meses						
		Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Implementación de team building en la vida laboral de la organización para mejorar el rendimiento del equipo.	Actividades de confianza							
	Actividades al aire libre							
	Sesiones de retroalimentación y reflexión							
	Áreas de reunión							
	Sesiones de coaching							
Estrategias	Actividad	Meses						
Alentar a los trabajadores a participar de forma activa en la toma de decisiones y establecer políticas que promuevan la igualdad en los niveles de la organización.	Garantizar la identidad salarial							
	Programas de Mentoría y Desarrollo							
	Flexibilidad laboral							
	Fomentar un ambiente de diversidad.							
	Generar estrictos protocolos contra el hostigamiento y el acoso laboral							
	Involucrar a los empleados en la creación de un código de conducta							

Tabla 32.*Cronograma de actividades de las estrategias*

Estrategias	Actividad	Meses						
		Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Proporcionar un ambiente saludable y productivo para contribuir al rendimiento general y la satisfacción en el trabajo.	Iluminación Adecuada							
	Espacio de descanso							
	Gestión de ruido							
	Aseguramiento de la Seguridad							
	Establecimiento de un Estándar de Calidad							
Estrategia	Actividad	Meses						
Desarrollar programas de desarrollo de habilidades para todos los empleados, con el objetivo de mejorar la percepción de su capacidad para desarrollarse en sus puestos de trabajo.	Empoderamiento							
	Asignar tareas y proyectos							
	Proyectos de impacto Social							
	Simulación de liderazgo							
	Desarrollo de competencias y habilidades							
	Medición del impacto del liderazgo							

Tabla 33.*Cronograma de actividades de las estrategias*

Estrategias	Actividad	Meses						
		Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Ofrecer oportunidades de desarrollo profesional y crecimiento dentro de la empresa.	Capacitaciones para mejorar profesionalmente							
	Revisión de Objetivos individuales y organizacionales							
	Establecer expectativas claras							
	Follow-up regular							
	Implementación de evaluación de 360 grados							
Estrategia	Actividad	Meses						
Alentar a los trabajadores a participar de forma activa en la toma de decisiones y establecer políticas que promuevan la igualdad en los niveles de la organización.	Plataformas de comunicación							
	Evaluación de la Comunicación Actual							
	Transparencia de información							
	Coordinación entre equipos							
	Canales de comunicación claros							
Estrategia	Actividad	Meses						
Diseñar programas de reconocimiento y recompensas que reconozcan el valor del desempeño sobresaliente	Programas de bienestar							
	Recompensas Tangibles							
	Promoción del equilibrio trabajo-vida							
	Reconocimiento público							

Nota: esta tabla muestra en cronograma de las estrategias que se implementaron para incrementar el desempeño laboral en relación al comportamiento organizacional

9.4.Presupuesto de las estrategias

Tabla 34.

Presupuesto

Presupuesto para la elaboración del proyecto	
Estrategia	Presupuesto
Implementación de team building en la vida laboral de la organización para mejorar el rendimiento del equipo.	\$200
Alentar a los trabajadores a participar de forma activa en la toma de decisiones y establecer políticas que promuevan la igualdad en los niveles de la organización.	\$150
Proporcionar un ambiente saludable y productivo para contribuir al rendimiento general y la satisfacción en el trabajo.	\$5400
Desarrollar programas de desarrollo de habilidades para todos los empleados, con el objetivo de mejorar la percepción de su capacidad para desarrollarse en sus puestos de trabajo.	\$100
Ofrecer oportunidades de desarrollo profesional y crecimiento dentro de la empresa.	\$150
Fomentar un ambiente de trabajo donde la comunicación sea efectiva, la coordinación sea eficiente y la información fluya de manera transparente, contribuyendo al logro de los objetivos organizativos.	\$200
Diseñar programas de reconocimiento y recompensas que reconozcan el valor del desempeño sobresaliente.	\$600
Presupuesto Total	\$6800

Nota: con esta tabla se observa el presupuesto total de las estrategias

10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

10.1. Conclusiones

- En conclusión, se logró determinar las variables de estudio junto con sus respectivas dimensiones a través de la fundamentación teórica, esta estrategia proporciona una orientación más sólida para la investigación, permitiendo una profundización adecuada en las variables y facilitando el entendimiento a través del análisis de diversos autores. En resumen, la comprensión conceptual de la relación entre el comportamiento organizacional y desempeño laboral es de suma importancia porque se puede fomentar un ambiente positivo en la empresa que contribuye al desempeño laboral de manera efectiva y sostenible, impulsando el éxito y la mejora continua de la organización.
- En relación con el segundo objetivo, en base a los resultados obtenidos se determinó una positiva correlación entre ambas variables teniendo un $.326$; P-valor es 0.024 , lo que quiere decir que a medida que mejora el comportamiento organizacional también aumenta el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Hornipan, se alcanzará resultados esperados siendo de esta manera productivo para que la organización se sienta satisfecho de poseer ayuda en el desempeño de la productividad sea de calidad.
- Finalmente para el cumplimiento del último objetivo, se propone estrategias para mejorar el comportamiento organizacional y desempeño laboral en la empresa HORNIPAN se tomó en cuenta todas las dimensiones de las variables para un mejor resultado, en el que las estrategias no buscan solo mejorar el rendimiento laboral sino que de esta manera se pueda fortalecer la cultura organizacional, el desarrollo individual y principalmente la satisfacción de los empleados, de esta manera que podría contribuir significativamente la eficiencia y el éxito a largo plazo de la organización.

10.2. Recomendaciones

- Se recomienda expandir la investigación bibliográfica para desarrollar nuevas definiciones y teorías de las variables de estudio, para así establecer una mejor investigación con resultados eficientes.
- Incentivar continuamente a los directivos de la empresa Hornipan a poner en práctica las estrategias para mejorar su comportamiento y desempeño en las actividades, siendo capaces de mantener las competencias laborales y con ello generar resultados positivos para la organización.
- Realizar capacitaciones constantes que permitan conservar el comportamiento organizacional para fortalecer las relaciones interpersonales y la comunicación ya que eso depende del desempeño de cada colaborador.

11. BIBLIOGRAFÍA

Alarcón, C. & Ureta, I. (2023). *El sector agropecuario y su aporte al crecimiento económico del cantón Tosagua-Manabí, período 2010-2020*. MQR Investigar. 7(3), 828–845. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.3.2023.828-845>:

Amorós, E. (2007). *Comportamiento Organizacional en busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas*. Perú: USAT - Escuela de Economía

Aguilar, H., & Polo, J. (2022). *Comportamiento organizacional y desempeño laboral del personal de la gerencia regional de educación la libertad-2022*. Trujillo - Perú: Universidad Privada del Norte.

Anco, R. (2013 de Junio de 21). *Monografías*. Obtenido de Monografías: <https://www.monografias.com/trabajos97/comportamiento-organizacional-y-desarrollo-organizacional/comportamiento-organizacional-y-desarrollo-organizacional2#conclusioa>

Aroapaza, A. (2018). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los Trabajadores Administrativos de la red de salud, Provincia Mariscal Nieto, Moquegua – 2018*. Monquegua: UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI.

Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación (Tercera ed.)*. Colombia: Prentice Hall

Castañeda, N. (2018). “*EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS, CHACHAPOYAS 2017-II*” . Chachapoyas : UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS.

Cohen, J. (1992). *A power primer*. Psychological Bulletin, 155-159.

doi:10.1037/0033-2909.112.1.155

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: McGraw-Hill/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (tercera ed.). México: McGraw-Hill. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>

Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos El capital humano de las organizaciones*. México: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2019). Administración de Recursos Humanos. *En I. Chiavenato, Administración de Recursos Humanos*. España: MACGRAW - HILL.

Cota, J. (2017). MÉTODO PARA EVALUAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL ÁREA DOCENTE DE UN CENTRO DE BACHILLERATO TECNOLÓGICO DE CD. OBREGÓN, SONORA. *Ciencias Administrativas Revista digital FCE - UNLP*, 8.

Cueva, S. (2018). *Estudio de la teoría de motivación de McClellan y el desempeño laboral de los colaboradores de la tienda Bambos de Javier Prado, 2018*. Lima-Perú: USMP.

Díaz, P., & Fernández, P. (2003). *Las pruebas de contraste de hipótesis y el concepto de poder estadístico*. Complejo Hospitalario-Universitario Juan Canalejo. A Coruña, 7.

Espinoza, G., & Humberto, E. (2021). *Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del área de recursos humanos, durante la pandemia Covid-19, en la UGEL.02, Lima, 2021*. Lima: Universidad César Vallejo.

Estrada, M., & Ramos, A. (2016). *Desempeño y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Orión supermercados*. Perú: Universidad Nacional de San Antonio Abad Del Cusco.

Fallas, J. (2012). *Correlación no es sinónimo de causa-efecto*. Correlación Lineal: Midiendo la relación entre dos variables. RE GENERATIO.
https://www.ucipfg.com/Repositorio/MGAP/MGAP-05/BLOQUE-ACADEMICO/Unidad-2/complementarias/correlacion_lineal_2012.pdf

Frías, D. (2022). *Comportamiento Organizacional*. En D. Frías, *Comportamiento Organizacional* (pág. 23). México: Pearson.

Gallegos, F. (2021). *Clima Organizacional y el desempeño laboral*. En F. Gallegos, *Clima Organizacional y el desempeño laboral* (pág. 34). San Agustín: Panamericana.

Hernández, M., & Hernández, Y. (2018). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del Personal de Salud que trabaja en el Centro de Salud Santa Cruz*. Perú: Universidad César Vallejo.

Herodoiza, Z. (2020). *El comportamiento Organizacional y su influencia en el Desempeño Laboral del personal de enfermería en el Hospital IESS Babahoyo*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago De Guayaquil.

Hislop, A., & Urroz, G. (2021). *Comportamiento organizacional*. Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.

Jaya, S. (2018). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en las PYMES del sector lácteo de la Parroquia Belisario Quevedo*. Latacunga: Universidad Técnica de Cotopaxi.

Loor, A., & Muñoz, G. (2018). *Evaluación del Desempeño del Comportamiento Organizacional en la Cooperativa Intercantonal de Transporte Tosagua Asociada*. Calceta: Escuela Superior Politécnica Agropecuaria De Manabí Manuel Félix López.

Mondragón, M. (2014). USO DE LA CORRELACIÓN DE SPEARMAN EN UN ESTUDIO DE INTERVENCIÓN EN FISIOTERAPIA. *Ibero americana*, 104.

Mendoza, J. (2014). Tipos y enfoques de investigación. *Slideshare*, 1-8.

Mendoza, W. (2018). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el Personal Administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local Abancay 2018*. Trujillo: Universidad César Vallejo.

Minera, S. (10 de Octubre de 2016). *Seguridad Minera*. Obtenido de Seguridad Minera: <https://www.revistaseguridadadminera.com/comportamiento/teorias-del-comportamiento-organizacional/>

Navarro, I., & José, R. (2020). *DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LA EMPRESA SODIMAC PUCALLPA, UCAYALI, 2019*. Ucayali: UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI.

Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. Santa Fe: McGraw-Hill/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Oviedo, H., & Campo, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría vol. XXXIV*, 575.

Padilla, J., & González, J. (Febrero de 2020). Comportamiento de Ciudadanía (Newstrom, 2011) Organizacional y Satisfacción Laboral en Empleados del Sector Hotelero de

Zacatecas (México). *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 29(2), 605-626. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/1807/180763168014/180763168014.pdf>

Palací, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid: Pearson Prentice Hall.
Madrid,

Palacios, D. (2019). Clima Organizacional y su influencia en el Desempeño Laboral del personal administrativo de los distritos de salud Provincia de Manabí-Ecuador. *Revista ECA Sinergia*, 70-84.

Pedraza, E., Gleneys, A., & Mayrene, C. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 493-505.

Pérez, A. (2022). *Evaluación del Desempeño Laboral*. Obtenido de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38543984/50-51-2-libre.pdf?1440302559=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DEvaluacion del Desempeno Laboral.pdf&Expires=1702009884&Signature=Qo202-L0IjcBRFtrYXYAUb-mSPDcLh9-L9JKI4dnZ7k~aTmGuVIn6OMHw-cJmv](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38543984/50-51-2-libre.pdf?1440302559=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DEvaluacion%20del%20Desempeno%20Laboral.pdf&Expires=1702009884&Signature=Qo202-L0IjcBRFtrYXYAUb-mSPDcLh9-L9JKI4dnZ7k~aTmGuVIn6OMHw-cJmv)

Pineda, J., Salazar, L., Zaragoza, W., & Silva, G. (2023). Desempeño Laboral: Revisión literaria. *Revistas Académicas UCOL*, 1-12.

Sampieri, R., Collado, C., & Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

Sampieri, R., Collado, C., & Lucio, P. (2003). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.

Sánchez, R. (2018). *El comportamiento organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área de producción de la empresa Serprovisa SAC Ate 2018*. Lima-Perú: Universidad César Vallejo.

Tenecota, M., & Álvarez, J. (2022). Comportamiento organizacional en la productividad laboral: Empresa Geo & Cris Cargo Service S.A. Cuenca – Ecuador. *Revista Electrónica Multidisciplinaria de Ciencias Básicas, Ingeniería y Arquitectura*, 4(1), 1-28.

Obtenido de

https://pdfs.semanticscholar.org/a693/1abca52a47280853605ffd2927d2ea3c68bf.pdf?_gl=1*19ja79s*_ga*OTMyMDM3ODY3LjE2ODMzMzAyNzc.*_ga_H7P4ZT52H5*MTY4Mzg1NzgyOS43LjEuMTY4Mzg1ODA3OC4wLjAuMA.

Torres, E., & Zegarra, S. (2014). Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno -2014 – Perú. *Scielo*, 6(2), 1-10.

Universidad de Salamanca. (2004). *Cuestionario de desempeño laboral del personal administrativo y de servicios*. Salamanca.

Velázquez, A. (s.f.). *QuestionPro*. Obtenido de QuestionPro:
<https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-no-experimental/>