



**UNIVERSIDAD PARTICULAR DE
CHICLAYO**



**FACULTAD DE COMUNICACIÓN
EMPRESA Y NEGOCIOS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

TESIS

**“TEORÍA DE DOS FACTORES DE HERZBERG Y SU APLICACIÓN
EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA,
REPUESTOS SANTA ROSA, JAÉN 2016”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

Autora:

Bach. Mitzy Melissa Llatas Cieza

Asesor:

C.P.C Arturo Walter Curo Fanning

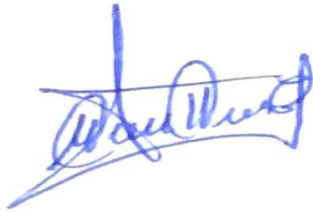
ORCID (0000-0001-8990-9664)

Jaén – Perú - 2021

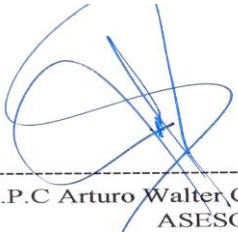
“Año de Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Tesis presentada por la Bachiller Mitzy Melissa Llatas Cieza, a la Facultad de Comunicación, Empresa y Negocios de la Universidad Particular de Chiclayo, para optar el ***Título Profesional de Licenciado en Administración y Finanzas.***

Mitzy Melissa Llatas Cieza



AUTOR


C.P.C Arturo Walter CURO FANNING
ASESOR

Aprobado por el siguiente jurado:

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

Dedicatoria

A Dios, por guiar e iluminar mi camino, por brindarme salud y sabiduría para alcanzar mis metas y darme la fuerza necesaria para sobresalir y hacer posible el logro de mis propósitos.

A mis padres, por su esfuerzo constante y apoyo incondicional, por estar a mi lado, siempre presentes en mis triunfos y tropiezos, pero sobre todo por haberme inculcado valores para hacer lo correcto en mi vida personal y profesional.

Agradecimiento

A la Universidad Particular de Chiclayo, mi alma mater por haberme acogido como uno de sus integrantes en el estamento estudiantil y formar parte de la familia Universitaria UDCH.

A la empresa de Moto partes “Santa Rosa” SRL-Jaén, con su personal por su colaboración y su tiempo durante el proceso de recolección de información para el presente trabajo de Investigación.

A los Docentes de la Escuela Profesional de Administración y Finanzas por su esfuerzo y dedicación en la trasmisión de conocimientos en esta ardua y no reconocida labor de formar profesionales en beneficio del País.

Al C.P.C. Arturo Walter Curo Fanning por su asesoramiento en la realización del trabajo, en compartir sus conocimientos y experiencia profesional y brindarme su apoyo, tiempo y confianza para cumplir con esta trascendental etapa de mi formación profesional.

Índice de Contenido

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice de Contenido	v
Índice de Tablas	vi
Índice de Gráficos y Figuras.....	viii
Índice de Abreviaturas.....	x
Resumen	xi
Abstract	xiii
I. INTRODUCCION	1
II. DESARROLLO	4
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo de Investigación.	16
3.2.- Diseño de la Investigación:	16
3.3.- Variables y Operacionalización.....	17
3.4.- Población, Muestra y Muestreo.	17
3.5.- Técnicas e instrumento de Recolección de Datos	18
3.6.- Procedimientos de Recolección de Datos	18
3.7.- Técnicas y procesamiento de Análisis de datos.	19
IV. ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS	21
V. CONCLUSIONES	76
VI. RECOMENDACIONES	77
REFERENCIAS	78
ANEXOS	84

Índice de Tablas

Tabla 1. Comunicación organizacional.....	21
Tabla 2. Relación de respeto y consideración.....	22
Tabla 3. Habilitación de canales de comunicación.....	23
Tabla 4. Venta de la marca	24
Tabla 5. Respeto y reconocimiento	25
Tabla 6. Preparación del personal.....	26
Tabla 7. Interés de la empresa hacia el cliente	27
Tabla 8. Medidas de reducción de confrontación y conflictos	28
Tabla 9. Planes de contingencia para situaciones críticas	29
Tabla 10. Realización de acciones de prevención	30
Tabla 11. Política salarial basada en evaluaciones.....	31
Tabla 12. Fomento a la responsabilidad del empleado	32
Tabla 13. Generación de comodidad del empleado	33
Tabla 14. Cambio de mentalidad para mejorar la productividad	34
Tabla 15. Alineación del esfuerzo de los colaboradores	35
Tabla 16. Selección de personal temático, metódico y meticulouso	36
Tabla 17. Aplicación de evaluaciones al recurso humano.....	37
Tabla 18. Relación de equidad y justicia para los trabajadores	38
Tabla 19. La empresa promueve la mejora de capacidades para el Trabajo	39
Tabla 20. Motivación del colaborador para mejora sus condiciones de vida.....	40
Tabla 21. Satisfacción por el desarrollo personal y profesional.....	41
Tabla 22. Recompensas e incentivos por el logro de resultados	42
Tabla 23. El mayor esfuerzo se traduce en mejores salarios y beneficios	43
Tabla 24. Incentivo del salario justo y equitativo	44
Tabla 25. Labor realizada con rectitud, veracidad y seguridad personal e institucional.....	45
Tabla 26. Actuación con honestidad, transparencia y responsabilidad	46
Tabla 27. Trato permanente del personal genera trabajo en equipo	47
Tabla 28. Clima laboral cálido y positivo	48
Tabla 29. Apoyo a la iniciativa personal y grupal	49
Tabla 30. Identificación institucional.....	50
Tabla 31. Necesidad de entregar calidad de servicio en el momento oportuno ...	51

Tabla 32. Compromiso consciente y voluntario con los deberes.....	52
Tabla 33. Los Instrumentos de Gestion son límite en el accionar del colaborador.....	53
Tabla 34. Preocupación de la organización por generar protección.....	54
Tabla 35. El mejoramiento del CO se da mediante sanciones y medidas disciplinarias.....	55
Tabla 36. Cansancio en el área de desempeño	56
Tabla 37. Condiciones para asumir desafíos nuevos y diferentes	57
Tabla 38. Respeto mutuo entre directivos y compañeros	58
Tabla 39. Organización competitivamente gestionada.....	59
Tabla 40. Influencia de los directivos en el personal	60
Tabla 41. Promedio por indicador en Teoría de dos factores.....	61
Tabla 42. Frecuencias Observadas. Factores Extrínsecos y CO en la empresa Repuestos “Santa Rosa” SRL- Jaén 20	65
Tabla 43. Frecuencias Esperadas. Factores Extrínsecos y CO en la empresa Repuestos “Santa Rosa” SRL- Jaén 2016	66
Tabla 44. Frecuencias Observadas. Factores Intrínsecos y CO en la empresa Repuestos Santa Rosa. Jaén 2016.....	67
Tabla 45. Frecuencias esperadas. Factores Intrínsecos y CO en la empresa Repuestos Santa Rosa. Jaén 2016.....	67

Índice de Gráficos y Figuras

Figura 1. Niveles de Comportamiento Organizacional	12
Figura 2. Comunicación organizacional	21
Figura 3. Relación de respeto y consideración.....	22
Figura 4. Habilidad de canales de comunicación.....	23
Figura 5. Venta de la marca	24
Figura 6. Respeto y reconocimiento	25
Figura 7. Preparación del personal	26
Figura 8. Interés de la empresa hacia el cliente	27
Figura 9. Medidas de reducción de confrontación y conflictos	28
Figura 10. Planes de contingencia para situaciones críticas.....	29
Figura 11. Realización de acciones de prevención	30
Figura 12. Política salarial basada en evaluaciones.....	31
Figura 13. Fomento de la responsabilidad del empleado	32
Figura 14. Generación de comodidad del empleado.....	33
Figura 15. Cambio de mentalidad para mejorar la productividad	34
Figura 16. Alineación del esfuerzo de los colaboradores	35
Figura 17. Selección de personal: temático, metódico y meticoloso	36
Figura 18. Aplicación de evaluaciones al recurso Humano.....	37
Figura 19. Relación de equidad y justicia para los trabajadores	38
Figura 20. La empresa promueve la mejora de capacidades para el Trabajo.....	39
Figura 21. Motivación del colaborador para mejorar sus condiciones de vida	40
Figura 22. Satisfacción por el desarrollo personal y profesional	41
Figura 23. Recompensas e incentivos por el logro de resultados	42
Figura 24. El mayor esfuerzo se traduce en mejores salarios y beneficios	43
Figura 25. Incentivo de salario justo y equitativo	44
Figura 26. Labor realizada con rectitud, veracidad, seguridad personal e institucional.....	45
Figura 27. Actuación con honestidad, transparencia y responsabilidad	46
Figura 28. Trato permanente del personal genera trabajo en equipo.....	47
Figura 29. Clima laboral cálido y positivo	48
Figura 30. Apoyo a la iniciativa personal y grupal	49

Figura 31. Identificación institucional.....	50
Figura 32. Necesidad de entregar calidad de servicio en el momento oportuno ..	51
Figura 33. Compromiso consciente y voluntario con los deberes	52
Figura 34. Los Instrumentos de Gestion son límite del accionar del colaborador	53
Figura 35. Preocupación de la organización por generar protección	54
Figura 36. El mejoramiento del CO se da mediante sanciones y medidas disciplinarias.....	55
Figura 37. Cansancio en el área de desempeño.....	56
Figura 38. Condiciones para asumir desafíos nuevos y diferentes	57
Figura 39. Respeto mutuo entre directivos y compañeros	58
Figura 40. Organización competitivamente gestionada.....	59
Figura 41. Influencia de los directivos en el personal.....	60
Figura 42. La Teoría de dos factores por Indicador.....	61
Figura 43. Factores Extrínsecos por Indicador en la empresa Repuestos Santa Rosa.....	62
Figura 44. Factores Intrínsecos por Indicador en la empresa Repuestos Santa Rosa.....	62
Figura 45. Comportamiento Organizacional por Indicador	63
Figura 46. La Motivación en el CO por Indicador	63
Figura 47. La Característica Personal por Indicador	64
Figura 48. La Característica Personal por Indicador	64

Índice de Abreviaturas

1. SAS-----Sociedad por acciones simplificada
2. SRL-----Sociedad de responsabilidad limitada
3. BN-----Banco de la nación
4. AP-----Asistencia y Puntualidad
5. CO-----Comunicación organizacional
6. AFyC-----Aprendizaje formación y capacitación
7. SBR-----Salario, beneficio y reconocimiento
8. P-----Productividad
9. TRH-----Tratamiento de recurso humano
10. T-----Transparencia
11. DP-----Desarrollo personal
12. SBR-----Salario, Beneficio, recompensa
13. V-----Valores
14. RPE-----Relaciones personales en la empresa
15. II-----Identificación institucional
16. RL-----Registro laboral
17. CPO-----Comportamiento personal, organizacional
18. RO-----Registro organizacional

19. MYPES-----Mediana y pequeña
empresa
20. RUC-----Registro único contribuyente
21. CO-----Comportamiento organizacional

Resumen

El trabajo de investigación tuvo como objetivo general Determinar como la teoría de dos factores de Herzberg, explica el comportamiento organizacional de los colaboradores de la empresa de repuestos Santa Rosa Jaén 2016., donde las variables son categóricamente cualitativas medidas mediante una escala de Likert variables, asumiendo como hipótesis que los factores de intrínsecos y extrínsecos influyen en el comportamiento organizacional de los de los colaboradores en la empresa en estudio. La investigación es por su finalidad básica, de nivel descriptivo, correlacional, describe no solo las características las variables, sino de la relación entre ellas; Como Instrumento se utilizó el cuestionario, aplicado a una muestra de 21 trabajadores de la empresa Repuestos Santa Rosa contexto real del estudio, con los resultados se verifica que la teoría de dos factores explica de manera objetiva el comportamiento organizacional de los colaboradores de las empresa de Repuestos Santa Rosa y específicamente, la motivación intrínseca y la extrínseca se relacionan con el comportamiento organizacional, se contrasto de hipótesis mediante Chi cuadrado con p-valores de 0.0361363 y 0.402140 y el valor tabular de 26.30, al 95% de confiabilidad y 16 grados de libertad.

Palabras clave: Motivación; Comportamiento organizacional, Empresa de Repuestos

Abstract

The research work had as a general objective to determine how the theory of two factors of Herzberg, explains the organizational behavior of the employees of the spare parts company Santa Rosa Jaen 2016., where the variables are categorically qualitative measured by means of a scale of Likert variables, assuming as a hypothesis that the factors of intrinsic and extrinsic influence the organizational behavior of those of the collaborators in the company under study. The research is for its basic purpose, descriptive, correlational level, describes not only the characteristics of the variables, but the relationship between them; As an instrument the questionnaire was used, applied to a sample of 21 workers of the company Spare Parts Santa Rosa real context of the study, with the results it is verified that the theory of two factors explains objectively the organizational behavior of the collaborators of the company of Spare Parts Santa Rosa and specifically, intrinsic motivation and extrinsic motivation are related to organizational behavior, hypothesis contrasted by Chi-squared with p-values of 0.0361363 and 0.402140 and tabular value of 26.30, at 95% reliability and 16 degrees of freedom.

Keywords: Motivation; Organizational behavior, Spare Parts Company

I. INTRODUCCION

El éxito o fracaso de una organización está en función de que se realice o no ciertos procesos y sus integrantes se adapten a las normas y se identifiquen con los objetivos de la institución, donde la labor de un gerente es recompensar y estimular a sus colaboradores de manera oportuna y significativa. Por ello la Motivación se ha convertido en un tema de interés en los estudios del comportamiento organizacional, resaltando que en toda actividad humana interviene la motivación como mecanismo para lograr objetivos determinados y metas deseadas mediante un comportamiento específico. En comportamiento organizacional hay áreas de estudio muy importantes para alcanzarla eficacia a través de la combinación de esfuerzos entre individuos, grupos y estructuras (Soto Garro 2019)

En una organización se puede comprar el tiempo del colaborador, su presencia en un lugar determinado y hasta reconocer sus actividades que impliquen movimiento muscular, pero su entusiasmo, lealtad y compromiso no se puede comprar ¡hay que ganárselo! La persona es el elemento más importante en la empresa por lo cual requiere de un tratamiento no como una maquina sino como un ser humano con necesidades, intereses, vivencias, lo que debe ser tomado en cuenta por los superiores y mediante la motivación cubrir sus necesidades para obtener el beneficio de una mejora en el comportamiento organizacional y por lo tanto mejorar el cumplimiento de sus metas

La situación antes descrita, no es ajena a las empresas nacionales quienes atraviesan serios problemas respecto a la motivación y al comportamiento organizacional de sus trabajadores. Como lo estudiado en los trabajadores del Banco de la Nación Agencia 1 de Trujillo (Sánchez, S. y Tafur, M. 2016) A la problemática expuesta, también se presenta en las organizaciones locales, en particular las empresas comercializadoras de repuestos de motos en la ciudad de Jaén y específicamente el caso de la empresa comercializadora de Moto partes, como es el caso de repuestos Santa Rosa en Jaén, el 2016, Con el conocimiento de que, en toda empresa existen diversidad de situaciones conductuales en los trabajadores, lo importante es saber que cada persona tiene sus razones para trabajar y se motiva de forma muy distinta que su compañero. Se sabe también

sobre el tema, que en las empresas debe existir un clima de diálogo constante, basado en la confianza y en el aporte de valor recíproco.

La empresa en estudio, no escapa de todo ello, dentro de su ambiente laboral se observa colaboradores muy motivados y comprometidos con los objetivos del negocio, que tienen plena confianza con sus superiores, compañeros y subordinados, pero también existe personal que carecen de esta motivación, al parecer tienen otro tipo de necesidades que aún no pueden satisfacer con su labor en la empresa, da la apariencia que tuvieran metas y aspiraciones distintas, a pesar que la empresa proporciona una oportunidad laboral, que les brinda un salario, formación comercial, condiciones laborales e incentivos. No al nivel esperado, pero si para atenuar la problemática de carencia de oportunidades de trabajo en el medio. Esta situación observada es una alternativa de Investigación, para conocer la efectividad de las acciones de motivación que se da realísticamente en la empresa en relación al recurso humano, en el marco del comportamiento organizacional, y poder explicar este comportamiento en base a los aspectos motivacionales aplicados en el negocio, en el marco de la teoría de dos factores de Herzberg, considerando para ello, la motivación extrínseca y satisfacción, laborales; como factores de motivación extrínseca e Intrínseca respectivamente, y conociendo los resultados sobre los indicadores elegidos para el estudio poder identificar las deficiencias y las buenas prácticas del negocio, y difundir este conocimiento científico en la gestión de recursos humanos.

En la investigación se plantea como interrogantes Problema General ¿De qué manera la Teoría de Dos factores de Herzberg, explica el comportamiento organizacional de los colaboradores de la empresa Repuestos Santa Rosa, Jaén 2016? y como Específicos: (1) ¿Cómo es el comportamiento organizacional en la empresa Repuestos Santa Rosa, Jaén 2016? (2) ¿De qué manera la Satisfacción Laboral influye en el comportamiento organizacional en la empresa Repuestos Santa Rosa, Jaén 2016? (3) ¿De qué manera la Motivación Laboral influye en el comportamiento organizacional en la empresa Repuestos Santa Rosa, Jaén 2016?

La importancia de la Investigación radica en que el conocimiento teórico sobre la Teoría de Dos Factores Motivacionales propuesto por Frederick Irving

Herzberg, sea verificada en un contexto particular como lo es la empresa comercializadora de Repuestos Santa Rosa, identificando en los colaboradores de la empresa sus impulsos, tendencias, deseos y necesidades, y ver si con su satisfacción se mejora el nivel de comportamiento organizacional, del personal en la empresa. Los resultados de la investigación podrían servir de base para formular un sistema de motivación basado en el conocimiento de falencias que se presenta en el contexto de la investigación y avizorar algunas alternativas de solución que permita a la empresa tener un comportamiento organizacional adecuado de sus colaboradores, coadyuvando de esta manera a que la organización logre sus objetivos de manera eficaz y eficiente, y por tanto brindar un mejor servicio al cliente externo e interno. Por lo cual los objetivos de la investigación son el General: Determinar de qué manera la Teoría de Dos Factores de Herzberg explica el comportamiento organizacional de los colaboradores de la empresa Repuestos Santa Rosa, Jaén 2016. y específicos: (1) Determinar cómo es el comportamiento organizacional en la empresa Repuestos Santa Rosa, Jaén 2016, (2) Analizar de qué manera la Satisfacción Laboral influye en el comportamiento organizacional en la empresa Repuestos Santa Rosa, Jaén 2016. (3) Evaluar de qué manera la Motivación Laboral influye en el comportamiento organizacional en la empresa Repuestos Santa Rosa, Jaén 2016.

Se consideró como Hipótesis General: La Teoría de Dos Factores Herzberg, explica de manera objetiva el comportamiento organizacional en la empresa Repuestos Santa Rosa, Jaén 2016. y como hipótesis específicas: (1) El comportamiento organizacional en la empresa Repuestos Santa Rosa, Jaén 2016, es Deficiente, (2) La satisfacción Laboral influye de manera directa en el comportamiento organizacional en la empresa Repuestos Santa Rosa, Jaén 2016. (3) La Motivación Laboral influye de manera directa en el comportamiento organizacional en la empresa Repuestos Santa Rosa, Jaén 2016.

II. DESARROLLO

Como antecedentes de la investigación se consideran entre otros a:

Quinillo, B. (2016) en "Perfil de Motivación de los colaboradores de servicio al cliente de Ferretería Don Ferrocom de Cobán, Alta Verapaz-Guatemala. Universidad Rafael Landívar, su propósito de comprender la forma original de la motivación de los trabajadores de atención al cliente. Del resultado se concluyó que la motivación en los trabajadores fue bastante baja y se propone establecer un plan que mejore la motivación de los trabajadores de la empresa con el fin de mejorar el progreso en sus colaboradores.

Martínez. (2016). " Diagnostico del comportamiento organizacional entre los empleados de DEMCA SAS, en la ciudad de Cartagena de Indias 2016",Universidad de Cartagena, investigación cuantitativa de nivel descriptivo, la conclusión de la investigación fue de que el comportamiento organizacional en DEMCA SAS estuvo entre bueno y excelente, se destacó 86 mayores fortalezas en la calidad del servicio, la efectividad de la supervisión y la cooperación entre compañeros, por otro lado los puntajes más bajos (aunque fueron buenos y positivos) se encontraron en las variables clima de renovación y cambio, comunicación descendente y comunicación ascendente. En este estudio se demostró que para la empresa es importante conocer el comportamiento de los colaboradores, permitirá desarrollar estrategias para mejorar su potencial al máximo.

Murrugarra, F. (2016); Las Políticas Motivacionales y el desempeño en los trabajadores de la empresa Telefónica del Perú S.A., aplicación de la metodología FEEL GOOD y SUCCES FACTOR. Universidad Ricardo Palma. Conclusiones. Adecuadas políticas motivacionales, se reflejan en el aumento del bienestar del trabajador que genera un incremento de su productividad y rendimiento dentro de la organización y en el caso de Telefónica la influencia es positiva. La empresa, considera que el talento humano es uno de los principales activos para un adecuado desarrollo de productos y servicios que ofrece, esto se refleja en la productividad de los trabajadores y el posicionamiento de la empresa en el mercado. Las políticas Motivacionales y el desempeño laboral son directamente proporcionales a la satisfacción del trabajador.

Sánchez, S. y Tafur, M. (2016); Factores Motivacionales para mejorar el comportamiento organizacional de los colaboradores del Banco de la Nación – Agencia I de la ciudad de Trujillo en el año 2016. Universidad Privada Antenor Orrego, las conclusiones fueron: El comportamiento organizacional de los colaboradores del Banco de la Nación, agencia 1 de Trujillo depende de los factores motivacionales. La carga excesiva de trabajo, el salario y la falta de recompensas, son causas de desmotivación que existe en el Banco de la Nación – Agencia 1 de la ciudad de Trujillo. El nivel de comportamiento organizacional de los colaboradores del Banco no es excelente. Factores motivacionales tales como, reconocimiento, mayores recompensas, beneficios sociales el incremento salarial, las capacitaciones son elementos claves para mejorar el comportamiento organizacional. Los factores motivacionales más influyentes en el comportamiento organizacional son: incremento salarial, recompensas, capacitaciones y reconocimiento.

Guzmán (2017) *Comportamiento innovador y compromiso de los empleados en las empresas del sector servicios* (Tesis doctoral) Madrid, España. El objetivo de la investigación es poder detallar el comportamiento innovador del personal en sus labores, la investigación es detallada y enfocado en una pequeña empresa del sector servicio. El diseño de la investigación es no experimental, transversal, correlacional. La herramienta de recolección de datos fue el cuestionario a una muestra de 120 trabajadores, en conclusión, los comportamientos innovadores en las personas se perciben dentro de la organización y hasta hoy en día se ha ido mejorando de una manera notoria, por ende, la motivación desempeña un papel importante dentro de la organización.

La base Teórica. Respecto a *Teoría de los Dos Factores de Herzberg*. Es: En el actuar de un individuo en las empresas interactúan tres elementos clave, que según el grado que se desarrolle cada uno, conducen al éxito o fracaso de la persona y con eso al de las organizaciones al que pertenecen. (1) Habilidades: De hacer, crear, innovar y comunicar. (2) Conocimientos: Potencia y desarrolla las habilidades. (3) Actitudes: Permite o no llevar a la realidad el producto que es posible generar con el conocimiento y las habilidades existentes. (Martin. Citado por Arpasi 2020).

Herzberg, presento al mundo empresarial dos revolucionarias ideas: La primera de ellas, que, siendo la satisfacción y la insatisfacción laboral dos dimensiones distintas e independientes, las estrategias motivacionales que se habían venido empleando, tales como mejorar las relaciones humanas, aumentar los incentivos salariales, y establecer condiciones adecuadas de trabajo, eran incorrectas; tales elementos no generan una mayor motivación, cuando mucho sólo actúan previniendo o eliminando la insatisfacción. La segunda idea fue sostener que el solo aumento de los salarios, sin que la gerencia se preocupara de las condiciones en que se realizan las tareas, no sirve para motivar. De acuerdo con Herzberg, en la medida en que el dinero se convierte en un factor estándar en el trabajo, pierde inmediatamente su capacidad motivadora, pudiendo engendrar una peligrosa semilla entre los empleados: incentivarlos a abrigar más altas expectativas respecto del período venidero de reajustes salariales. (Martin, Citado por Arpasi 2020)

Factores de Motivación Intrínsecos: Surgen dentro del sujeto, obedece a motivos internos, que son las necesidades de hacer bien las cosas para la satisfacción personal; es la que lleva a la satisfacción de necesidades superiores. (Rivera, 2014). Entre los factores Intrínsecos se tiene:

Logros: Para identificar la motivación para el logro debemos pensar en una persona que lucha para tener éxito en su carrera, no lucha por el resultado de una evaluación, ni tampoco por lo que hacen compañeros suyos. Sino que lo hace por una necesidad de auto-mejora que se convierte en una motivación para un logro determinado. Esta motivación para el logro suele tener muy buenos resultados cuando la persona es muy disciplinada y muy constante en su trabajo.

El Reconocimiento: Sirve para expresar la gratitud que se experimenta como consecuencia de algún favor o beneficio". Puede entenderse como la acción de distinguir a una persona o varias personas; éste se logra a partir del análisis de las características propias de la persona procedente de otras personas (superiores, compañeros, clientes, colegas, público en general, entre otros). Elogios (reconocimiento positivo) y críticas (reconocimiento negativo). Cuando se reconoce, se concreta la individualización o la identificación. Asimismo, reconocimiento también puede ser la distinción que

expresa una felicitación o un agradecimiento. (Cepeda, Salguero, & Sánchez, citado por Arpazi 2020)

El objetivo de reconocer a la gente en éste trabajo se enfoca a reconocer los logros y alentar a la persona a obtener los mismos resultados en el futuro. Una vez reconociendo a una persona hay que seguir el proceso ya que las expectativas serán mayores y en caso de dejar de reconocer habrá sentimiento de decepción. (Joglar, 2014)

“El reconocimiento entendido como prácticas diseñadas para premiar y/o felicitar a sus colaboradores buscando reforzar comportamientos y conductas positivas que se encuentren alineadas con la estrategia de su empresa y orientadas a incrementar la productividad.” (Bowen citado por Joglar.2014).

Trabajo en sí: consiste en el avance en la ejecución de las metas programadas lo cual se basa en la eficacia en un ambiente de trabajo para lo cual se realiza las reuniones para la coordinación de las labores que se puedan realizar de manera eficiente incluyendo un tiempo determinado. El trabajo sobre sí trae todo lo que este trabajo enseña prácticamente y es un punto de partida necesario. El trabajo sobre sí ayuda a comprender de qué modo se puede vivir más identificándonos continuamente.

Responsabilidad laboral: Es vital para que las organizaciones puedan prosperar de manera eficiente, que cada miembro de la empresa tenga claro sus objetivos y estén comprometidos con la organización. (Álvarez, 2015). Para una empresa se tiene que demostrar un conjunto de ideas que van apegadas con el compromiso de cada miembro, es decir, si toda la entidad en sí, se muestra interesada por el cargo que está asumiendo (...) Siendo una entidad que se siente comprometida en su campo laboral, es esencial para ellos la respuesta de satisfacción de sus clientes desempeñando una actividad productiva y útil. (Álvarez, 2015)

Progreso Profesional: Las organizaciones deben conseguir que el desarrollo profesional sea una estrategia empresarial clave si quieren sobrevivir en un entorno empresarial cada vez más competitivo y global... En la actualidad del mundo globalizado la información, las empresas competirán más a través de los conocimientos, habilidades y capacidad de innovación de

los trabajadores que con su capacidad productiva o el interés por los costes laborales. Puesto que el desarrollo profesional desempeña un papel central a la hora de garantizar una mano de obra competitiva, no puede ser un programa de baja prioridad que sólo se ofrezca durante los momentos de bonanza económica. (Fernández, 2004)

Factores de Motivación Extrínsecos. Se considera que las causas fundamentales de la conducta se encuentran fuera y no dentro de la persona, es decir, alude a fuentes artificiales de satisfacción que son condiciones de trabajo que rodean a los colaboradores en la organización. (Rivera, 2014). En la teoría de Herzberg los factores de higiene son: (Amador, 2013)

Sueldos o Salarios. Es un procedimiento sistemático para establecer una estructura de remuneración lo cual consiste en una retribución económica que se recibe después de una tarea cumplida según el monto pactado por el empleador y la persona empleada para realizar dicho trabajo. (Chiavenato, 2009)

Relaciones con los Compañeros de Trabajo. El trabajador siempre estará en un ambiente laboral, por ello siempre habrá relaciones con los compañeros de trabajo, desde que inicia la jornada de manera directa e indirecta. (Amador, 2013). La manera directa de relación con los compañeros es el clima laboral y la confianza que se llevan entre ellos lo cual se logra con una comunicación constante simultáneamente en el lugar de trabajo lo cual genera un trabajo en equipo. La manera indirecta de relaciones con los compañeros de trabajo se basa en encuentros de confraternización fuera de trabajo como salidas, cenas empresariales o encuentros deportivos, con la finalidad de buscar un lazo de amistad entre compañeros de trabajo generándose confianza entre ellos.

Ambiente Físico: El ambiente físico laboral consiste en la calidad de relación que se genera entre los trabajadores y el espacio que es brindado para trabajar como por ejemplo una oficina iluminada con todos los recursos de entretenimiento y con personal trading lo cual realiza una calidad de ambiente físico con índices de confortabilidad alto. A esto se suma los factores de orden y limpieza los cuales son elementos trascendentales en un ambiente físico laboral.

Supervisión en el Trabajo. Actividad o conjunto de actividades que desarrolla una persona al supervisar y/o dirigir el trabajo de un grupo de personas, con el fin de lograr de ellas su máxima eficacia y satisfacción mutua. También es un “proceso sistemático de control, seguimiento, evaluación, orientación, asesoramiento y formación; de carácter administrativo y educativo; que lleva a cabo una persona en relación con otras, sobre las cuales tiene cierta autoridad dentro de la organización; Para lograr la mejora del rendimiento del personal, aumentar su competencia y asegurar la calidad de los servicios. (Cano, citado por Arpazi 2020).

Seguridad Laboral: En el ámbito social consiste en la estabilidad del empleo, lo cual se explica que, si una persona mientras menos probabilidades tengan a ser despedido, mejor será su seguridad laboral. Los factores que conllevan a sentir una seguridad laboral es que debe trabajar en los entornos y normas que la empresa estipula dentro del margen político y ético; a esto se suma la experiencia laboral que considera el empleador (Neira, citado por Arpazi 2020)

Por otro lado, Paredes (2001), Menciona “La estabilidad laboral, significa en si la permanencia en el empleo, que el contrato de trabajo que una persona tiene con su empleador, esta se mantenga en el tiempo, que no termine de un momento a otro sin motivo” Como es natural, toda persona, desea tener un trabajo estable, que no esté preocupado que al día siguiente deje de trabajar, es decir la estabilidad se dará siempre en cuando haya un contrato de trabajo. Sea este un contrato de trabajo a plazo indeterminado o plazo fijo, en el primer caso tendrá que una persona laborar cotidianamente, sin fecha de término del contrato, salvo las causales legales de terminación del contrato, en el segundo caso, el trabajador permanecerá dentro del plazo fijado en el contrato, la misma que debe ser respetada por el empleador, salvo que exista causal legal para la finalización de esta.

Importancia de la Motivación en el Trabajo: Es una técnica esencial en las empresas, instituciones etc., esta técnica se basa en mantener a los colaboradores con un alto estímulo en el cual ellos puedan desarrollar actitudes positivas, las cuales puedan mejorar su desempeño en el trabajo, ya que si tenemos colaboradores correctamente motivados podrán ejecutar lo

mejor posible sus funciones y tareas laborales, es beneficiosa tanto para la organización, y obtener mejores resultados porque se experimentara un aumento en su calidad de vida laboral. Es importante que las empresas, instituciones etc., implementen actividades que fomenten un mejoramiento en el rendimiento de los colaboradores y asimismo otorgar reconocimientos a aquellos que sobresalgan por su gran esmero, ya que la capacitación, el desarrollo profesional y el reconocimiento por sus trabajos son factores motivadores de gran importancia. Otra técnica motivacional de gran importancia es el medio laboral en el mejoramiento del área de trabajo, dado que los cambios en el diseño del trabajo dan como resultado una mayor y mejor productividad en los colaboradores.

Comportamiento Organizacional. “El CO es una disciplina académica que surgió como un conjunto interdisciplinario de conocimientos para estudiar el comportamiento humano en las organizaciones. Aunque la definición ha permanecido, en realidad, las organizaciones no son las que muestran determinados comportamientos, sino las personas y los grupos que participan y actúan en ellas” (Chiavenato .2009. p.6)

“Son los actos y las actitudes de las personas en las organizaciones. El comportamiento organizacional es el acervo de conocimientos que se derivan del estudio de dichos actos y actitudes. Sus raíces están en las disciplinas de las ciencias sociales, a saber: Psicología, sociología, antropología, economía y ciencias políticas” (Gordon.1997citado por Soto Garro 2019)

Metas del CO: *Describir:* Es el modo en que se conducen las personas. *Comprender:* Por qué las personas se comportan como lo hacen. *Predecir:* La conducta futura de los empleados. *Controlar:* Al menos parcialmente las actividades humanas en el trabajo. (Amorós. citado por Soto Garro 2019).

Características del Comportamiento Organizacional: El CO tiene características distintivas. “Es un campo del conocimiento humano vital para comprender el funcionamiento de las organizaciones”. Las principales características del CO son:

El CO es una disciplina científica aplicada. Está ligado a cuestiones prácticas cuyo objeto es ayudar a las personas ya las organizaciones a alcanzar niveles de desempeño más elevados. Su aplicación busca que las personas se

sientan satisfechas con su trabajo y, al mismo tiempo, elevar las normas de competitividad de la organización y contribuir a que ésta alcance el éxito

El CO se enfoca en las contingencias. Así, procura identificar diferentes situaciones de la organización para poder manejarlas y obtener el máximo provecho de ellas. Utiliza el enfoque de situaciones porque no existe una manera única de manejar las organizaciones y a las personas. Todo depende de las circunstancias y nada es fijo ni inmutable.

El CO utiliza métodos científicos. Formula hipótesis y generalizaciones sobre la dinámica del comportamiento en las organizaciones y las comprueba empíricamente.

El CO sirve para administrar a las personas en las organizaciones. Las organizaciones son entidades vivas y, además, son entidades sociales, porque están constituidas por personas. El objetivo básico del CO es ayudar a las personas y las organizaciones a entenderse cada vez mejor. Es fundamental para los administradores que dirigen las organizaciones o sus unidades, y también es indispensable para toda persona que pretenda tener éxito en su actividad dentro o fuera de las organizaciones.

El CO se enriquece con aportaciones de varias ciencias del comportamiento, entre ellas: Las ciencias políticas, de las que retoma conceptos relativos al poder, el conflicto, la política organizacional, etcétera. La antropología, que analiza la cultura de las organizaciones, los valores y las actitudes, entre otros aspectos. La psicología, que ha desarrollado conceptos relativos a las diferencias individuales, la personalidad, los sentimientos, la percepción, la motivación, el aprendizaje, etcétera. La psicología social: que analiza conceptos relativos al grupo, la dinámica grupal, la interacción, el liderazgo, comunicación, las actitudes, la toma de decisiones en grupo, además de otros. La sociología, en lo referente al estatus, el prestigio, el poder, el conflicto, y varios otros. La sociología organizacional, en lo referente a la teoría de las organizaciones y la dinámica de las organizaciones, entre otros conceptos (Chiavenato .2009. p. 8).

Los Tres niveles del Comportamiento Organizacional, jerárquicos son: *Individual*, comprensión del comportamiento personal. *De grupo* atiende a la comprensión y dirección de grupos y procesos sociales y el *organizacional*,

comprensión y dirección de procesos y problemas organizativos. (Robbins. 2004.y Chiavenato .2009. p. 11)

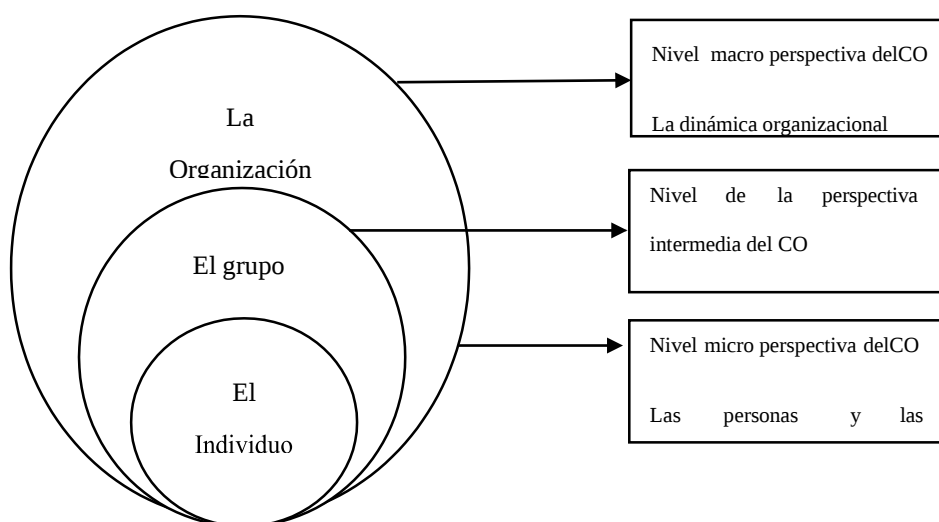


Figura 01. Niveles del Comportamiento Organizacional

Fuente: Comportamiento Organizacional – Rojas Rivera

Nivel macro perspectiva del CO.: Se enfatiza el estudio del comportamiento del sistema organizacional como un todo. Este enfoque se basa en la comunicación, liderazgo, plantear decisiones, manejar el estrés y los conflictos, negociar y coordinar actividades de trabajo, también hace referencia al poder y la política en las organizaciones (Robbins & Judge. 2009)

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

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

Es el proceso de construir y adaptar continuamente la estructura de la organización para que alcance sus objetivos y estrategias. La estructura representa la interrelación entre los órganos y las tareas dentro de una

organización, y es doblemente dependiente: hacia fuera, depende de la estrategia que se ha definido para alcanzar los objetivos globales, y dentro de la organización depende de la tecnología que utiliza. (Chiavenato.2009p. 92)

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

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

Nivel de Perspectiva intermedia del CO.

En este nivel se pone énfasis en el estudio del comportamiento de las personas que trabajan en grupo y en equipos de la organización y la facultad en la toma de decisiones. Este nivel también es conocido como comportamiento meso-organizacional o perspectiva intermediaya que funciona como nexo entre las otras dos perspectivas. El objetivo es mejorar las formas de socialización que promuevan la cooperación entre las personas para mejorar el desempeño colectivo y por ende aumentar la producción (Robbins & Judge. 2009).

Trata sobre el comportamiento de los grupos y los equipos de la organización. Recibe el nombre de comportamiento meso organizacional, pues funciona como nexo entre las otras dos perspectivas del CO. Se enfoca en el comportamiento de las personas que trabajan en grupos o en equipos. La perspectiva intermedia del CO se basa en investigaciones sobre los equipos, la facultad en la toma de decisiones y las dinámicas grupal e intergrupar. Busca encontrar formas de socialización que incentiven la cooperación entre las personas y que aumenten la productividad del grupo y las combinaciones de aptitudes de los miembros de un equipo para mejorar el desempeño colectivo (Chiavenato. 2009.).

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

Nivel de Micro perspectiva del CO: Este nivel tiene una orientación psicológica ya que se enfoca en el análisis del comportamiento de la persona solo en la organización, considerando las diferencias individuales, la personalidad, la percepción y la atribución, la motivación y la satisfacción en el trabajo. Las investigaciones se centran en los efectos que tienen las aptitudes en la productividad de las personas, en la motivación para desempeñar una tarea, en su satisfacción laboral y como se sienten en su centro de trabajo (Robbins & Judge. 2009). Analiza el comportamiento del individuo que trabaja solo en la organización. Se llama comportamiento micro organizacional. Por su origen, la micro perspectiva del CO tiene una orientación claramente psicológica. Se enfoca en las diferencias individuales, la personalidad, la percepción y la atribución, la motivación y la satisfacción en el trabajo. Las investigaciones en este campo se concentran en los efectos que las aptitudes tienen en la productividad de las personas, en aquello que las motiva para desempeñar sus tareas, en su satisfacción laboral y en cómo perciben su centro de trabajo (Chiavenato. 2009).

Características Individuales: La psicología aborda el comportamiento humano de diversas maneras, una de ellas es el comportamiento organizacional (CO) que se basa en enfoques que están orientados al desempeño, a las conductas de las personas en el campo laboral como resultado de un proceso consciente del individuo. El comportamiento de las personas en las organizaciones no solo depende de las características individuales, sino también de las organizaciones. (Robbins & Judge. 2009)

Los *principios básicos del comportamiento individual* que se derivan de las características de los individuos y de las organizaciones son las siguientes: (1) Las personas tienen capacidades diferentes. (2) Las personas tienen necesidades diferentes y tratan de satisfacerlas. (3) Las personas piensan en el futuro y eligen su comportamiento. (4) Las personas perciben su ambiente en función de las necesidades y experiencias pasadas. (5) Las personas reaccionan en forma emocional. (6) Los comportamientos y las actitudes son provocados por muchos factores (pp. 14-16)

Personalidad: “Básicamente, es una tendencia que consiste en comportarse de determinada manera en diferentes situaciones. A pesar de que ninguna persona presenta una consistencia absoluta, mantener esta cualidad en distintos ámbitos

es una condición esencial del concepto de personalidad” (Chiavenato .2009. p.194).

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

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

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

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

Evaluación del Comportamiento Organizacional. El estudio del comportamiento organizacional es importante para la administración, porque es determinante para alcanzar las metas e integrar el recurso humano. Los retos y oportunidades del comportamiento organizacional en la actualidad son: Productividad, Competitividad, Efectividad, Calidad, Desempeño, Responsabilidad, Compromiso, Alcance de objetivos, Equilibrio, Comunicación y Liderazgo. La evaluación de una organización, depende del tipo de organización, pero existen ciertas variables básicas a medir. Para el desempeño organizacional existen dos tipos de medidas: Las financieras (más usadas y conocidas) y las No Financieras, que se refieren a aspectos como: Satisfacción del cliente, eficiencia y eficacia en los procesos internos de la empresa y crecimiento e innovación. Estas medidas no financieras son cada vez más utilizadas por los ejecutivos para evaluar el desempeño de sus empresas.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de Investigación.

El presente estudio se ubica en la investigación básica. “Su característica principal que realiza investigaciones originales, experimentales o teóricas con la finalidad de obtener nuevos conocimientos, también analiza propiedades, estructuras y relaciones con el fin de formular y contrastar hipótesis, teorías o Leyes” (Valderrama, S. 2013. P.164). En el caso los conocimientos teóricos respecto a la Teoría de Dos Factores de Herzberg, serán enfocados para identificar como la satisfacción y Motivación laborales inciden en el Comportamiento Organizacional de los colaboradores de la empresa Distribuidora de repuestos Santa Rosa. Por su nivel la investigación, se ubica en el nivel descriptivo- correlacional-explicativo, pues se describe el comportamiento organizacional, en la empresa, Correlacional, porque el estudio tiene como finalidad conocer la asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular (Hernández. 2014.p.93) establece la influencia de la satisfacción y motivación en el comportamiento organizacional, la manera como la Teoría de Dos Factores Herzberg, explica el comportamiento organizacional de los colaboradores en la empresa Repuestos Santa Rosa, Jaén año 2016.

3.2.- Diseño de la Investigación:

Se utilizó el diseño no experimental descriptivo Transversal, pues no hay manipulación de variables de manera intencional, por el contrario, se ha estudiado las variables en su contexto natural para luego ser analizadas, es transversal pues la información se obtiene en un instante o en periodo de tiempo corto. (Hernández. 2014.p.152) La contrastación de Hipótesis se efectuará tomando como base la encuestas sobre motivación y comportamiento organizacional y la prueba Chi Cuadrado. Permite si existe una relación entre dos variables

Cualitativas, categóricas nominales u ordinales (o intervalos, o razón reducidos a ordinales). (Valderrama. 2013.p231)

3.3.- Variables y Operacionalización

Variable Independiente: Teoría de Dos Factores de Herzberg. (Variable Cualitativa)

Dimensiones: - Satisfacción Laboral.

Indicadores: Asistencia y Puntualidad (AP)

Comunicación Organizacional (CO)

Aprendizaje-Formación-Capacitación (AF y C)

Prevención y Detección (PDP)

Motivación Laboral.

Indicadores: Salario-Beneficios- Reconocimiento (SBR)

Productividad (P)

Tratamiento del Recurso Humano (TRH)

Transparencia (T)

Variable Dependiente: Comportamiento Organizacional. (Variable Cualitativa)

Dimensiones: - Motivación en el Comportamiento Organizacional.

Indicadores: Capacidad ©

Desarrollo Personal (DP)

Salario-Beneficios. Recompensas (SB-R)

Características Personales.

Indicadores: Valores. (V)

Relaciones Personales en la empresa. (RPE).

Identificación Institucional. (II)

Ambiente del Entorno.

Indicadores: Laboral (RL).

Comportamiento Personal. (CP).

Organizacional. (RO).

3.4.- Población, Muestra y Muestreo.

Población es el “conjunto de individuos que tienen ciertas características o propiedades que son las que se desea estudiar. La Población, estuvo constituida por los colaboradores de la Empresa de Repuestos Santa Rosa Jaén; que entre propietarios, funcionarios y colaboradores operativos son en un numero de 21.

Criterio de Selección: Teniendo en cuenta que el estudio es sobre aspectos de conducta y sus causales, es importante saber la percepción de los actores de la actividad del negocio por lo cual se consideró el total de personas que desempeñan labor en la empresa. En la presente investigación, dado el número pequeño de la población, la muestra se consideró como “censal”, es decir el total de ella.

3.5.- Técnicas e instrumento de Recolección de Datos

Técnicas: Encuestas, Revisión Bibliografía, Fichaje.

Instrumentos: Para evaluar las variables que presenta la investigación se diseñó el instrumento tipo cuestionario con una serie de preguntas abiertas, cuya finalidad era corroborar los datos teóricos planteados y enfocando a las necesidades del planteamiento.

Los cuestionarios constan de 18 ,21 y 25 ítems respondidos según la escala de Likert, se utilizó cinco opciones (1 Nunca, 2 Casi Nunca, 3 A veces, 4 Casi Siempre, 5 Siempre)

La validez de los instrumentos se efectuó considerando juicio de expertos, quienes lo declararon *aplicable*, para lo cual se contó con la participación de los siguientes profesionales: Mg. Midaly García Huamán. Mg. Joselito Torres Contreras y Mg. Jorge Antonio Malca Florindes Para la confiabilidad se efectuó una prueba piloto, aplicado a un grupo de colaboradores conformado por cinco integrantes a los cuales se le aplica la encuesta en Dos (02) oportunidades, cuya base de datos es Anexo 5 y da un valor de 88.33% de confiabilidad.

3.6.- Procedimientos de Recolección de Datos

Gestión para lograr la autorización para tener acceso a las fuentes de información para realizar la investigación, en la empresa Moto partes “Santa Rosa”

Recolección y análisis de información Bibliográfica, documental y demás fuentes necesarias para la elaboración del proyecto.

Formulación de los Cuestionarios por variable para recolección de datos.

Aplicación de cuestionarios, de acuerdo al horario y disponibilidad del personal en las instalaciones de la empresa. Previamente un dialogo con cada uno de los participantes. dando indicaciones, explicándoles la finalidad de la

investigación, y las características del mismo, y solicitando la seriedad en las respuestas.

Recolectada la información se procedió a depurar, clasificar y tabular primero de forma manual por variable y dimensión.

Con apoyo del Programa Microsoft Excel, se procedió a formular la base de datos, para facilitar el análisis de la información, y en base a la discusión formular las conclusiones y recomendaciones.

Después registrar los datos en la hoja de cálculo, se obtuvo las medidas de tendencia central, las tablas de frecuencias, la presentación gráfica, entendiendo que, a mayor frecuencia sobre el puntaje, mayor será el factor motivacional de los colaboradores dentro de la empresa de Repuestos “Santa Rosa” SRL.

3.7.- Técnicas y procesamiento de Análisis de datos.

Método Hipotético-Deductivo y Lógico: Necesario en el análisis de la información obtenida de la observación y el análisis documental formular: el problema, la justificación de la investigación, los objetivos, el diseño de la investigación, las hipótesis, conclusiones y recomendaciones.

Método Analítico: La información obtenida de las referencias bibliográficas, los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos se analizan, los primeros para formular la base teórica de la investigación y los segundos para que previa discusión se formulen las conclusiones y recomendaciones.

Método Dialectico. De la confrontación entre los resultados y la realidad problemática, se arriba a la verdad sobre el propósito de la investigación, se realiza mediante el análisis estadístico de datos con apoyo computacional y la base de datos, en sus aspectos descriptivo e inferencial, recordando que los datos por sí solos dicen nada; sin dar un tratamiento mediante las técnicas de: Consistencia, Clasificación y Tabulación.

El Análisis Estadístico comprende: El *análisis descriptivo* de datos, realizado mediante la estadística descriptiva: Aquí la distribución de Frecuencias. Según Córdova (2014), es útil para el análisis estadístico de los valores de una variable. Los datos son agrupados en tablas de frecuencias, y. Gráficos circulares, para visualizar objetivamente los resultados.

El análisis inferencial. La prueba de hipótesis se realizó mediante el estadístico no paramétrico Chi Cuadrado: Según Hernández, Fernández & Baptista (2014), Chi cuadrado es una prueba estadística para evaluar hipótesis acerca de la relación entre dos variables cualitativas, cuando las hipótesis a probar son correlacionales. Los niveles de medición son nominal, ordinal, o intervalos o de razón. La escala de Likert para evaluar las variables en estudio, Formada la matriz de datos base para “Chi cuadrado”, se determinó el valor calculado de la misma mediante: $\chi^2 = \sum (oi - ei)^2 / ei$ Donde: oi : Denota a las frecuencias observadas. ei . Denota a las frecuencias esperadas o teóricas. El valor de Chi cuadrado tabulado es determinado considerando 4 de grados de libertad y el 5% de nivel de significancia, y su valor es 9.46. con ellos en p-valor. Correspondiente y decidir sobre la hipótesis nula y la alternativa.

IV. ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS

Análisis Descriptivo de las Variables.

A.- Teoría de Dos Factores de Herzberg

¿Existe una adecuada comunicación organizacional entre el personal de la empresa?

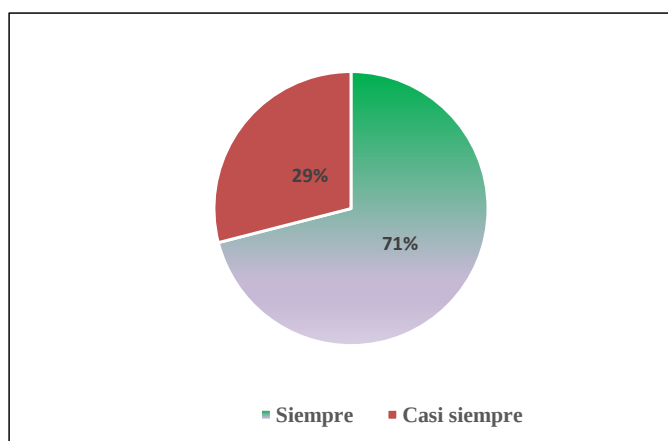
Tabla 1. *Comunicación organizacional*

Alternativa	n	%
Siempre	15	71
Casi Siempre	6	29
A veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	21	100

Fuente: Encuesta Teoría dos Factores

Elaborado por la autora

Figura 1. *Comunicación organizacional*



Fuente: Encuesta Teoría dos Factores

Elaborado por la autora

Interpretación: Del total de colaboradores encuestados el 71% manifiesta que existe “siempre” una adecuada comunicación en la Organización y el 29% manifiesta que existe en un término “casi siempre”, ambos constituyen una fortaleza institucional.

¿En la actividad diaria de la empresa existe una relación de respeto y consideración entre el directivo y colaborador?

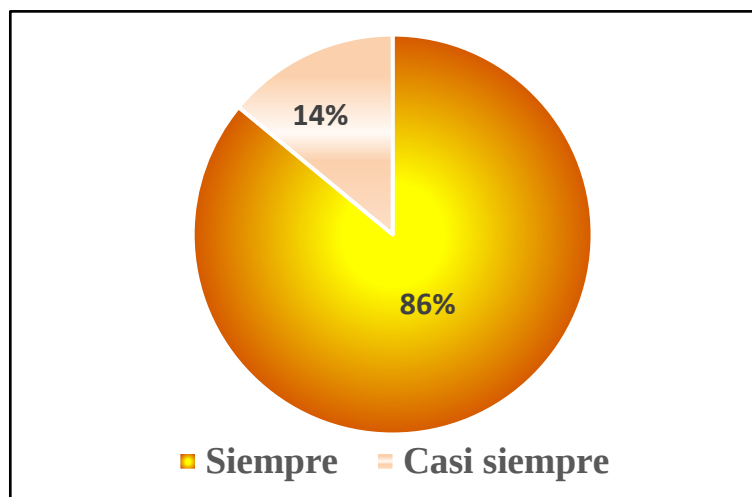
Tabla 2. *Relación de respeto y consideración*

Alternativa	n	%
Siempre	18	86
Casi Siempre	3	14
A veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	21	100

Fuente: Encuesta dos Factores

Elaborado por la autora

Figura 2. *Relación de respeto y consideración*



Fuente: Encuesta Teoría dos Factores

Elaborado por la autora

Interpretación:

Sobre esta pregunta los colaboradores en mayoría el 86% sostienen que “siempre” hay respeto y consideración entre el personal de la empresa y el 14% considera que hay un término “casi siempre”, en consecuencia, es una fortaleza.

¿En la empresa para mejorar la eficiencia los directivos habilitan canales de comunicación interna como conservatorios, talleres, etc.?

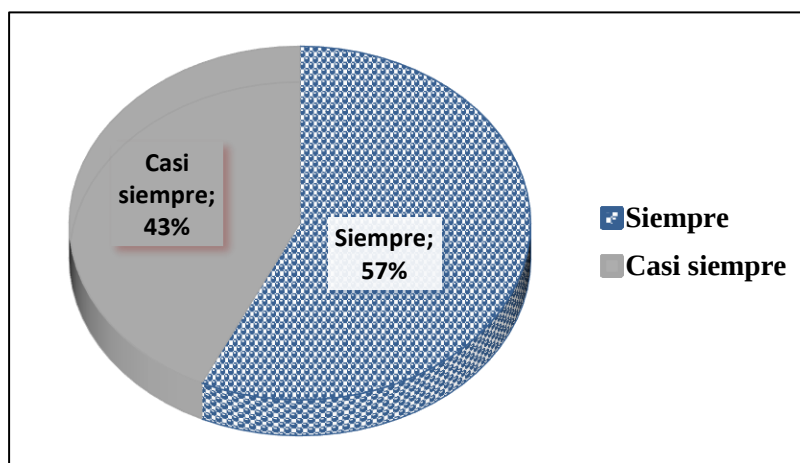
Tabla 3. *Habilitación de canales de comunicación*

Alternativa	n	%
Siempre	12	57
Casi Siempre	9	43
A veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	21	100

Fuente: Encuesta Teoría dos Factores

Elaborado por la autora

Figura 3. *Habilitación de canales de comunicación*



Fuente: Encuesta Teoría dos Factores

Elaborado por la autora

Interpretación:

La pregunta orientada a saber las medidas tomadas por los directivos respecto a optimizar la comunicación interna y los encuestados sostienen en un 57% que esto “siempre” ocurre y el 43% dice que se hace “casi siempre”, por lo tanto, también es una fortaleza.

¿Considera que la empresa debe vender la “marca” proyectando la imagen de la compañía y sus valores desde adentro?

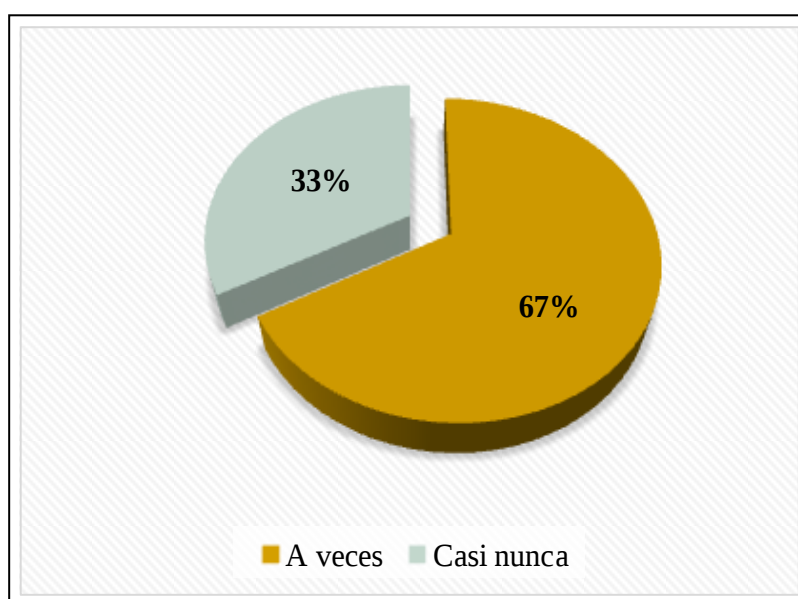
Tabla 4. *Venta de la marca*

Alternativa	n	%
Siempre	0	0
Casi Siempre	0	0
A veces	14	67
Casi nunca	7	33
Nunca	0	0
Total	21	100

Fuente: Encuesta Teoría dos Factores

Elaborado por la autora

Figura 4. *Venta de la marca*



Fuente: Encuesta Teoría dos Factores

Elaborado por la autora

Interpretación:

Del total de colaboradores encuestados el 67% considera que la empresa “A veces” proyecta la imagen de la compañía, con fines publicitario y el 33% considera que “Casi Nunca” lo hace; es decir, la empresa falla en este aspecto y puede considerarse una debilidad.

¿En la empresa existe entre los colaboradores el respeto a los profesionales expertos y el reconocimiento del interés de los novatos?

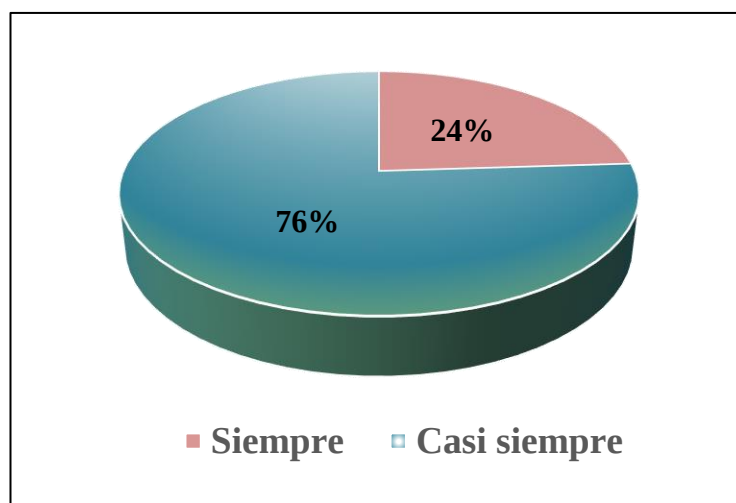
Tabla 5. *Respeto y reconocimiento*

Alternativa	n	%
Siempre	5	24
Casi Siempre	16	76
A veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	21	100

Fuente: Encuesta Teoría dos Factores

Elaborado por la autora

Figura 5. *Respeto y reconocimiento*



Fuente: Encuesta Teoría dos Factores

Elaborado por la autora

Interpretación:

Teniendo en cuenta que la pregunta está orientada a saber si en la empresa hay una política de consideración y respeto al trabajador como ser humano, el 24 % sostiene que “siempre” lo hay, mientras que el 76% lo dice que “Casi siempre”, lo que podría asumirse como una realidad.

¿La empresa continuamente debe preparar su personal, para aumentar su competitividad, haciendo lo necesario y eligiendo correctamente a quienes?

Tabla 6. *Preparación del personal*

Alternativa	n	%
Siempre	0	0
Casi Siempre	0	0
A veces	8	38
Casi nunca	13	62
Nunca	0	0
Total	21	100

Fuente: Encuesta Teoría dos Factores

Elaborado por la autora

del

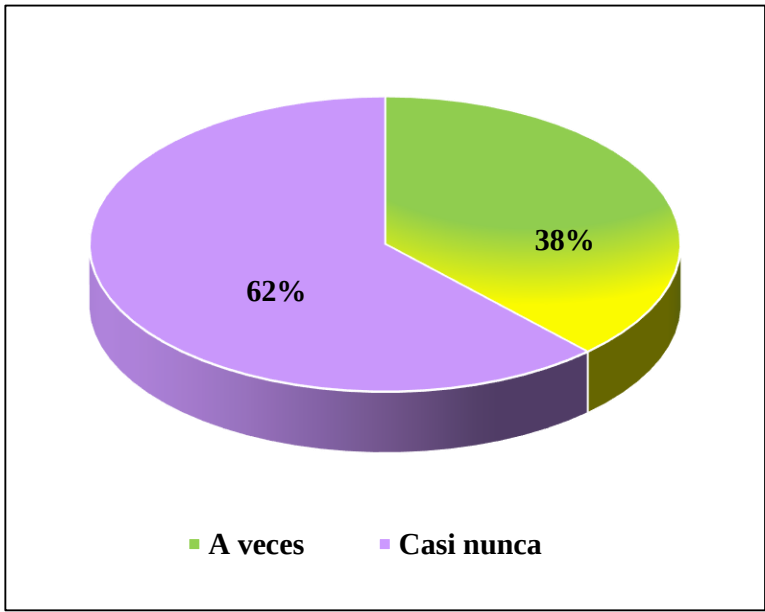


Figura 6. *Preparación personal*

Fuente: Encuesta Teoría dos Factores

Elaborado por la autora

Interpretación:

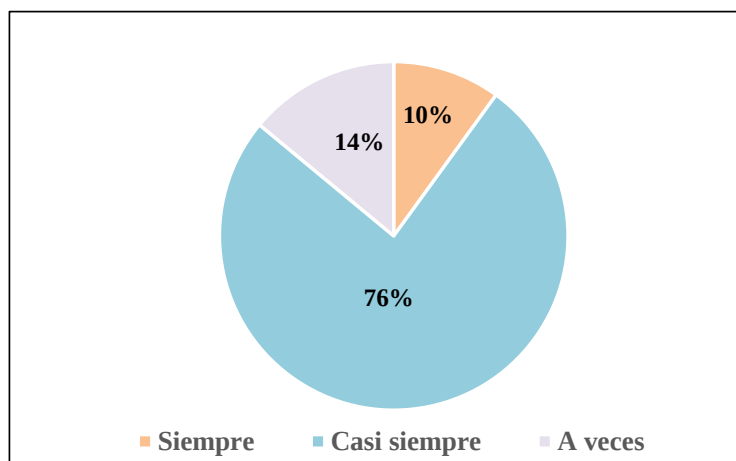
En respuesta a esta pregunta el 38% de los encuestados considera que “A veces”, la empresa realiza acciones tendientes a preparar su personal de forma adecuada para incrementar su competitividad y el 62% opina que es una acción

que “Casi nunca” se hace, es decir estamos frente a una debilidad de la organización.

¿La empresa se interesa en saber cómo actúa Ud., y el cliente durante los procesos de ventas con fines de conocimiento, evolución y consolidar el que hacer del negocio?

Tabla 7. *Interés de la empresa hacia el cliente*

Alternativa	n	%
Siempre	2	10
Casi Siempre	16	76
A veces	3	14
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	21	100



Fuente: Encuesta
Teoría dos Factores
Elaborado por la autora
Figura 7. *Interés de la empresa hacia el cliente*

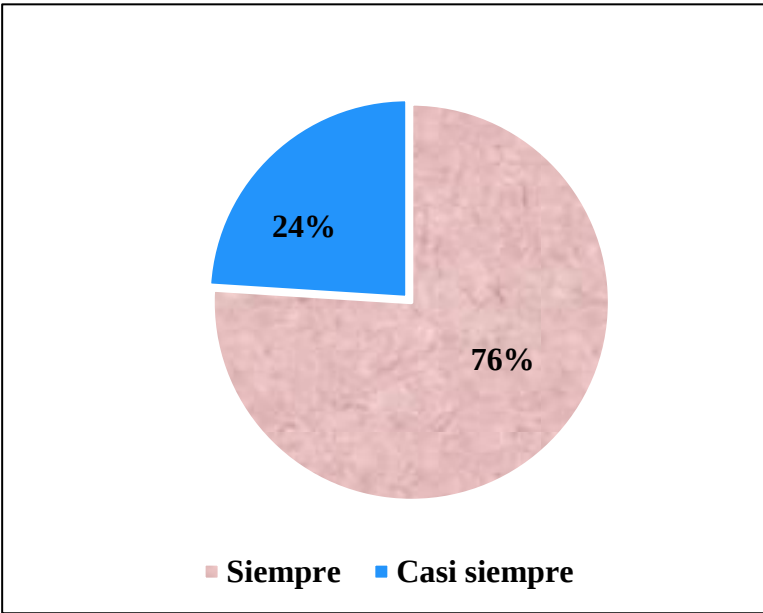
Fuente: Encuesta Teoría dos Factores
Elaborado por la autora
Interpretación:

Consultado sobre el hecho de que la empresa considera muy importante hacer un seguimiento del proceso de ventas y su accionar de los actores; el 10% considera “Siempre” el 76% aduce que se hace “Casi siempre” y el 14% “A veces” esto permite considerar esta opción como una fortaleza.

¿En la empresa se dictan medidas para reducir la confrontación y los conflictos?

Tabla 8. *Medidas de reducción de confrontación y conflictos*

Alternativa	n	%
Siempre	16	76
Casi Siempre	5	24



A veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	21	100

Fuente: Encuesta Teoría dos Factores

Elaborado por la autora

Figura 8. *Medidas de reducción de confrontación y conflictos*

Fuente: Encuesta Teoría dos Factores

Elaborado por la autora

Interpretación:

Sobre el hecho de que, si la empresa considera importante evitar las confrontaciones y conflictos, para lo cual hay que asumir algunas acciones, el 76% de colaboradores considera que “siempre” se hace, y el 24% que se hace “Casi siempre”, es decir es un acierto que se considera como una fortaleza.

¿Para enfrentar situaciones críticas es necesario contar con planes de contingencia en el negocio?

Tabla 9. *Planes de contingencia para situaciones críticas*

Alternativa	n	%
Siempre	0	0
Casi Siempre	0	0
A veces	15	71
Casi nunca	5	24
Nunca	1	5
Total	21	100

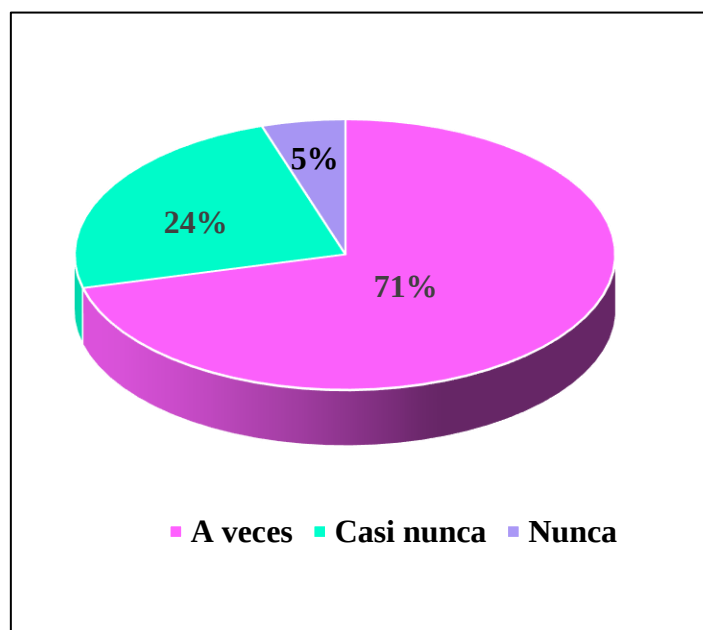
Fuente: Encuesta Teoría dos Factores

Elaborado por la autora

Figura 9. *Planes de contingencia para situaciones críticas*

Fuente: Encuesta Teoría dos Factores

Elaborado por la autora



Interpretación:

Formulada esta pregunta a los colaboradores de la empresa, el 71% de encuestados, considera que “A veces” se toman medidas para enfrentar situaciones críticas con acciones planificadas, el 24% afirma que “Casi nunca” se hace y el 5% que esto “Nunca” se hace; es decir es debilidad organizacional.

¿En la empresa se realizan acciones de prevención a fin de detectar a tiempo situaciones y atenderlas con prontitud evitando problemas y conflictos?

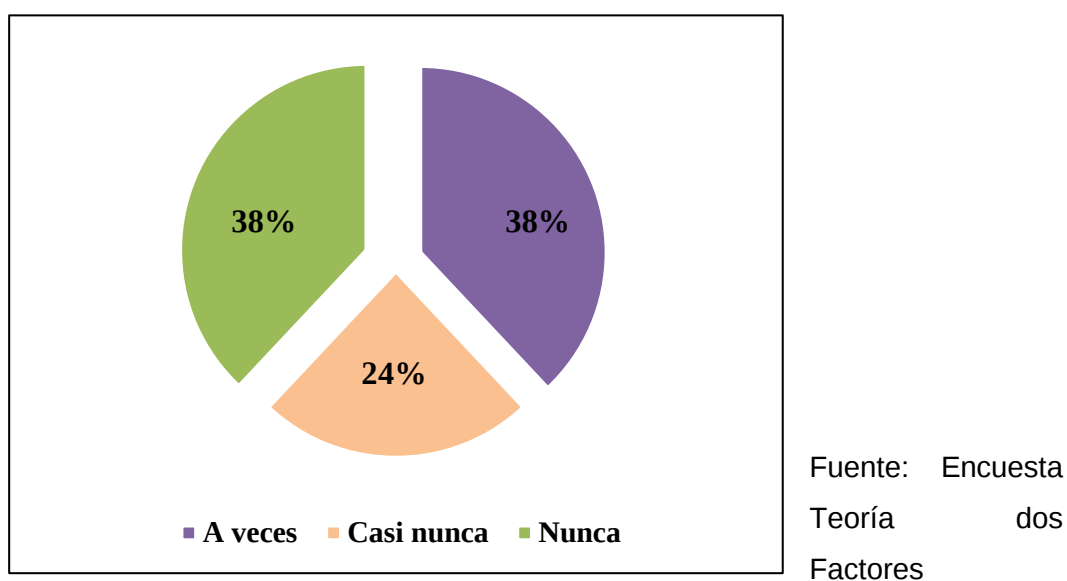
Tabla 10. *Realización de acciones de prevención*

Alternativa	n	%
Siempre	0	0
Casi Siempre	0	0
A veces	8	38
Casi nunca	5	24
Nunca	8	38
Total	21	100

Fuente: Encuesta Teoría dos Factores

Elaborado por la autora

Figura 10. *Realización de acciones de prevención*



Elaborado por la autora

Interpretación:

Sobre medidas de prevención, que la empresa ejecuta para reaccionar a tiempo y evitar conflictos y problemas, el 38% considera que “A veces” se hace algo mientras que el 24% dice que “Casi nunca” se hace esto y el 38% afirma categóricamente que nunca se hace, es decir, estamos frente a una debilidad preocupante.

¿La política salarial está basada en las evaluaciones a fin de motivar un mayor rendimiento?

Tabla 11. *Política salarial basada en evaluaciones*

Alternativa	n	%
Siempre	19	90
Casi Siempre	2	10
A veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	21	100

Fuente: Encuesta Teoría dos Factores

Elaborado por la autora

11.

en

evaluaciones

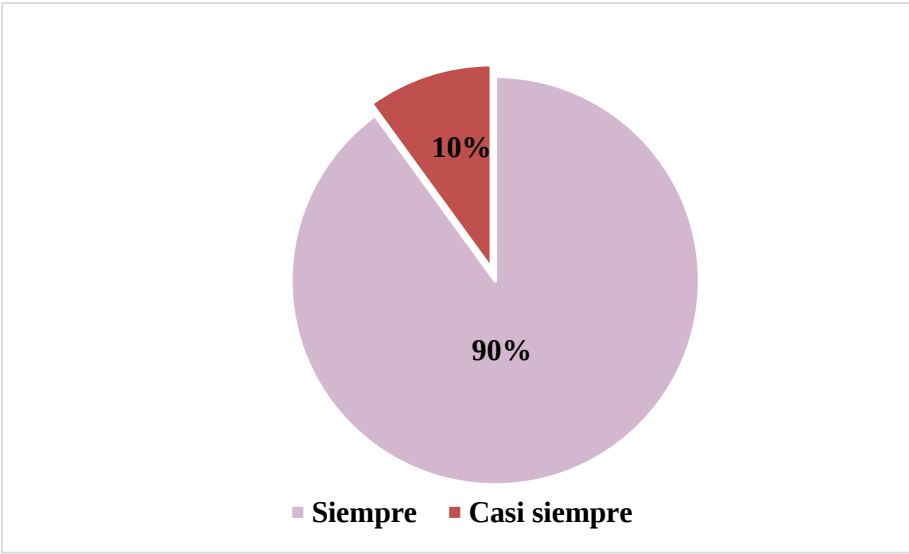


Figura
*Política
salarial
basada*

Fuente: Encuesta Teoría dos Factores

Elaborado por la autora

Interpretación:

Como se puede observar casi la totalidad de colaboradores encuestados, el 90% sostiene que la empresa se preocupa “Siempre” por motivar el mayor rendimiento de sus trabajadores, remunerándolos adecuadamente en base a una evaluación constante, el 10% afirma que esto se hace “Casi siempre” es decir esto es una fortaleza institucional.

¿La empresa fomenta la responsabilidad del empleado, estimulando un mejor esfuerzo y velando para que su entrega y lealtad sea recompensada?

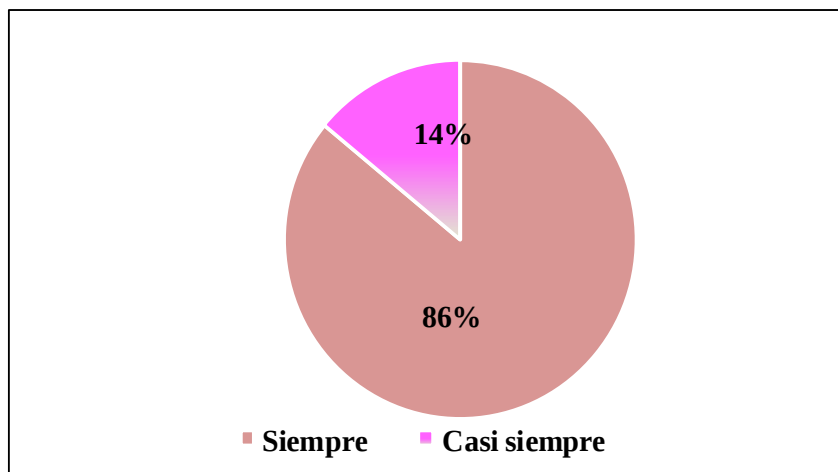
Tabla 12. *Fomento de la responsabilidad del empleado*

Alternativa	n	%
Siempre	18	86
Casi Siempre	3	14
A veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	21	100

Fuente: Encuesta Teoría dos Factores

Elaborado por la autora

Figura 12. *Fomentación de la responsabilidad del empleado*



Fuente: Encuesta Teoría dos Factores

Elaborado por la autora

Interpretación:

Del total de colaboradores encuestados el 86% considera que la empresa “Siempre” fomenta la responsabilidad del empleado estimulándolo y recompensándolo, y el 14% sostiene que esto se efectúa “Casi siempre” por lo tanto es un acierto de la empresa y se considera una fortaleza.

¿La empresa genera comodidad del empleado gestionarlo el tiempo coordinadamente?

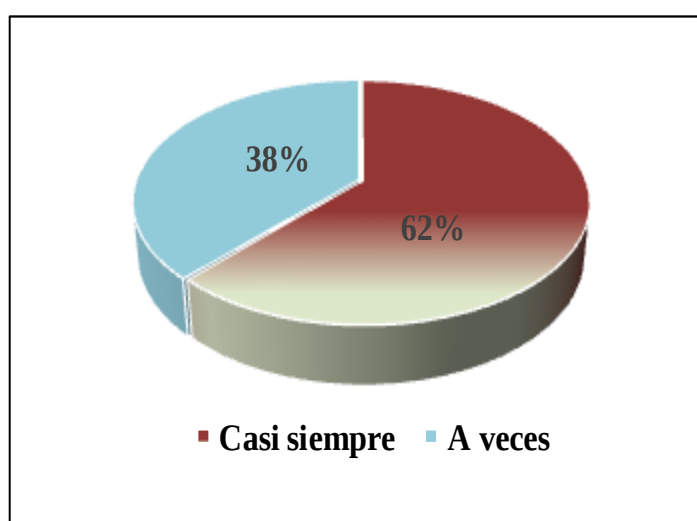
Tabla 13. *Generación de comodidad del empleado*

Alternativa	n	%
Siempre	0	0
Casi Siempre	13	62
A veces	8	38
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	21	100

Fuente: Encuesta Teoría dos Factores

Elaborado por la autora

Figura 13. *Generación de comodidad del empleado*



Fuente: Encuesta Teoría dos Factores

Elaborado por la autora

Interpretación:

Sobre la pregunta de que si prefiere dialogar con el trabajador y ponerse de acuerdo en los horarios de trabajo pensando en la comodidad del trabajador el 62% opina que se hace “Casi siempre” y el 38% que se hace a veces, por tanto, podría considerarse una fortaleza un poco deslucida.

¿Para mejorar la productividad es necesario cambiar de mentalidad, incidiendo en conceptos de eficiencia y el máximo aprovechamiento de los recursos disponibles en la empresa?

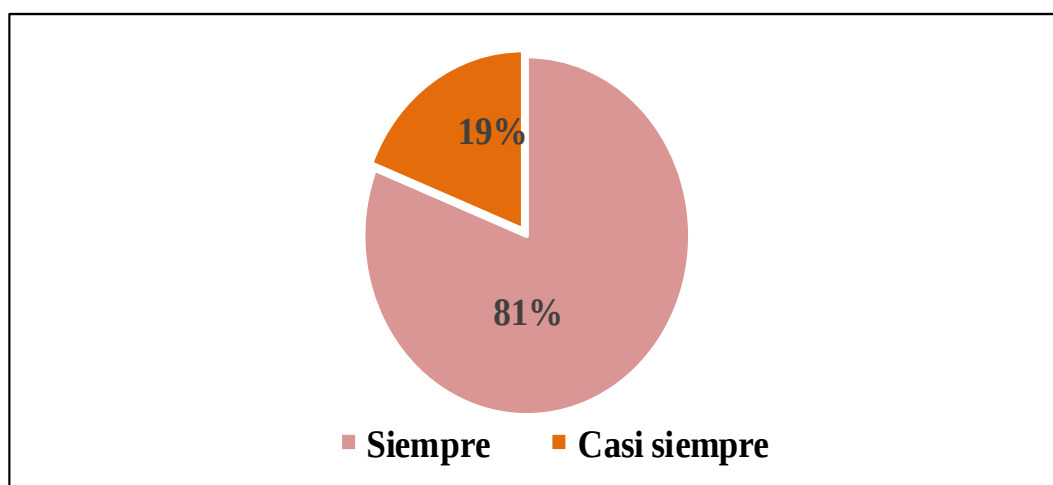
Tabla 14. *Cambio de mentalidad para mejorar la productividad*

Alternativa	n	%
Siempre	17	81
Casi Siempre	4	19
A veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	21	100

Fuente: Encuesta Teoría dos Factores

Elaborado por la autora

Figura 14. *Cambio de mentalidad para mejorar la productividad*



Fuente: Encuesta Teoría dos Factores

Elaborado por la autora

Interpretación:

Sobre este aspecto vital para la empresa y que es responsabilidad de los directivos propiciar este mejoramiento del total de encuestados el 81% considera que “Siempre” se hace y el 19% que se hace “Casi siempre” es decir es un aspecto considerado como fortaleza organizacional.

¿En la empresa, se puede decir que están alineados los esfuerzos de los colaboradores?

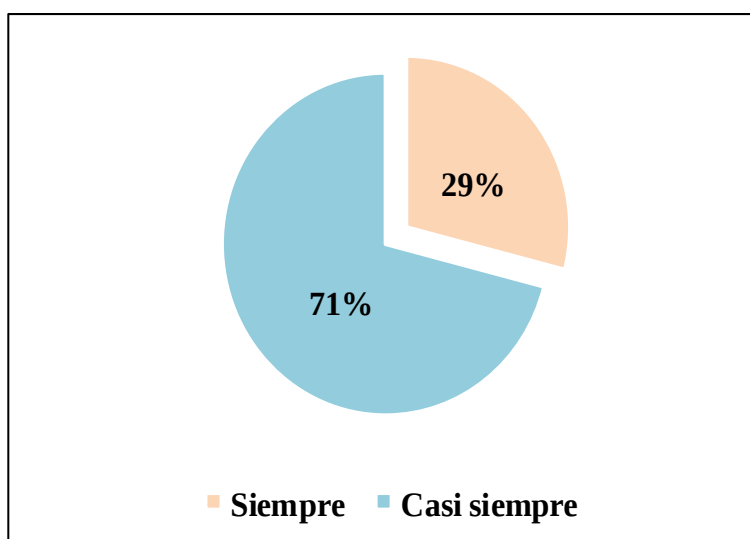
Tabla 15. *Alineación del esfuerzo de los colaboradores*

Alternativa	n	%
Siempre	6	29
Casi Siempre	15	71
A veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	21	100

Fuente: Encuesta Teoría dos Factores

Elaborado por la autora

Figura 15. *Alineación del esfuerzo de los colaboradores*



Fuente: Encuesta Teoría dos Factores

Elaborado por la autora

Interpretación:

Del total de colaboradores encuestados el 29% considera que “siempre” se da una alineación entre el esfuerzo del trabajador con los objetivos de la empresa, coadyuvando al éxito de la misma, y el 71% afirma que esto sucede “Casi siempre”, por tanto, es un acierto traducido en fortaleza.

¿La selección de personal en la empresa es temático, metódico y meticuloso?

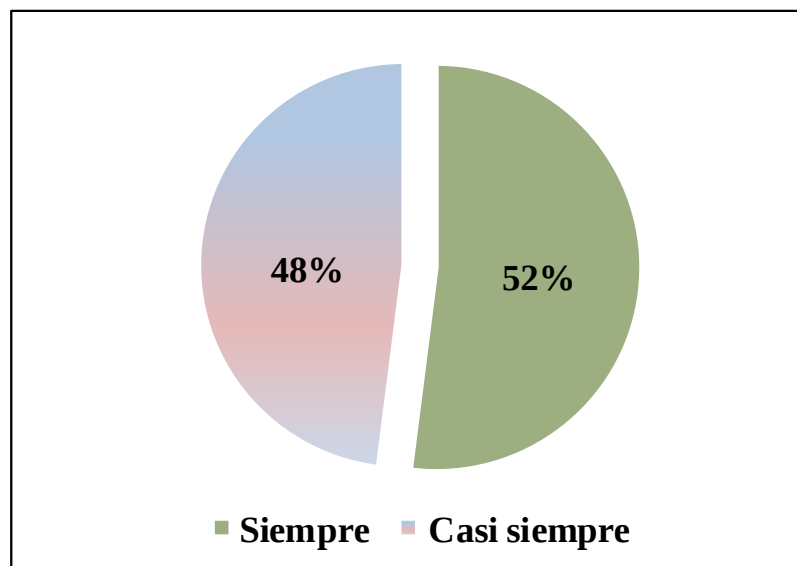
Tabla 16. Selección de personal: temático, metódico y meticuloso

Alternativa	n	%
Siempre	11	52
Casi Siempre	10	48
A veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	21	100

Fuente: Encuesta Teoría dos Factores

Elaborado por la autora

Figura 16. Selección de personal es temático, metódico y meticuloso



Fuente: Encuesta Teoría dos Factores

Elaborado por la autora

Interpretación:

Consultado el personal de la empresa sobre el proceso de selección del Recurso Humano, con personas que correspondan a una directiva comprometida con el desarrollo de la institución, el 52% afirma que “siempre” se hace con un proceso sistemático, metódico y meticulouso, el 48% afirma que esto se hace “Casi siempre”, luego a todas luces es una fortaleza.

¿Cada cierto tiempo, se realizan evaluaciones al recurso humano con fines de promoción, rotación, fidelización, etc.?

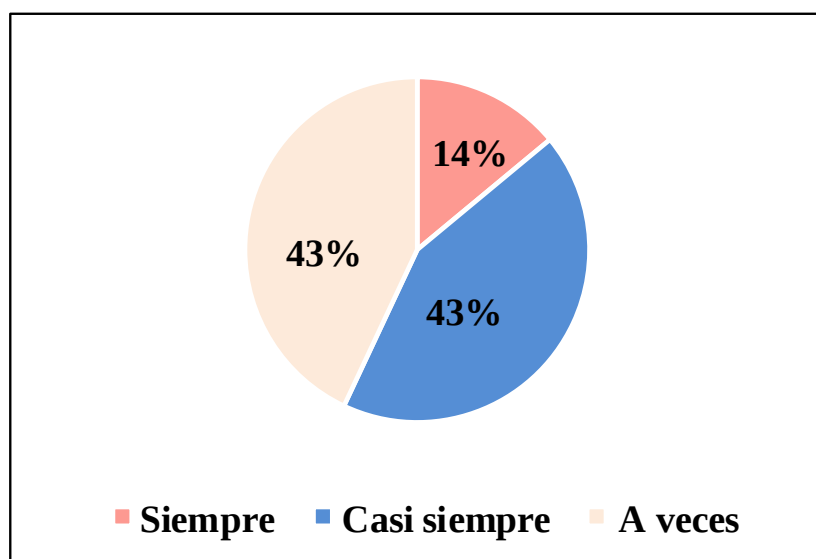
Tabla 17. *Aplicación de evaluaciones al recurso humano*

Alternativa	n	%
Siempre	3	14
Casi Siempre	9	43
A veces	9	43
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	21	100

Fuente: Encuesta Teoría dos Factores

Elaborado por la autora

Figura 17. *Realización de evaluaciones al recurso humano*



Fuente: Encuesta Teoría dos Factores

Elaborado por la autora

Interpretación: Consultado a los encuestados sobre esta política institucional, que promueve la mejora del rendimiento laboral el 43% considera que hace “Casi siempre”, el 14% indica que “Siempre” y el 43% restante que se hace “A veces”, por lo que se podría considerar levemente un acierto que necesita trabajarlo más.

¿Existe una relación de equidad y justicia para los trabajadores del negocio por parte de los directivos?

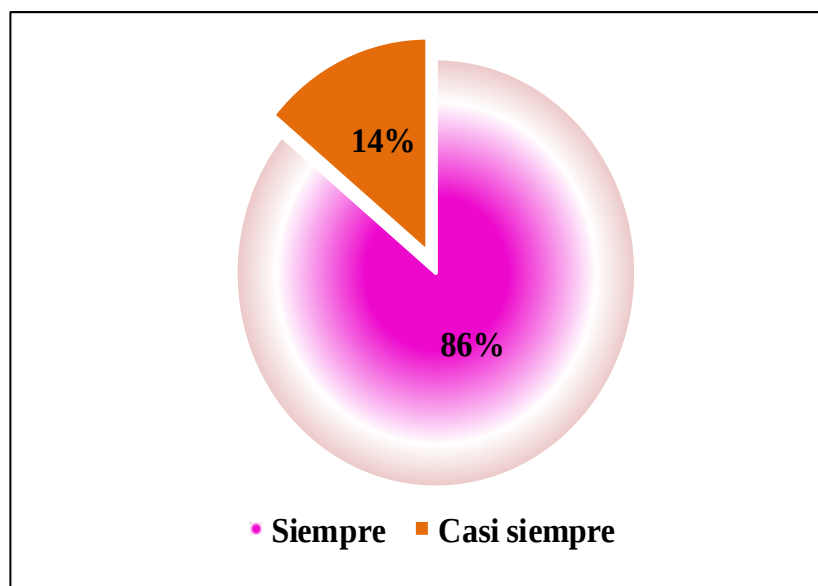
Tabla 18. *Relación de equidad y justicia para los trabajadores*

Alternativa	n	%
Siempre	18	86
Casi Siempre	3	14
A veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	21	100

Fuente: Encuesta Teoría dos Factores

Elaborado por la autora

Figura 18. *Existencia de relación de equidad y justicia para los trabajadores*



Fuente: Encuesta Teoría dos Factores

Elaborado por la autora

Interpretación:

El 86% de los encuestados considera que los directivos de la empresa, actúan de manera equitativa y justa, con los colaboradores de la empresa, y el 14% restante considera que esto se hace “Casi siempre” por tanto es punto positivo que tiene la empresa y considerada como fortaleza.

B.- Comportamiento Organizacional

¿El conocimiento, comprensión y proyección de su labor optimiza la responsabilidad, la empresa promueve la mejora las capacidades del colaborador?

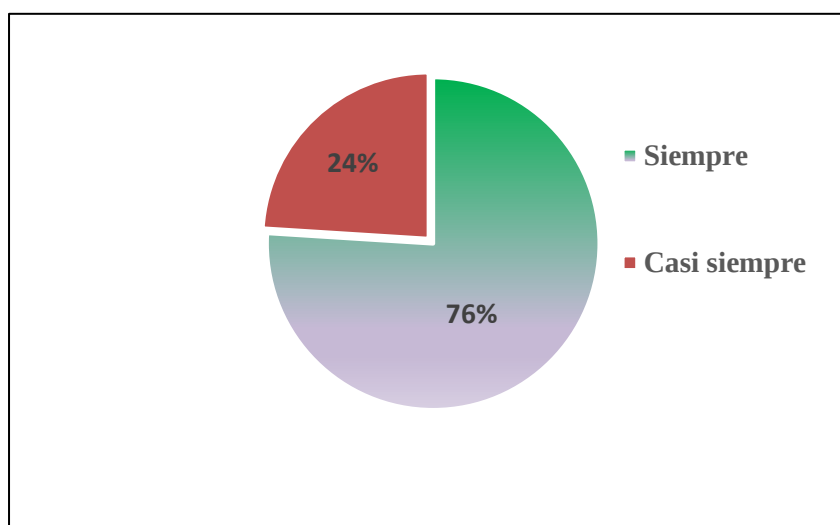
Tabla 19. *La empresa promueve la mejora de capacidades para el Trabajo*

Alternativa	n	%
Siempre	16	76
Casi Siempre	5	24
A veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	21	100

Fuente: Encuesta de Comportamiento Organizacional

Elaborado por la autora

Figura 19. *La empresa promueve la mejora de capacidades para el Trabajo*



Fuente: Encuesta Comportamiento Organizacional

Elaborado por la autora

Interpretación:

Se deduce de la tabla 1; que Repuestos Santa Rosa, es una empresa que se preocupa por mejorar el rendimiento de sus colaboradores, pues a decir de ellos el 76% opina que promueve siempre este crecimiento y el 24% que lo hace casi siempre.

¿Considera que para motivar al colaborador la organización mejora las condiciones de vida de él, con facilidades de acceso a servicios?

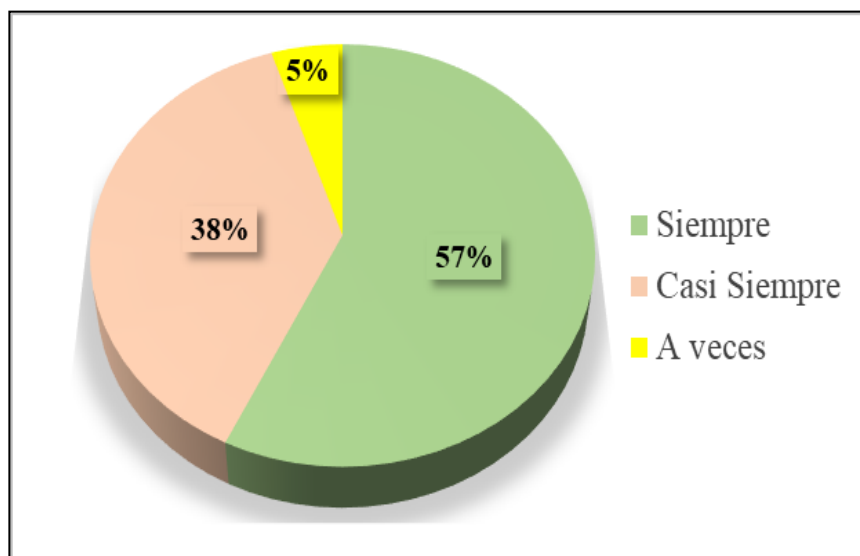
Tabla 20. *Motivación del colaborador para mejorar sus condiciones de vida*

Alternativa	n	%
Siempre	12	57
Casi Siempre	8	38
A veces	1	5
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	21	100

Fuente: Encuesta de Comportamiento Organizacional

Elaborado por la autora

Figura 20. *La motivación del colaborador mejora sus condiciones de vida*



Fuente: Encuesta Comportamiento Organizacional

Elaborado por la autora

Interpretación:

El 57% considera que la empresa siempre está preocupada por dar facilidades para mejorar nivel de vida de sus trabajadores que acumulado al 38% se considera que lo hace casi siempre, totaliza su porcentaje alto de 95%.

¿La empresa promueve la satisfacción de sus expectativas de desarrollo personal y profesional?

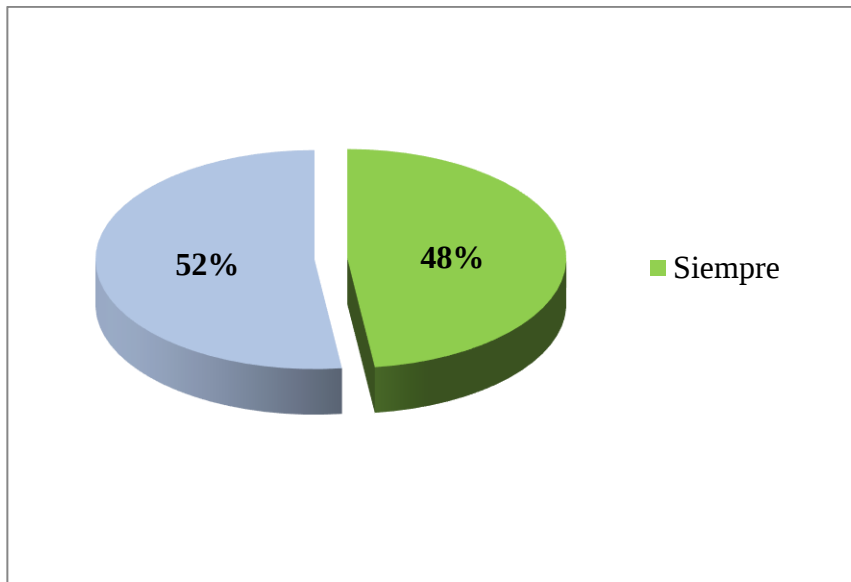
Tabla 21. *Satisfacción de desarrollo personal y profesional*

Alternativa	n	%
Siempre	10	48
Casi Siempre	11	52
A veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	21	100

Fuente: Encuesta Comportamiento organizacional

Elaborado por la autora

Figura 21. *Satisfacción de desarrollo personal y profesional*



Fuente: Encuesta Comportamiento Organizacional

Elaborado por la autora

Interpretación:

El 48% considera que siempre la empresa promueve el desarrollo personal y profesional de sus colaboradores. Mientras que el 52% casi siempre.

¿Es consciente del afán de los directivos para estimular mediante recompensas e incentivos el logro de mejores resultados?

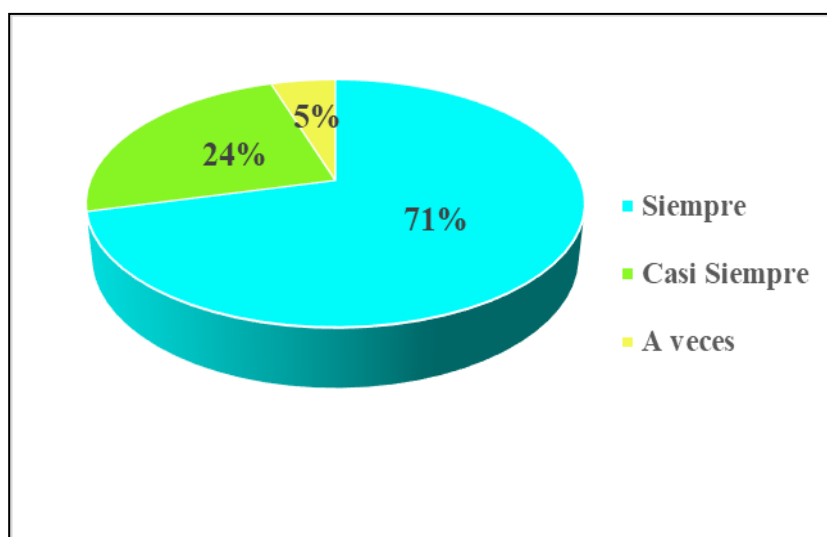
Tabla 22. *Recompensas e incentivos por el logro de resultados*

Alternativa	n	%
Siempre	15	71
Casi Siempre	5	24
A veces	1	5
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	21	100

Fuente: Encuesta Comportamiento Organizacional

Elaborado por la autora

Figura 22. *Recompensar e incentivos por el logro de resultados*



Fuente: Encuesta Comportamiento Organizacional

Elaborado por la autora

Interpretación:

El 95% de colaboradores de la empresa repuestos “Santa Rosa” sostiene que la empresa estimula frecuentemente mediante recompensas e incentivos el logro de mejores resultados.

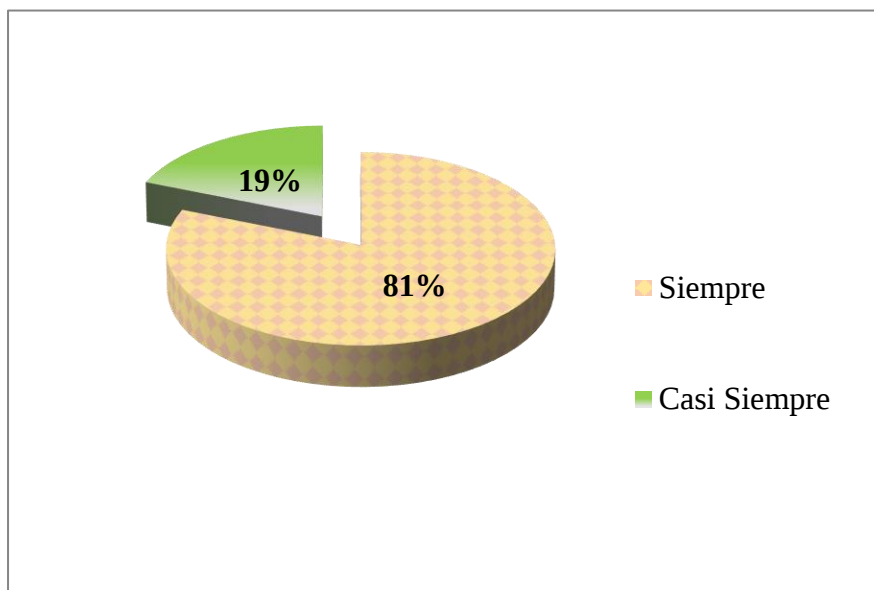
¿Si en la empresa se fomenta el deseo de esforzarse más, esto se traduce en mejores salarios y beneficios?

Tabla <i>traduce</i>				23. <i>El mayor esfuerzo se en mejores salarios y beneficios</i>
	Alternativa	n	%	
	Siempre	17	81	
	Casi Siempre	4	19	
	A veces	0	0	
	Casi nunca	0	0	
	Nunca	0	0	
	Total	21	100	

Fuente: Encuesta Comportamiento Organizacional

Elaborado por la autora

Figura 23. *El mayor esfuerzo se traduce en mejores salarios y beneficios*



Fuente: Encuesta Comportamiento Organizacional

Elaborado por la autora

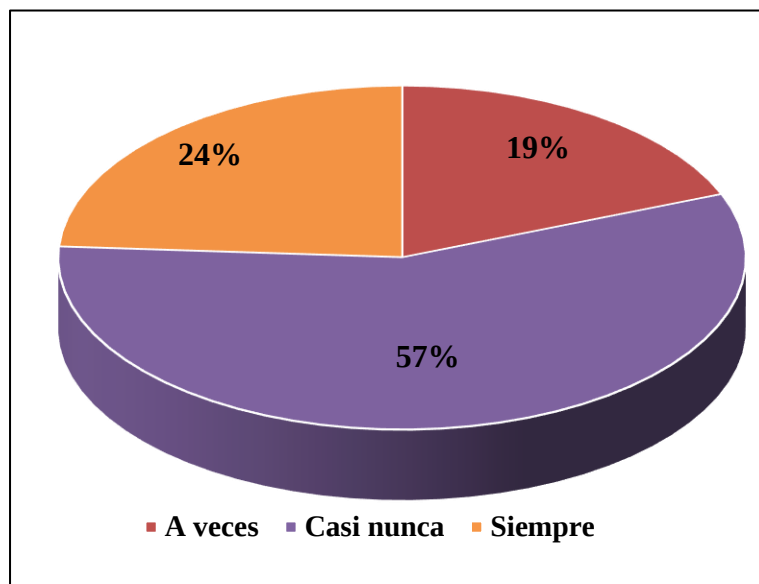
Interpretación:

El 81% del personal encuestado considera que, en su centro de trabajo, su esfuerzo se ve siempre o casi siempre se recompensa mejorando su salario y obteniendo beneficio. Y para el 19% esto ocurre casi siempre.

¿Considera Ud., que su labor diaria, se incentiva con la asignación de salario justo y equitativo según la responsabilidad?

Tabla 24. *Incentivo de salario justo y equitativo*

Alternativa	n	%
Siempre	5	24
Casi Siempre	12	57
A veces	4	19



Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	21	100

Fuente: Encuesta Comportamiento Organizacional

Elaborado por la autora

Figura 24. *Incentivo de salario justo y equitativo*

Fuente: Encuesta Comportamiento Organizacional

Elaborado por la autora

Interpretación:

Del total de los colaboradores encuestados el 57% considera que su labor diaria en el trabajo, casi siempre se incentiva con un salario justo y equitativo, para el 24% siempre y para el 19% que esto se da a veces.

¿Ud., es consciente que su labor lo realiza con rectitud, veracidad y con la correspondiente seguridad personal e institucional?

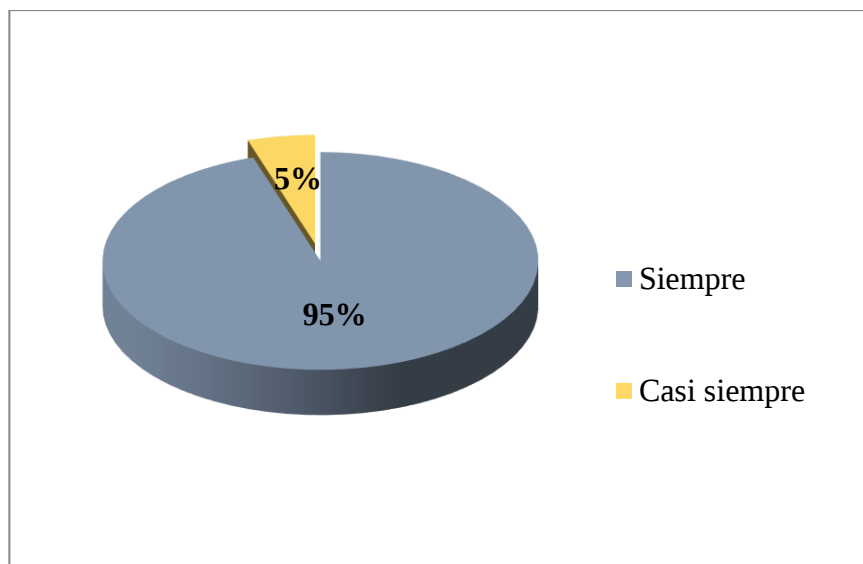
Tabla 25. *Realiza su labor con rectitud, veracidad y seguridad personal e institucional*

Alternativa	n	%
Siempre	20	95
Casi Siempre	1	5
A veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	21	100

Fuente: Encuesta Comportamiento Organizacional

Elaborado por la autora

Figura 25. *Labor realizada con rectitud, veracidad y con la correspondiente seguridad personal e institucional*



Fuente: Encuesta Comportamiento Organizacional

Elaborado por la autora

Interpretación:

De la información obtenida por la encuesta de los colaboradores, casi la totalidad 95% considera que su labor se realiza siempre de forma transparente y segura y el 5% considera que lo hace casi siempre.

¿Es Ud., honesto, transparente y responsable, es decir acostumbra mostrar, sustentar y comunicar sobre lo actuado y usando adecuadamente los bienes y recursos?

Tabla 26. *Actúa con honestidad, transparencia y responsabilidad*

Alternativa	n	%
Siempre	20	95
Casi Siempre	1	5
A veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	21	100

Fuente: Encuesta Comportamiento Organizacional

Elaborado por la autora

Figura 26. *Actuación con honestidad, transparencia y responsabilidad*

Fuente: Encuesta Comportamiento Organizacional

Elaborado por la autora

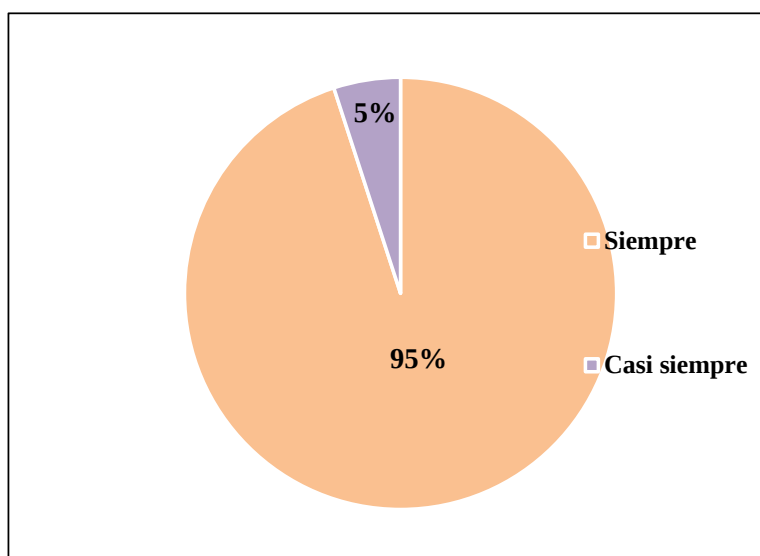
Interpretación:

De igual manera que el caso anterior el 95% de colaboradores comunica todo lo actuado y usa los bienes adecuadamente siempre en la empresa y el 5% considera que hace lo mismo, pero “casi siempre”.

¿Su trato permanente con el personal de la empresa, le permite el trabajo en equipo, para obtener mejores resultados en la empresa?

Tabla 27. *Trato permanente del personal, generando trabajo en equipo*

Alternativa	n	%
Siempre	14	67

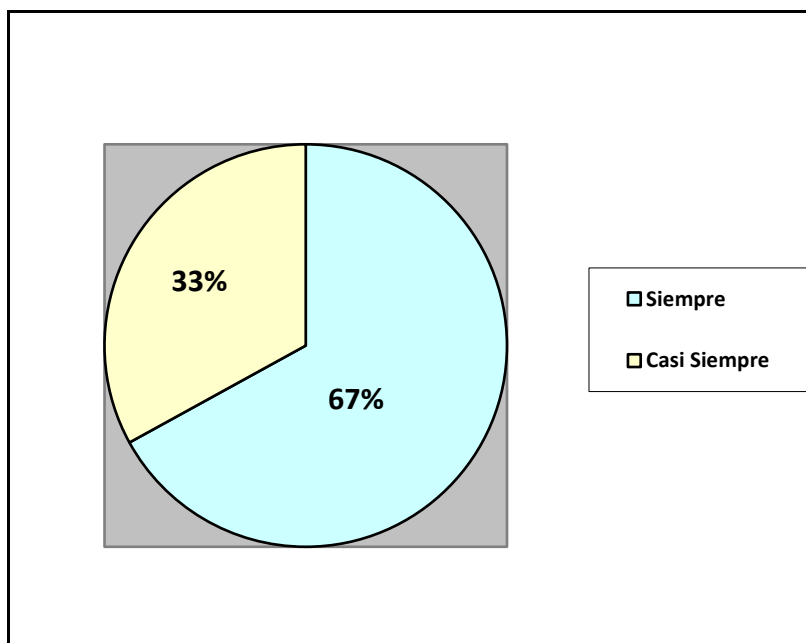


Casi Siempre	7	33
A veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	21	100

Fuente: Encuesta Comportamiento Organizacional

Elaborado por la autora

Figura 27. *Trato permanente del personal genera trabajo en equipo*



Fuente: Encuesta Comportamiento Organizacional

Elaborado por la autora

Interpretación:

El 67% de colaboradores considera que la empresa, promueve siempre el trabajo en equipo, lo que tiene sus ventajas como es de conocimiento, mientras que el 33% considera que, si lo hace, pero casi siempre.

¿Por el trato permanente con el personal de la empresa, considera que el clima laboral es cálido y positivo?

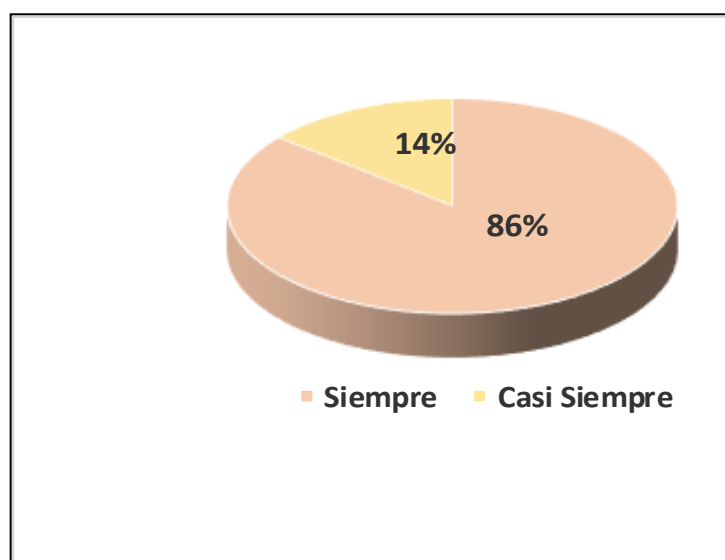
Tabla 28. *Clima laboral cálido y positivo*

Alternativa	n	%
Siempre	18	86
Casi Siempre	3	14
A veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	21	100

Fuente: Encuesta Comportamiento Organizacional

Elaborado por la autora

Figura 28. *Clima laboral cálido y positivo*



Fuente: Encuesta Comportamiento Organizacional

Elaborado por la autora

Interpretación:

Del total de personal encuestado el 86% considera que en la empresa el clima laboral es con actitud positiva permanentemente (siempre) mientras que el 14%, que es “casi siempre”.

¿Entre sus compañeros de trabajo, apoya Ud., ¿la iniciativa personal y grupal?

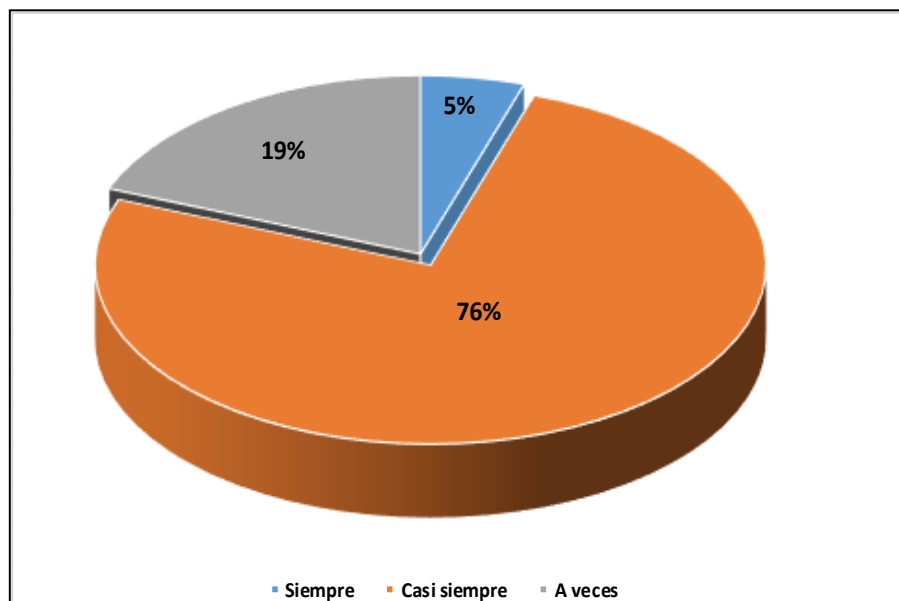
Tabla 29. *Apoyo a la iniciativa personal y grupal*

Alternativa	n	%
Siempre	1	5
Casi Siempre	16	76
A veces	4	19
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	21	100

Fuente: Encuesta Comportamiento Organizacional

Elaborado por la autora

Figura 29. *Apoyo a la iniciativa personal y grupal*



Fuente:
Encuesta

Comportamiento Organizacional

Elaborado por la autora

Interpretación:

El 76% de encuestados considera que “Casi Siempre” apoya a la iniciativa formal y grupal que tengan tus compañeros de trabajo, el 5% aplica que lo hace “Siempre” y el 19% considera que también participa de lo sucedido, pero con una frecuencia de “A Veces”.

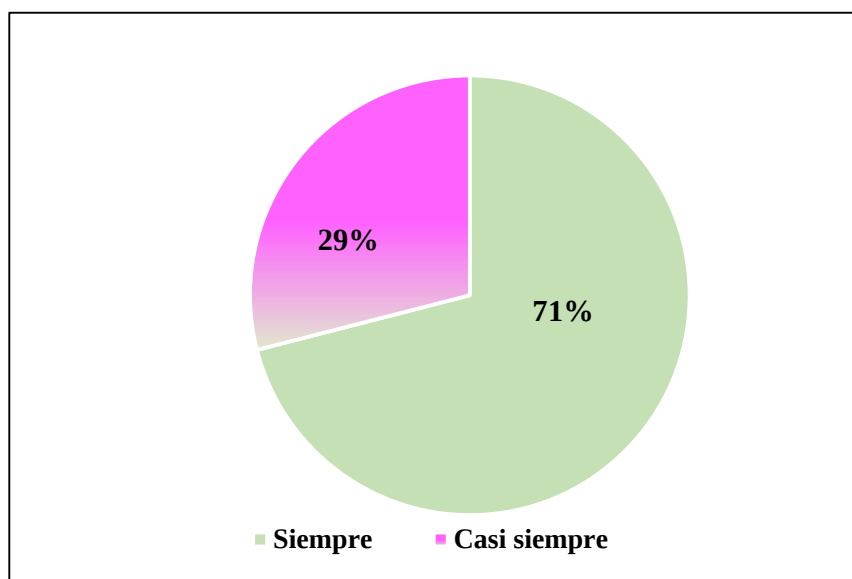
¿Sabiendo la importancia de la identificación para el crecimiento institucional Ud., siente la empresa como suya?

Tabla 30. *Identificación institucional*

Alternativa	n	%
Siempre	15	71
Casi Siempre	6	29
A veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	21	100

Fuente: Encuesta Comportamiento Organizacional
Elaborado por la autora

Figura 30. *Identificación institucional*



Fuente: Encuesta Comportamiento Organizacional
Elaborado por la autora

Interpretación:

Del total de colaboradores encuestados se observa que el 71% considera que en el trabajo “Siempre” se promueve la identificación institucional mientras que el 29% considera que lo hace “Casi siempre”.

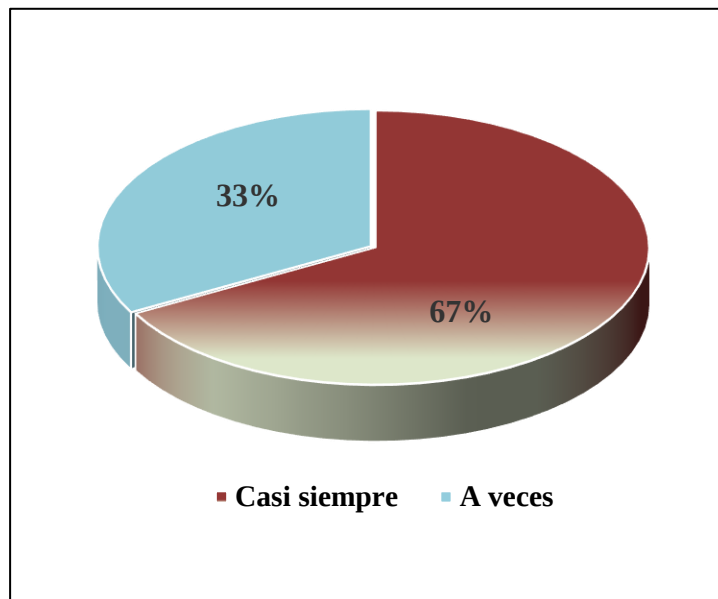
¿En el trato con el cliente, siente la necesidad de entregar calidad de servicio y el momento oportuno?

Tabla 31. *Necesidad de entregar calidad de servicio en el momento oportuno*

Alternativa	n	%
Siempre	0	0
Casi Siempre	14	67
A veces	7	33
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	21	100

Fuente: Encuesta Comportamiento Organizacional
Elaborado por la autora

Figura
entregar
en el
oportuno



31. *Necesidad de
calidad de servicio
momento*

Fuente: Encuesta Comportamiento Organizacional
Elaborado por la autora

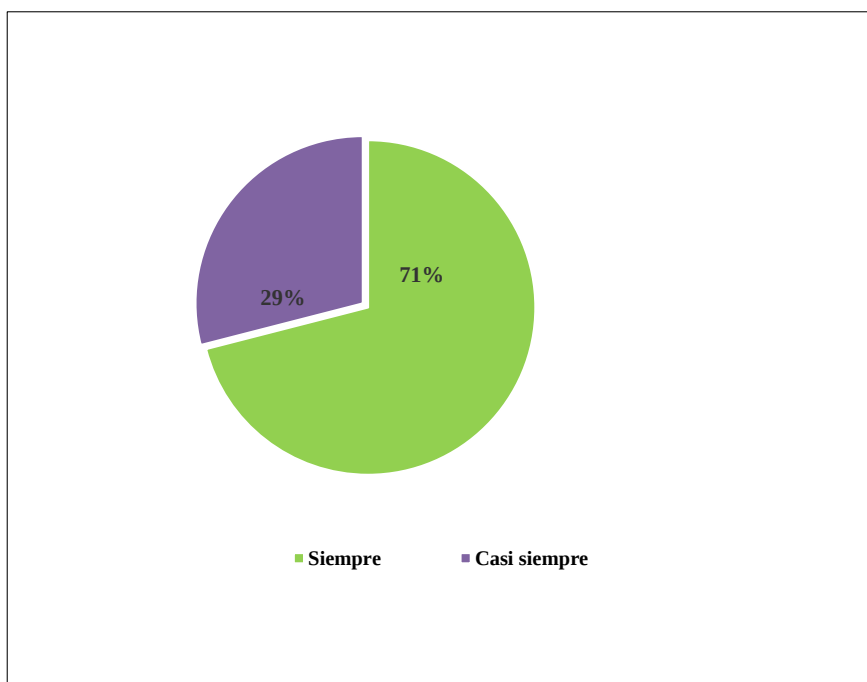
Interpretación:

Según la tabla 31; en el 67% coincide que en el trato al cliente el colaborador “Casi siempre” da mejor de sí, mientras que el 33% lo hace “a veces”.

¿Se siente Ud., comprometido consciente y voluntariamente respecto al desarrollo de sus deberes?

Tabla 32. *Compromiso consciente y voluntario con los deberes*

Alternativa	n	%
Siempre	15	71
Casi Siempre	6	29
A veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	21	100



Fuente:
Encuesta
Comportamiento
Organizacional
Elaborado por
la autora

Figura 32.
*Compromiso
consciente y
voluntario con
los deberes*

Fuente: Encuesta Comportamiento Organizacional

Elaborado por la autora

Interpretación:

Del total de trabajadores encuestados se observa que el desarrollo de sus labores “Siempre” comprometido voluntariamente y buscando lo mejor para la empresa mientras que el 29% lo hace “Casi siempre”.

¿El trabajo del colaborador se limita su accionar por medio de reglas, reglamento, manual de procedimiento, etc?

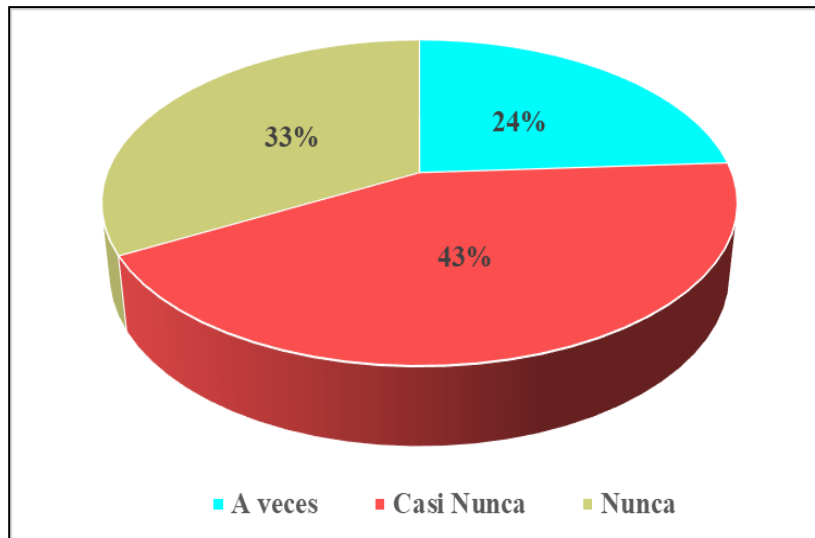
Tabla 33. *Los instrumentos de gestión limitan el accionar del colaborador*

Alternativa	n	%
Siempre	0	0
Casi Siempre	0	0
A veces	5	24
Casi nunca	9	43
Nunca	7	33
Total	21	100

Fuente: Encuesta Comportamiento Organizacional

Elaborado por la autora

Figura 33. *Los instrumentos de gestión son límite del accionar del colaborador*



Fuente: Encuesta Comportamiento Organizacional
Elaborado por la autora

Interpretación:

Sobre la realización del trabajo en el negocio "Repuestos Santa Rosa", consultados los clientes si sus decisiones consideran la "A veces" el 43% sostiene que "Casi Nunca" y el 33% dice que nunca se da esa situación.

¿La organización, se preocupa por generar situaciones de protección para evitar riesgos de trabajo?

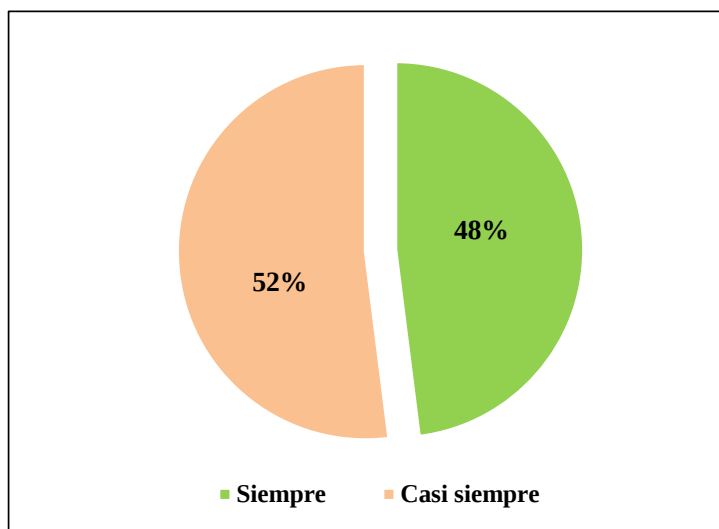
Tabla 34. *Preocupación de la organización por generar protección*

Alternativa	n	%
Siempre	10	48
Casi Siempre	11	52
A veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	21	100

Fuente: Encuesta Comportamiento Organizacional
Elaborado por la autora

Figura 34. Preocupación de la organización por generar protección

Fuente: Encuesta Comportamiento Organizacional
Elaborado por la autora



Interpretación:

Los encuestados en su 48% manifiestan que la empresa “siempre” se preocupa por la protección de sus trabajadores para evitar los riesgos en el trabajo y el 52% sostiene que esa preocupación se realiza por parte de la empresa “Casi siempre”.

¿Cree que se mejora el comportamiento organizacional, aplicando sanciones y medidas disciplinarias y obedeciendo reglas y reglamentos en el aspecto laboral?

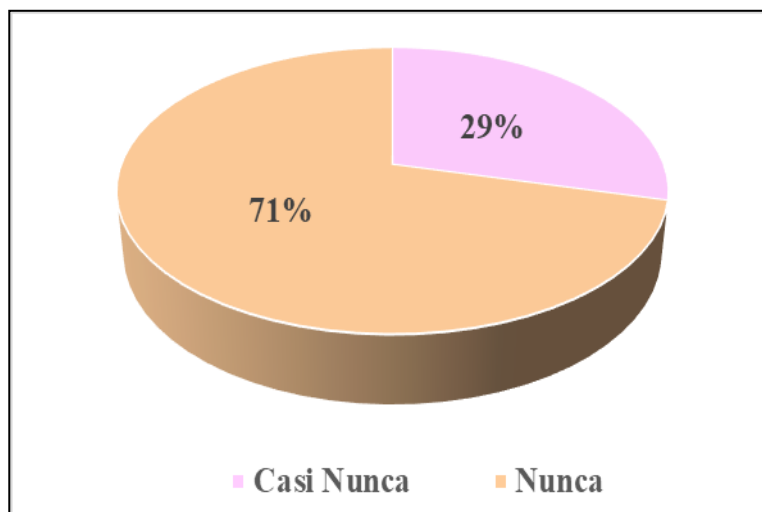
Tabla 35. *mejoramiento del CO, por aplicación de sanciones y medidas disciplinarias*

Alternativa	n	%
Siempre	0	0
Casi Siempre	0	0
A veces	0	0
Casi nunca	6	29
Nunca	15	71
Total	21	100

Fuente: Encuesta Comportamiento Organización

Elaborado por la autora

Figura 35. *mejoramiento del CO por aplicación de sanciones y medidas disciplinarias*



Fuente: Encuesta Comportamiento Organizacional

Elaborado por la autora

Interpretación:

El personal encuestado, respecto a esta pregunta sostiene en un 71% que en la empresa no se aplica “Nunca” sanciones o alguna otra medida disciplinaria, pues no es necesario dado la identificación de los colaboradores, y el 29% sostiene que “Casi Nunca” sucede eso.

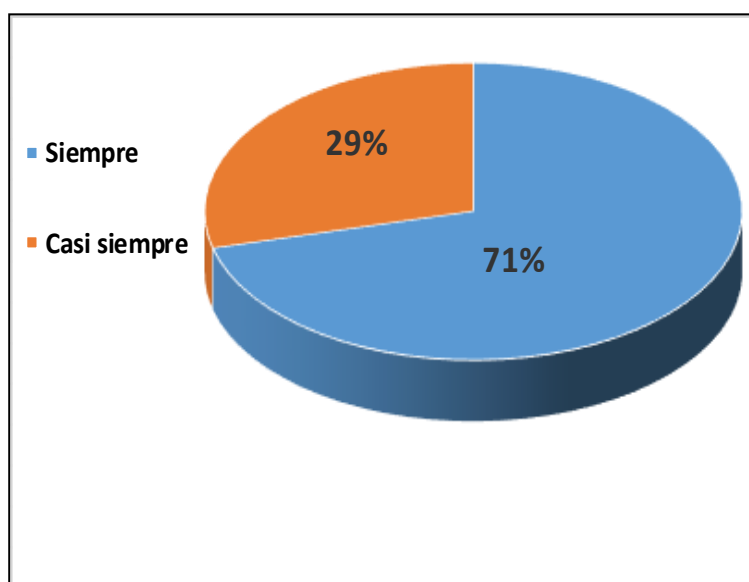
¿Respecto a las condiciones de trabajo, se siente cansado en el área de su desempeño?

Tabla 36. *Cansancio en el área de desempeño*

Alternativa	n	%
Siempre	15	71
Casi Siempre	6	29
A veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	21	100

Fuente: Encuesta Comportamiento Organizacional
Elaborado por la autora

Figura 36. *Cansancio en el área de desempeño*



Fuente: Encuesta Comportamiento Organizacional
Elaborado por la autora

Interpretación:

Con respecto a cómo se siente el colaborador respecto a las condiciones de trabajo el 71% sostiene sentirse “Siempre” como en el área de su desempeño, y el 29% indica que “Casi Siempre” lo hace.

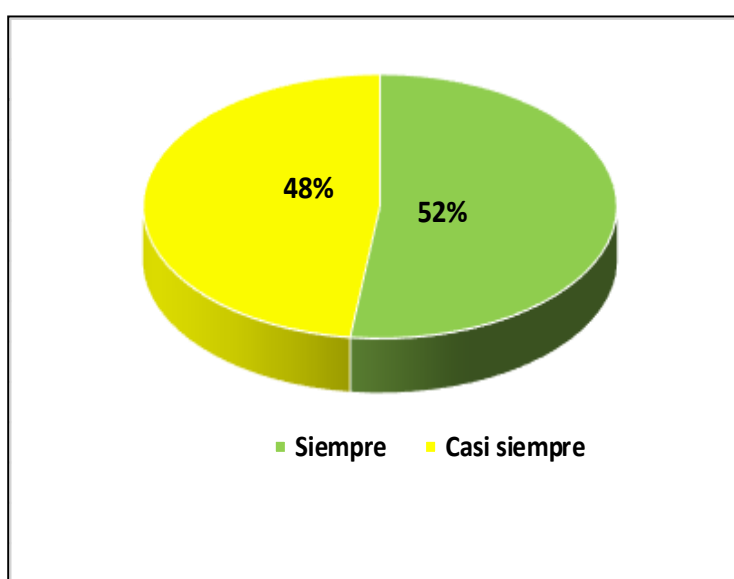
¿Dependiendo de la respuesta anterior Ud., se siente en condiciones de asumir desafíos nuevos y diferentes?

Tabla 37. *Condiciones para asumir desafíos nuevos y diferentes*

Alternativa	n	%
Siempre	11	52
Casi Siempre	10	48
A veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	21	100

Fuente: Encuesta Comportamiento Organizacional
Elaborado por la autora

Figura 37. *Condiciones para asumir desafíos nuevos y diferentes*



Fuente: Encuesta
Comportamiento
Organizacional

Elaborado por la autora

Interpretación:

Los encuestados, dado las consecuencias de trabajo, el apoyo de la empresa y demás factores manifiestan en un 52% estar “Siempre” estar preparado para asumir nuevos retos, y el 48% dice estar en el término “Casi Siempre”; lo que podría considerarse como fortaleza.

¿Considera que el éxito del ambiente en el entorno laboral, existe un respeto mutuo entre directivos-y entre compañeros de trabajo?

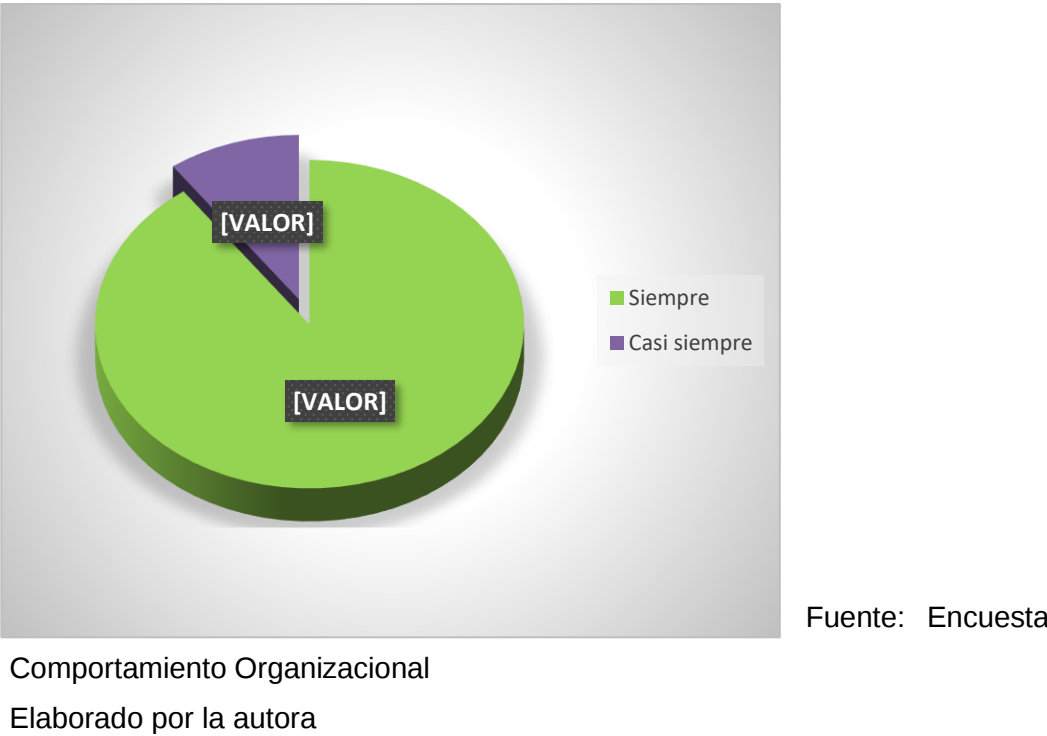
Tabla 38. *Respeto mutuo entre directivos y compañeros*

Alternativa	n	%	Fuente: Encuesta
Siempre	19	90	
Casi Siempre	2	10	
A veces	0	0	
Casi nunca	0	0	
Nunca	0	0	
Total	21	100	

Comportamiento Organizacional

Elaborado por la autora

Figura 38. *Respeto mutuo entre directivos y compañeros*



Interpretación: Sobre este tema de comportamiento organizacional, se puede considerar para fortaleza pues el 90% considera que “Siempre” existe un respeto mutuo entre el personal de la empresa y el 10% dice que lo es “Casi siempre”.

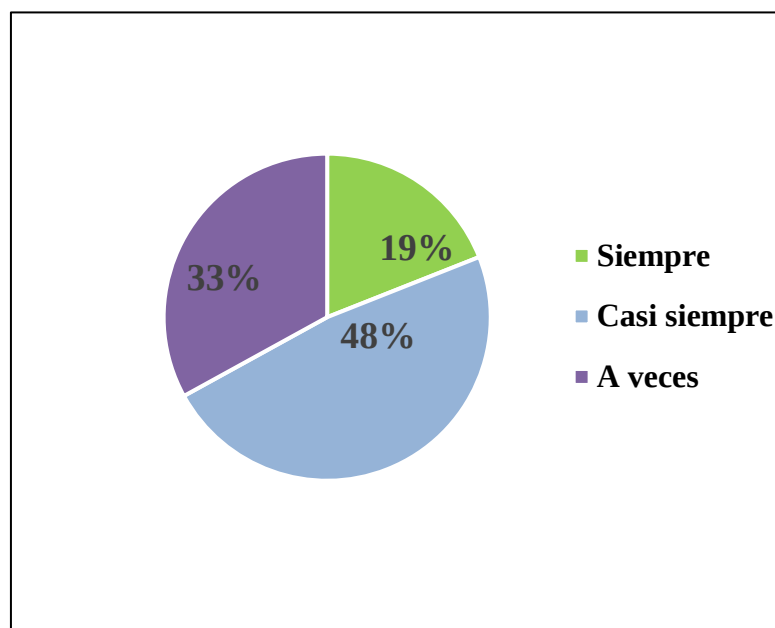
¿Considera que la organización, esta competitivamente gestionada, cuando considera al recurso humano como una ventaja competitiva?

Tabla 39. *Organización competitivamente gestionada*

Alternativa	n	%
Siempre	4	19
Casi Siempre	10	48
A veces	7	33
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	21	100

Fuente: Encuesta Comportamiento Organizacional
Elaborado por la autora

Figura 39.



Organización competitivamente gestionada

Fuente: Encuesta Comportamiento Organizacional

Elaborado por la autora

Interpretación:

Sobre este aspecto vital en el desarrollo de la empresa consultados los colaboradores, manifestaron el 19% indica que “Siempre” para la empresa su recurso humano es una ventaja competitiva, para el 48% es “Casi siempre” mientras que el 33% dice que es “A veces” así, el 67% coincide su nivel alto, lo que es también una fortaleza.

¿hay influencia de los directivos en al personal para cumplir con metas?

Tabla 40. *Influencia de los directivos en el personal*

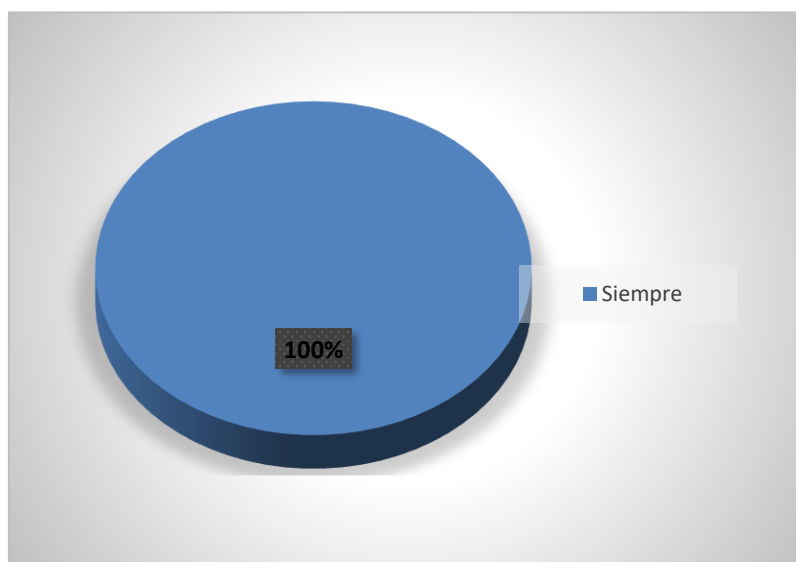
Alternativa	n	%
Siempre	21	100
Casi Siempre	0	0
A veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	21	100

Fuente: Encuesta Comportamiento Organizacional

Elaborado por la autora

Figura 40. *Influencia de los directivos en el personal*

Fuente: Encuesta Comportamiento Organizacional
Elaborado por la autora



Interpretación:

El 100% de los entrevistados manifiestan sentir que los directivos están “Siempre” influenciando en el personal, para lograr las metas propuestas justificando de alguna manera el trato y las condiciones de trabajo de los colaboradores en la empresa.

C.- Los Indicadores y Dimensiones de las Variables.

Tabla 41. Promedio por Indicador de La Teoría de dos factores

Indicador	Promedio
AP	4.71
CO	4.71
A F y C	3.52
PDP	3.69
SBR	4.86
PDP	4.62
TRH	4.26
T	4.86

Fuente: Base de datos. Anexo 6

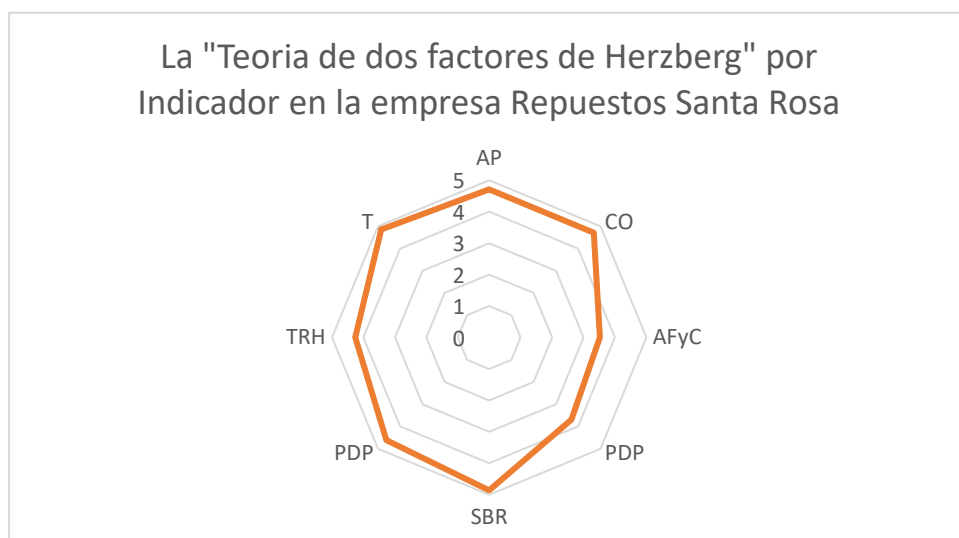


Figura 41. La Teoría de dos factores por Indicador

Fuente: Base de datos Anexo 6

Interpretación:

El grafico muestra que respecto a las dimensiones Satisfacción Laboral y Motivación Laboral consideradas en el estudio (Cada una con cuatro indicadores) hay más deficiencia en Aprendizaje, Formación y Capacitación y en Prevención y Detección de Producción muy por debajo del promedio, Situación que no ocurre con la Intrínseco donde todos los indicadores están sobre el promedio 4.40, con excepción del tratamiento de Recursos Humanos.

Figura 42. Dimensión: Satisfacción Laboral en la empresa Repuestos Santa Rosa

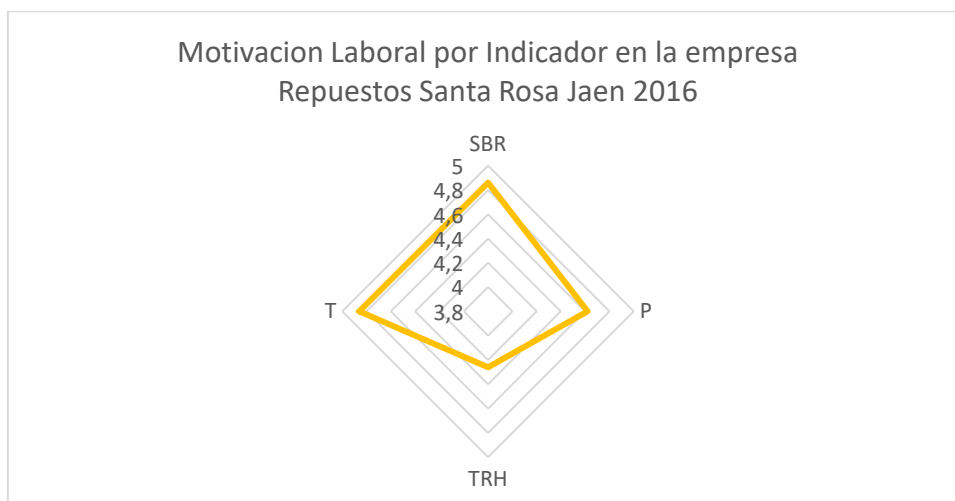


Fuente: Base de datos (Anexo 6)

Interpretación:

El grafico muestra que respecto a la dimensión Satisfacción Laboral considerada en el estudio (Con cuatro indicadores) la deficiencia, específicamente en Aprendizaje, Formación y Capacitación y en Prevención y Detección de Producción muy por debajo del promedio 4.16,

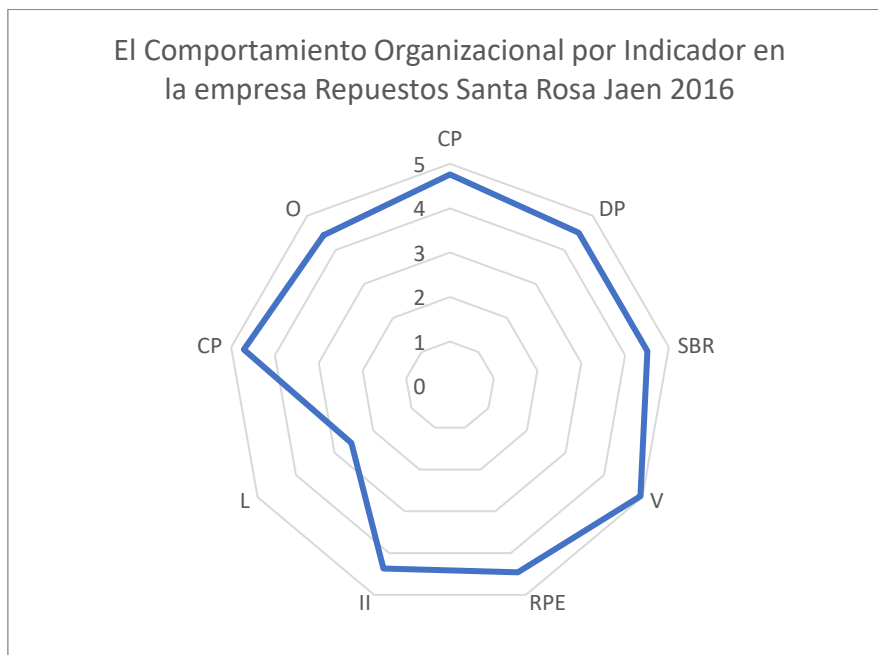
Figura 43. Dimensión: Motivación Laboral e Indicadores



Fuente: Base de datos (Anexo 6)

Interpretación: El grafico muestra que respecto a la dimensión Motivación laboral considerada en el estudio (Con cuatro indicadores) la deficiencia, se registra específicamente en Tratamiento de Recursos Humanos, que está por debajo del promedio 4.65 para esta dimensión,

Figura 44. Comportamiento Organizacional por Indicador

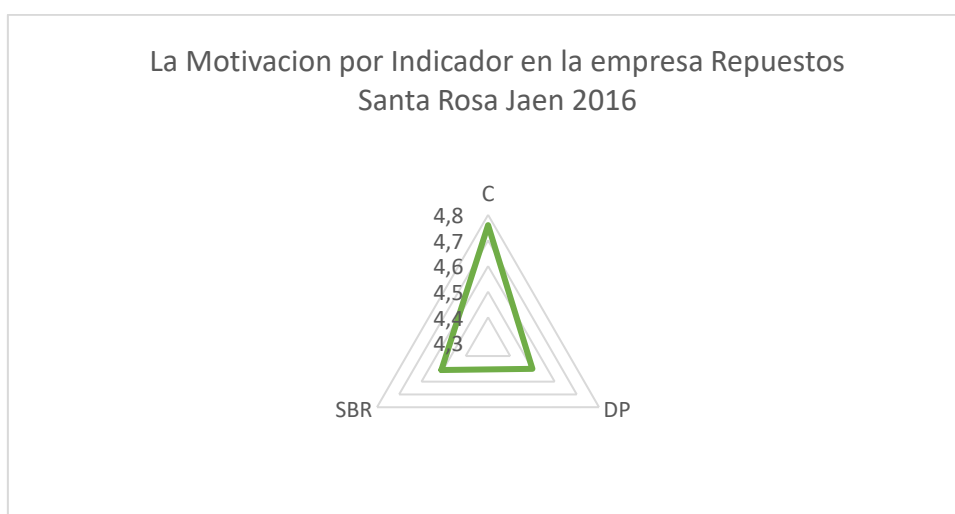


Fuente: Base de datos del Comportamiento organizacional (Anexo 6)

Interpretación:

El grafico muestra que en las dimensiones Motivación, Características personales y Ambiente del entorno, consideradas en el estudio (Cada una con tres indicadores) hay más deficiencia en la dimensión Ambiente del Entorno, y dentro de esta específicamente en el compromiso laboral cuya ponderación está por debajo del promedio de los nueve indicadores que es 4.36

Figura 45. La Motivación en el CO por Indicador

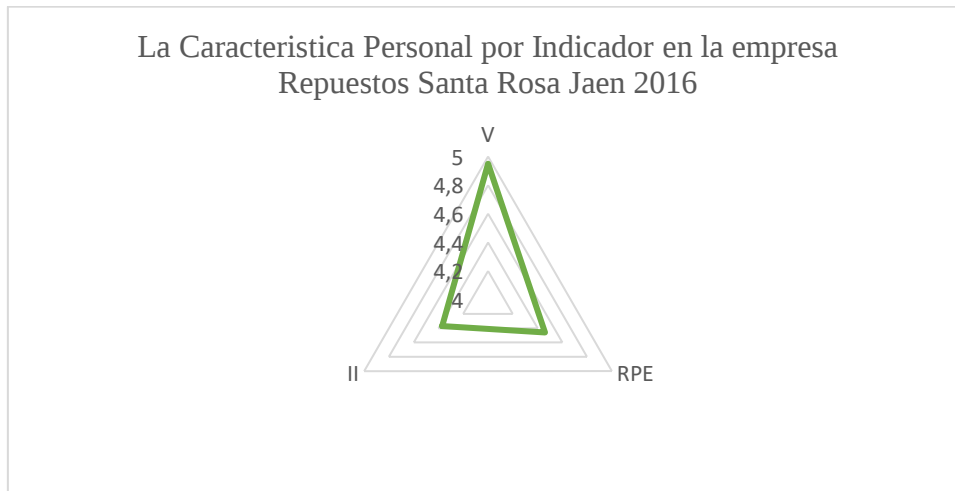


Fuente: Base de datos del Motivación en Comportamiento Organizacional (Anexo 6)

Interpretación:

El grafico muestra que, en la Motivación considerada como dimensión del comportamiento Organizacional, en el estudio (Con tres indicadores), la deficiencia, se registra mínimamente en Desarrollo personal y Salario, Bonificaciones y Compensaciones, que están ligeramente por debajo del ponderado promedio para esta dimensión que es 4.59.

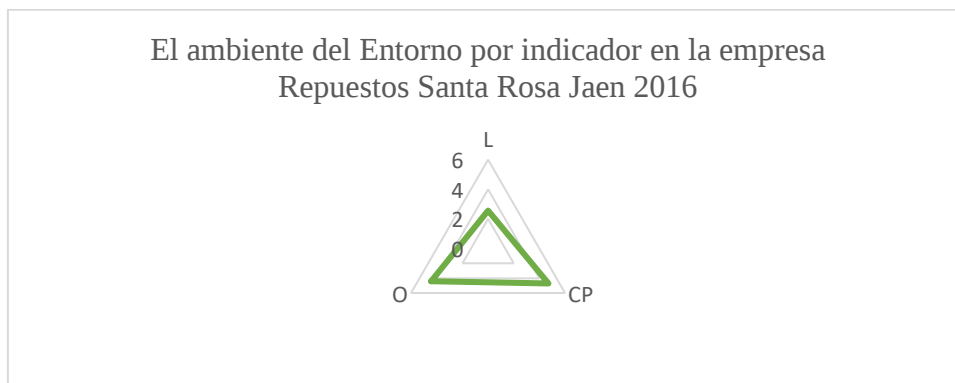
Figura 46. La Característica Personal por Indicador



Fuente: Base de datos de Característica Personal en el CO. (Anexo 6)

Interpretación: El grafico muestra que en la dimensión Característica Personal considerada como dimensión del comportamiento Organizacional, en el estudio (Con tres indicadores), la deficiencia se registra mínimamente en las Relaciones Personales en la empresa y en la Identificación Institucional, que están ligeramente por debajo del ponderado promedio para esta dimensión que es 4.59.

Figura 47. El Ambiente del entorno por Indicador



Fuente: Base de datos de Ambiente del Entorno en el CO (Anexo 6)

Interpretación: El grafico muestra que en la dimensión Ambiente del Entorno considerada como dimensión del comportamiento Organizacional, en el estudio (Con tres indicadores), la deficiencia se registra Sustancialmente en el Compromiso Laboral, que está muy por debajo del ponderado promedio para esta dimensión que es 3.9

4.2.-Resultados en el Análisis Inferencial:

1.- Relación entre Satisfacción Laboral y Comportamiento Organizacional

Nivel de significancia de 5%.

Hipótesis Nula:

H0: La Satisfacción Laboral No influye Directamente en el Comportamiento Organizacional de los Colaboradores de la empresa Repuestos “Santa Rosa” SRL- Jaén 2016

Hipótesis Alternativa:

H1: La Satisfacción Laboral SI influye directamente en el Comportamiento Organizacional de los Colaboradores de la empresa Repuestos “Santa Rosa” SRL- Jaén 2016.

Condiciones de Prueba:

Confiabilidad 95% y Grados de Libertad gl= 16. Entonces el valor Tabulado para la prueba Chi Cuadrado es $\chi^2(16, 0.05) = 26.30$

Tabla 42. Frecuencias Observadas. Satisfacción laboral y el CO en la empresa Repuestos “Santa Rosa” SRL- Jaén 2016

	Satisfacción Laboral (Ítem 7)		Comportamiento Organizacional (Ítem 17)									
	Siempre		Casi Siempre		A Veces		Casi Nunca		Nunca		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Siempre	9	42.86	0	0.0	2	9.52	1	4.76	1	4.76	13	61.91
Casi Siempre	0	0.0	5	23.8	0	0.0	0	0.0	0	0.0	5	23.8
A veces	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	14.29	3	14.29
Casi Nunca	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Nunca	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Total	9	42.86	5	23.8	2	9.52	1	4.76	4	19.05	21	100

Fuente: Anexo 6. Encuesta sobre Dos Factores y Comportamiento Organizacional

Elaborado por la autora

Tabla 43. Frecuencias Esperadas entre Satisfacción laboral y el CO en la empresa Repuestos “Santa Rosa” SRL- Jaén 2016

	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	TOTAL
Siempre	5.57	3.9	1.24	0.62	0.48	13
Casi Siempre	2.14	1.19	0.48	0.24	0.95	5
A veces	1.29	0.71	0.29	0.14	0.57	3
Casi Nunca	0	0	0	0	0	0
Nunca	0	0	0	0	0	0
TOTAL	9	5	2	1	4	21

Elaboración: Propia

Interpretación:

Entonces el valor calculado para Chi Cuadrado entre frecuencias observadas y calculadas en la prueba es $X^2 = 36.39$, valor que se ubica en la gráfica de la distribución, en la zona de rechazo de la hipótesis nula, por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa. Pues el valor proporcional de la prueba es $p = 0.0361363$ el cual es menor al 5%, y en consecuencia concluir que la Satisfacción Laboral, influye en el Comportamiento Organizacional. En la empresa Repuestos Santa Rosa Jaén, 2016

2.- Relación entre Motivación Laboral y Comportamiento Organizacional

Hipótesis Nula:

H0: La Motivación Laboral No influye Directamente en el Comportamiento Organizacional de los Colaboradores de la empresa Repuestos “Santa Rosa” SRL- Jaén 2016

Hipótesis Alternativa:

H1: La Motivación Laboral SI influye directamente en el Comportamiento Organizacional de los Colaboradores de la empresa Repuestos “Santa Rosa” SRL- Jaén 2016.

Condiciones de Prueba:

Confiabilidad 95% y Grados de Libertad $gl = 16$. Entonces el valor Tabulado para la prueba Chi Cuadrado es $X^2 (16, 0.05) = 26.30$

Tabla 44. Frecuencias Observadas, entre Motivación Laboral y CO en la empresa Repuestos Santa Rosa. Jaén 2016

Motivación Laboral-ITEM 14	Comportamiento Organizacional (ÍTEM 21)											
	Siempre		Casi Siempre		A Veces		Casi Nunca		Nunca		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Siempre	4	19.05	7	33.33	7	33.33	0	0.0	0	0.0	18	85.71
Casi Siempre	0	0.0	3	14.29	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	14.29
A veces	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Casi Nunca	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Nunca	0		0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Total	4	19.05	10	47.62	7	33.33	0	0.0	0	0.0	21	100

Fuente: Anexo 6. Base de datos teoría de Dos Factores y Comportamiento Organizacional

Elaborado por la autora

Tabla 45. Frecuencias esperadas: fe entre Factores Intrínsecos y CO en la empresa Repuestos Santa Rosa. Jaén 2016

	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	Total
Siempre	3.43	8.57	6	0	0	18
Casi Siempre	0.57	1.43	1	0	0	3
A veces	0	0	0	0	0	0
Casi Nunca	0	0	0	0	0	0
Nunca	0	0	0	0	0	0
Total	4	10	7	0	0	21

Elaboración: Propia

Por lo tanto: $X^2 = 3.272751$

Entonces el valor calculado para Chi Cuadrado entre frecuencias observadas y calculadas en la prueba es = 3.272751, valor que se ubica en la gráfica de la distribución, en la zona de aceptación de la hipótesis nula, Pues el valor proporcional de la prueba es $p = 0.402140$ el cual es mayor al 5%, y por tanto, la Motivación Laboral NO influye de manera directa en el Comportamiento Organizacional. En la empresa Repuestos Santa Rosa Jaén, 2016

Discusión.

En concordancia con el tipo cuantitativo de la Investigación presente la información se recabo por aplicación de encuestas y el análisis de la misma mediante el método estadístico en sus modalidades descriptivo e inferencial este último, para la contratación de las hipótesis formuladas con la realidad cifrada en los resultados obtenidos de procesar la información. Sobre el *análisis descriptivo*, Tamayo (2004) sostiene: “El Análisis descriptivo comprende la descripción, el análisis, y la interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos”. Por lo que el análisis se realizó en la realidad de la empresa Repuestos “Santa Rosa” SRL, respecto a cada una de las variables mencionadas en el problema; así como el proceso de contratación de las hipótesis respectivas.

Sobre la teoría de dos factores, en la cual se consideró dos dimensiones: Los factores Intrínsecos y factores extrínsecos, cada una con cuatro indicadores, en total ocho para la variable con un promedio de estas de 4.40. Según los resultados en figura 42 los indicadores cuya puntuación esta sobre este promedio se considera una fortaleza que son los casos de asistencia y puntualidad, La comunicación en la organización, el salario Beneficios y Reconocimientos, Productividad y la transparencia de las acciones de los trabajadores de la empresa. Los que están por debajo como deficiencias que deberían mejorar, son los casos de: Aprendizaje, formación y Capacitación. En prevención y detección de conflictos. Mientras que en relación a la dimensión motivación Laboral los indicadores fortaleza son todos a excepción del aspecto laboral cuyo ponderado es 2.56, y ligeramente débil la identificación Institucional con puntuación de 4.37. por lo tanto, de ocho indicadores dos que constituye el 25% está en falencia por tanto se puede decir que en relación a la teoría de dos factores de Herzberg en la empresa Repuestos Santa Rosa se cumple mayoritariamente sus indicadores.

Sobre el Comportamiento Organizacional, para el cual se consideró tres dimensiones, cada una con tres indicadores que hacen un promedio de puntuación de 4.36. Por lo que de la figura 45 se deduce como fortalezas: La capacidad en motivación (4.76), en el Desarrollo personal (4.50), en el Salario Beneficios y Reconocimiento (4.51), en valores (4.95), en las relaciones personales en la empresa (4.46) en comportamiento organizativo (4.43), mientras que el único en falencia es en Registro Laboral (2.56) esto requiere mejorarse.

Pero en términos generales de 9 indicadores solo el 11% está en falencia y el 89% restante bien, en consecuencia, se puede decir que en cuanto al comportamiento Organizacional en la empresa Repuestos Santa Rosa, Jaén 2016 es eficiente.

En cuanto a las dimensiones desde un punto de vista relativo, primeramente, en relación a la Motivación (Ver figura 46) cuyo promedio relativo es 4.59, de los tres indicadores, están ligeramente por debajo de este promedio el DP y SBR, constituyendo una referencia cuando se tomen medidas para mejorar. En relación a las Características Personales (Ver figura 47), el promedio relativo también es 4.59 se observa una débil falencia en cuanto a relaciones personales en la empresa (4.46), y en identificación Institucional (4.37), y una fortaleza en valores (4.95). Sobre el Ambiente del entorno (Ver figura 48), el promedio relativo es 3.9, se nota fortalezas en comportamiento personal y organizacional (4.71), sin embargo, si es preocupante la componente Laboral, la deficiencia es notoria (2.56) y debe ocupar la atención y dar cumplimiento a normas y leyes si fuese el caso de incumplimiento.

Sobre los resultados del Análisis Inferencial. La discusión se orienta en función de las relaciones en las hipótesis específicas así primeramente Sobre la relación entre Factores intrínsecos y el Comportamiento Organizacional, formuladas las hipótesis Estadísticas: Nula (H_0) y Alternativa (H_1) y mediante la prueba no paramétrica Chi Cuadrado elegida por la naturaleza de las variables (cualitativas) y la escala de medición (Likert) la prueba se realizó con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5% , se trabajó con las tablas de contingencia para las frecuencias observadas y esperadas (Ver tablas 42 y 43) de orden 5x5, en consecuencia los grados de libertad de la prueba es $4 \times 4 = 16$, y el valor Tabulado de Chi-Cuadrado para ese nivel de confianza y grados de libertad es 26.30. y el valor Calculado obtenido de las tablas 42 y 43 es de 36.39. con los cuales se obtiene un valor de proporcionalidad de prueba de $p = 0.0361363$ que es menor al 5% con lo cual se rechaza la hipótesis Nula y se acepta la alternativa es decir Existe una relación Directa entre Los factores Intrínsecos y Comportamiento Organizacional en la empresa de Repuestos Santa Rosa. En Jaén 2016. Sobre la relación entre los Factores Extrínsecos y el Comportamiento Organizacional, el valor Tabular es el mismo 26.30, y el valor calculado obtenido de las tablas 44 y

45 es de 3.272751, valores con los cuales la proporcionalidad de la prueba es $p = 0,402140$, que es mayor al 5% (0.05), en consecuencia se acepta la hipótesis Nula afirmando entonces que en el contexto de la empresa Repuestos Santa Rosa NO existe una relación Directa entre los Factores extrínsecos y el Comportamiento Organizacional. Un resultado sorpresivo pues descriptivamente las dos variables ponderadamente están bien sin embargo Correlacional mente NO es así.

Del análisis Descriptivo e Inferencial, realizados en 4.2 y 4.3 respectivamente conociendo teóricamente que la Teoría de dos factores de Herzberg, considera factores de extrínsecos (Higiénicos) e Intrínsecos (Motivacionales), para afrontar la investigación se “agrupó”, con lo cual de manera objetiva el buen comportamiento Organizacional que ostentan los trabajadores de la empresa Repuestos Santa Rosa -Jaén 2016 se sustenta sobre todo en el buen desempeño que se registra en función de los indicadores que por mayoría son cumplidos y coherentes con el análisis efectuado líneas arriba para cada variable con un 75% de cumplimiento en relación a los indicadores de la Teoría de dos factores de Herzberg, se tiene un 89% de logro en Comportamiento Organizacional, reforzado por la correlación entre las variables Factores extrínsecos y Comportamiento Organizacional. Dentro de este Panorama alentador es bueno puntualizar que con la propuesta y verificación de cumplimiento de indicadores de factores extrínsecos e intrínsecos o Motivacionales, componentes en la teoría de dos factores, asumidos en el estudio, se logró determinar en el Comportamiento Organizacional de los trabajadores en la empresa fortalezas y un mínimo de deficiencias que grafican de algún modo la eficiencia en su accionar cotidiano en su centro de trabajo de una manera muy objetiva y sin tener que redundar este buen Comportamiento Organizacional incluye: el afán del Directivo en compensar sus logros (tabla 22), La empresa promueve la mejora de capacidades para el trabajo (tabla 20), el fomento al mayor esfuerzo se traduce en mejora de salarios y beneficios (tabla 24), en su actuación con honestidad y transparencia (tabla 27), en un clima laboral cálido y positivo (tabla 29), en el respeto mutuo entre directivos y colaboradores operativos (tabla 39), sobre todo en la influencia de los directivos en el personal (tabla 41).

V.- CONCLUSIONES

1. Se determinó explicar de manera objetiva el Comportamiento Organizacional de los trabajadores en la empresa Repuestos Santa Rosa en la ciudad de Jaén el 2016, considerando como factor *intrínseco*, la satisfacción laboral, dimensión “ligeramente deficiente”, con falencias en Aprendizaje, formación y capacitación, prevención y detección de problemas; y como factor *extrínseco* la Motivación laboral extrínseca, caracterizada como “ligeramente eficiente”, con falencia en el tratamiento de recurso humano. Reflejadas negativamente en el comportamiento organizacional.

2. Se identificó que el Comportamiento Organizacional en la empresa Repuestos Santa Rosa Jaén 2016, es eficiente, Las dimensiones: Motivación y Característica Personal son ligeramente eficientes, y el Ambiente del entorno, ligeramente deficiente, debido a falencias en el indicador laboral.

3.- Se analizó que la Satisfacción Laboral influye de manera Directa con el comportamiento organizacional en la empresa Repuestos Santa Rosa Jaén 2016. Confirmándose la hipótesis específica anterior. Es decir: si se logra mejorar la satisfacción laboral en la empresa, entonces se logrará mejorar el comportamiento Organizacional de la misma.

4. Se evaluó que La motivación Laboral no influye directamente en el comportamiento organizacional en la empresa Repuestos Santa Rosa Jaén 2016. Resultado que no confirma según la hipótesis anterior. Esto significa que: Se puede mejorar la motivación laboral extrínseca en la empresa, sin que esto implique una mejora en el Comportamiento organizacional de la misma. Inconsistencia lógica pues los resultados descriptivos “califican” tanto la motivación laboral, como el comportamiento organizacional, en la empresa como “Ligeramente eficientes”.

VI.- RECOMENDACIONES

1. Fortalecer aspectos de la Teoría de dos factores de Herzberg, utilizada para explicar el comportamiento organizacional en la empresa repuestos Santa Rosa, Jaén 2016, Superando deficiencias de *la satisfacción laboral como factor Intrínseco*: Fomentar el reconocimiento del personal, formación de colaboradores idóneos, y mayor interés en los procesos de ventas, (deficiencias en Aprendizaje, formación y capacitación); Reducir la confrontación y la conflictividad, Activar la Prevención y detección de problemas. Y en la *motivación laboral* extrínseca: superar deficiencias en el tratamiento de recursos humanos: fomentar una selección adecuada de colaboradores, y evaluar al personal con fines de promoción, rotación y fidelización.

2. Respecto al comportamiento organizacional en la empresa Repuestos Santa Rosa- Jaén.2016, Se debe focalizar en la mejora del factor ambiente del Entorno, específicamente en los indicadores laborales, delimitar la labor del colaborador mediante reglamentos y manuales; aplicar de medidas protectoras para evitar riesgos; y establecer un orden laboral con sanciones y medidas disciplinarias.

3. Aplicar la probada relación de influencia directa, de la satisfacción Laboral en el comportamiento organizacional, identificado como ligeramente eficiente, podría mejorar, al superar las deficiencias puntualizadas de la satisfacción laboral: Aprendizaje, Formación y Capacitación; Prevención y detección de problemas, con acciones propuestas en la recomendación 1.

4. Realizar una investigación cualitativa, respecto al resultado de la no influencia de la Motivación Laboral en el comportamiento organizacional en el contexto de repuestos Santa Rosa- Jaén,2016.Para determinar los factores que lo motivaron, y que de alguna manera contradice el razonamiento de que un buen Comportamiento organizacional se logra con el concurso de personas, motivadas y comprometidas con los objetivos de la empresa, referenciando el contexto en el cual se desarrolla la cultura organizacional, y donde la motivación es uno de los factores, y que en la investigación se ha identificado como ligeramente eficiente.

REFERENCIAS

- Alvarado, P., y Agurto, H. (2009). *Estadística para la Administración y Economía con Aplicaciones en Excel*. Editorial San Marcos EIRL. 1ª edición
Universidad Nacional de Piura.
- Amador, O. (2013). *Teoría de los dos Factores de Herzberg*. Recuperado de:
[https://www. Gestiopolis.com/teoría-de-los-dos-factores-de-Herzberg/](https://www.Gestiopolis.com/teoría-de-los-dos-factores-de-Herzberg/)
- Álvarez, J. (2015). *Responsabilidad y competitividad en el ámbito laboral*. Recuperado de:
<http://responsabilidadcompetitiva.blogspot.com/2015/09/responsabilidad-en-el-campo-laboral.html>
- Amador, O. (2013). *Teoría de los dos Factores de Herzberg*. Recuperado de:
[https://www. Gestiopolis.com/teoría-de-los-dos-factores-de-Herzberg/](https://www.Gestiopolis.com/teoría-de-los-dos-factores-de-Herzberg/)
- Anderson, Y. F. (2018). *El Comportamiento Organizacional y Su Influencia en la disciplina Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Supe Pueblo en el año 2016*. Facultad de Ciencias Empresariales Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho. Perú
- Arbaiza Fermini L.(2010). "*Comportamiento Organizacional: Base y Fundamentos*".
Buenos Aires: Cengage Learning - Universidad ESAN.
- Arbaiza Fermini, L. (2017). *Liderazgo y Comportamiento Organizacional*. Primera edición. Lima. Universidad ESAN.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. 6ta. edición. Caracas: Editorial Episteme.
- Arias Galicia, L. y Heredia, V. (2000). *Administración de los Recursos Humanos para el alto Desempeño*. Editorial Trillas. Octava edición. México.
- Arpasi. G. (2020). *La Motivación Según Herzberg y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa Electro Puno.S.A. Periodo 2019*. Universidad Nacional del Altiplano. Puno- Perú.
- Bernal, G. (2010). *Metodología de la Investigación. Administración, Economía Humanidades y Ciencias Sociales*. Tercera edición. Prentice hall. Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Boanerge,V., Mendoza, M. (2018). *Las competencias laborales como eje formativo para mejorar el desempeño organizacional*. 2018: número especial i

- simposio internacional de ciencias pedagógicas, 42-54.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México D. F.: Mc Graw Hill
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones. Novena edición*. México D.F.: McGraw Hill Educación.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos 10ed*. México: McGraw-Hill.
- Cuesta, T., García, V., Hernández, I., Anchundia, A., & Mateus, L. (2018). Performance assessment, engagement and human resources management at enterprise. *Ingeniería Industrial*, 24-35.
- Cueva Gonzales, K., & Díaz Ruiz, M. A. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mi banco*. Tarapoto: U.P.
- UNION.
- David & Newstrom. (1993). *"Interrelación entre Motivación, inteligencia, creatividad"*. Buenos Aires: Editorial Paidós.
- De Cosío, J. (2007). *Comportamiento Organizacional Latinoamericano*. Perú. Ediciones Gráfica Interamericana.
- Escobar y Aguilar (2011). *Motivación, Conducta*. México. Ediciones El Manual Moderno
- Factor Huerta, Y. M. (2018). "la teoría de los dos factores de Herzberg y la satisfacción laboral del personal administrativo de la universidad nacional Santiago Antúnez de Mayolo, año 2017
http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/3258/T033_47792355_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fernández, L. (2004). *El desarrollo profesional de los trabajadores como ventaja competitiva de las empresas*. Universidad de Rioja.
- Fernández-Ríos, M. (1999). *Diccionario de recursos humanos, organización y dirección*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Ferreira Junior. R., & Porto, P. (2018). La calidad de vida en el trabajo y el ausentismo como indicadores resultados de gestión hospitalaria.

Ciencias

Administrativas,3-14.

Gibson. J., Ivancevich, J., Donnelly, J. (2009). *Organizaciones, Conducta, Proceso*. México. Ediciones Cengage Learning.

Gonzales, M. y Olivares, S. (2011). *Comportamiento Organizacional, Un Enfoque Latinoamericano*. México. Ediciones CESCA.

Hanco, R. (2018). *Comportamiento Organizacional y la Calidad de Atención en el Personal de Salud de la Microred Ate III. Lima Este 2017*. Universidad Cesar

Vallejo. Lima.

Hellriegel D & Slocum J. (2004). *"Comportamiento Organizaional", 10ma Edición*. México: Thomson.

Hernández, S., Fernández. , Baptista. (2014). *Metodología de la Investigacion*.Sexta Edicion.Editorial Mc Graw Hill Educación. México.

Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (2011). *The Motivation to Work*. NuevaYork: Transaction Publishers.

Joglar, N. (2014). *Motivación y reconocimiento*. México: Universidad Panamericana.Recuperado el 23 de octubre de 2019, de

<http://biblio.upmx.mx/tesis/148492.pdf>

Kinicki, A., y Kreitner, R. (2003). *Comportamiento Organizacional*. Editorial Mc Graw Hill. México.

Koontz,H. , Weilhrich, H. , & Connice, M. (2012). *Administración una perspectiva Global y Empresarial*. 14ª Edición ed. México: Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A. de C. V.

Marin, H., & Maritza, P. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico*,17(4),42-52.

: <https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>

Martínez Vélez, A. (2016). *Diagnóstico del Comportamiento Organizacional en los empleados de la empresa DEMCA SAS. Ciudad de Cartagena de Indias*

2016. Universidad de Cartagena. Facultad de Ciencias Económicas U de C.

Colombia.

Maslow, A. (1997). *Motivation and Personality*, 3ª ed. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education, Inc.

Munchinsky, P. (2007). *Psicología Aplicada al Trabajo*. México: Ediciones Cengage Learning.

Murrugarra Díaz, F. (2016). Las Políticas Motivacionales y el Desempeño en los Trabajadores de Telefónica del Perú S.A. aplicación de la metodología FEEL

GOOD y SUCCES FACTOR. Universidad Ricardo Palma

Newstrom, J. W. (2011). *El comportamiento humano en el trabajo*. México.: McGraw-Hill

Peña, C. (2015). *La motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales*. Madrid: Universidad Pontificia Madrid.

Peña Rivas, H. (2018) *Motivación Laboral elemento Fundamental en el éxito de la Organización*. Universidad Estatal Península de Santa Elena. UPSE. Revista

Scientific. Registro 295- 14548 vol.3 febrero 2018 p.177/ 192

Pinedo, P. (2018). *Equipo de Trabajo y Comportamiento organizacional de la Agencia BCP de Bellavista. Callao. En el Segundo Trimestre 2018*. Universidad Cesar Vallejo. Lima. Perú.

Pintado, E. (2007). *Comportamiento Organizacional, Gerencia y Conducción del Talento Humano*. Perú.

Porret Gelabert. (2014). *Gestión de Personas*. Madrid. Esic Editorial

Pujel, L., Dabos, G. Job Satisfaction: A Literature review of its main antecedents. published by Isely University. Colombia. Vol 34 n.146.

Quinillo García, T. (2016). *Perfil de Motivación de los Colaboradores del Servicio al*

Cliente de Ferretería Don Ferrocon de Cobán. Alto Vera Paz. Universidad Rafael Landívar. Facultad de Humanidades. San Juan de Chamelco.

Rivera, D., Hernández, J., Forgiony, S. (2018) *Impact of work Motivation in the*

- organizational climate and Interpersonal relationship in health sector officials.*
Vol 39. Number 16. P 17 2018. ISSN. 0798 1015
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración. Décima edición.* México: Pearson Educación.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional.* Decimoquinta edición México: PEARSON.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración. Decimosegunda edición.* México: PEARSON.
- Tamayo y Tamayo, M. (2012). *El Proceso de la Investigación Científica: Incluye Evaluación y Administración de Proyectos de Investigación.* 5ta edición. México: Editorial Limusa S.A. de C.V.
- Tziner, A., Kaufmann, R., Vasiliu, C. Tordera, N. *Organizational Perceptions, Lidership and Performance in Work. Settings: Dothey Interrelate.* Vol 27 n.3. pp.205- 211. ISSN. 2174-0534.
- Sánchez Narváez, S. y Tafur Portocarrero, H. (2016). *Factores Motivacionales para mejorar el Comportamiento Organizacional de los Colaboradores del Banco de la Nación Agencia 1 de la Ciudad de Trujillo en el año 2016.* Universidad Antenor Orrego de Trujillo.
- Santizo Santizo, M. (2018). *Cultura Organizacional y Motivación.* Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango.
- Salessi, S. M., & Omar, A. G. (2016). Satisfacción Laboral Genérica. Propiedades psicométricas de una escala para medirla. *Alternativas en Psicología*, 93-108 Obtenido de <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/53885>
- Sashkin, M. (1996). *The MbM Questionnaire: Managing by Motivation.* Human Resource Development Press.
- Society for human resource management. (2016). *Society for human resource e management.* Obtenido de Employee job satisfaction and engagemen. Rivitalizing a changing workforce. : <https://www.shrm.org/hr-today/trends-and-forecasting/research-and-surveys/pages/job-satisfaction-and-engagement-report-revitalizing->

changing-

Soto Garro, N. (2019). Comportamiento Organizacional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Unidad de Post Grado de Educación UNHEVAL.2019. Universidad de Huánuco. Perú.

Valderrama Mendoza,S. (2013).*Pasos para elaborar Proyectos de Investigacion Cientifica.Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. Editorial San Marcos EIRL. Segunda edicion . Lima. .

Vivero, L., & Sánchez, B. I. (2018). *La Investigación Documental: Características y*

Algunas Herramienta. Obtenido de Unidades de Apoyo para el

Aprendizaje. CUAED/Facultad de Arquitectura-UNAM:

http://132.248.48.64/repositorio/moodle/pluginfile.php/1516/mod_resource/content/3/contenido/index.html

ANEXOS

Anexo 1

Declaración de autenticidad (autora de la tesis)

Yo, Mitzy Melissa Llatas Cieza, identificada con DNI N° 48038657 Bachiller en Administración y Finanzas, egresada de la Universidad Particular de Chiclayo.

Declaro bajo juramento que el trabajo de tesis presentado para su evaluación, titulado

“Teoría de Dos factores de Herzberg, y su Aplicación en el Comportamiento Organizacional en la Empresa Repuestos Santa Rosa - Jaén 2016”

Es autentico, original, inédito y no vulnera los derechos intelectuales de terceros, por lo que asumo la responsabilidad legal y administrativa en caso de que esta declaración jurada no se ajustara a la verdad

Chiclayo, mayo, 2021



Mitzy Melissa Llatas Cieza

DNI: 48038657

Anexo 2

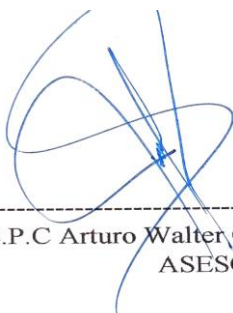
Declaración de autenticidad (asesor)

Yo, CPC. Arturo Walter Curo Faninng, identificada con DNI N° 16649368, Docente de la Facultad de Comunicación Empresa y Negocios, de la Universidad Particular de Chiclayo.

Declaro bajo juramento en mi calidad de asesor del trabajo de tesis, titulado

“Teoría de Dos factores de Herzberg, y su Aplicación en el Comportamiento Organizacional en la Empresa Repuestos Santa Rosa - Jaén 2016”

Ha sido realizado con respeto estricto de las normas vigentes en el Sistema Universitario, que en materia de Investigación. Por lo tanto, declaro su autenticidad y originalidad, que no vulnera los derechos intelectuales de terceros, asumiendo la responsabilidad legal y administrativa en caso de que esta declaración jurada no se ajuste a la verdad



C.P.C Arturo Walter CURO FANNING
ASESOR

Chiclayo, mayo, 2021

DNI: 16649368

Anexo 3: Operacionalización de variables

Variable: Teoría de dos factores de Herzberg

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	SUB DIMENSIÓN	INDICADORES	MED.	INSTRUMENTO
Variable Independiente	Herzberg, Citado por Amador (2013). La motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo, es el proceso que impulsa a una persona actuar de una determinada manera o por lo menos origina una preferencia hacia el comportamiento específico. P.25	La medición de la variable Teoría de dos factores para esta investigación se efectuará tomando en cuenta la dimensión intrínseca y extrínseca por lo que se ha elegido dos representant es como la satisfacción y la motivación laborales.	Factores Extrínsecos o Higiénicos	Comunicación Organizacional	• Nivel de comunicación organizacional. • Nivel relación Jefe – Colaborador. • Habilidad de canales de comunicación interna. • Proyección de imagen desde adentro.	E S C A L	Encuesta de Motivación Dos Factores
				Aprendizaje y Formación y Capacitación	• Reconocimiento al personal experto y apoyo al nivel. • Formación del colaborador en aspectos necesarios para la empresa de personal idóneo. • Interés en mejorar los procesos de ventas.	D E L K E	Encuesta de Motivación Dos Factores
Teoría de Dos Factores de Herbert				Prevención y Detección de problemas	• Reducción de confrontación y conflictividad. • Formulación de planes de contingencia. • Acciones de prevención.	R T D E	
				Salario, Beneficio y Reconocimiento	• Salario motivado por el rendimiento. • Estímulo al esfuerzo entrega y lealtad. • Gestión del tiempo de forma adecuada.	5 O P C I	Encuesta de Motivación Dos Factores
			Factores Intrínsecos o Motivacionales	Productividad	• Acciones para elevar la productividad. • Alineación de esfuerzo y objetivos del negocio.	O N E S	
				Tratamiento del Recurso Humano	• Selección sistemática metódica y meticulosa de personal. • Evaluación del personal con fines de promoción, rotación y fidelización.		

Variable: Comportamiento Organizacional (CO)

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	SUB-DIMENSIÓN	INDICADOR	MEINSTRUMENTO
Comportamiento Organizacional	Robbins (2017). El comportamiento Organizacional es un campo de estudio que investiga el impacto que los individuos, los grupos y las estructuras tienen sobre el comportamiento en las organizaciones con el propósito de aplicar tal conocimiento para mejorar la eficacia en la organización. P.23	Para la medición de esta variable se considera el criterio de David (1993) para quien el C.O. incluye los temas centrales de Motivación, comportamiento, comunicación interpersonal, actitud, etc. Es decir, las características personales en un ambiente o entorno laboral.	Motivación en el comportamiento organizacional	• Capacitación. • Desarrollo Personal.	• Se realiza acciones para mejorar las capacidades del colaborador. • Se fomenta el bienestar personal y familiar del colaborador en acceso a servicios. • Se promueve el desarrollo personal y profesional. • Estimula e incentiva para lograr resultados. • Se fomenta el interés por esforzarse más. • Salarios justos y equitativos según responsabilidad.	Encuestas
			Características Personales	• Valores. • Relaciones con el personal de la empresa. • Identificación institucional.	• Actuación con rectitud, veracidad y seguridad tanto personal como institucional. • Se practica la honestidad, transparencia y responsabilidad. • Se promueve el trabajo en equipo. • Se promueve el clima cálido y positivo en el trabajo • Se apoya la iniciativa personal y grupal. • Se promueve la identificación del recurso humano con "su empresa". • Promoción de la oportunidad y calidad del servicio. • Grado de compromiso consiente y voluntario de sus deberes.	Encuestas
			Ambiente del entorno laboral	• Laboral. • Comportamiento personal. • Organización.	• Labor limitada por reglas, reglamento y manuales. • Medidas protectoras para evitar riesgos • Orden laboral con sanciones y medidas disciplinarias. • Sentirse cómodo en el área de desempeño. • Asumir desafíos nuevos y diferentes. • Relaciones basadas en respeto mutuo • El recurso humano es ventaja competitiva de la empresa.	Encuestas

Anexo 4: Cuestionarios
UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE COMUNICACIÓN EMPRESA Y NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y FINANZAS
(Teoría de Dos Factores de Herzberg)

Instrucciones: Marque con un aspa (X) la alternativa que Ud., considera apropiada; con el objeto de identificar la motivación de esta empresa.

Nota: La información es completamente reservada y anónima.

1. ¿Existe una adecuada comunicación organizacional entre el personal de la empresa?
() Siempre. () Casi siempre. () A veces. () Casi nunca. () Nunca.
2. ¿En la actividad diaria de la empresa existe una relación de respeto y consideración entre el directivo y colaborador?
() Siempre. () Casi siempre. () A veces. () Casi nunca () Nunca.
3. ¿En la empresa para mejorar la eficiencia los directivos habilitan canales de comunicación interna como conservatorios, talleres, etc.?
() Siempre. () Casi siempre. () A veces. () Casi nunca. () Nunca.
4. ¿Considera que la empresa debe vender la “marca” proyectando la imagen de la compañía y sus valores desde adentro?
() Siempre. () Casi siempre. () A veces. () Casi nunca. () Nunca.
5. ¿En la empresa existe entre los colaboradores el respeto a los profesionales expertos y el reconocimiento del interés de los novatos?
() Siempre. () Casi siempre. () A veces. () Casi nunca. () Nunca.
6. ¿La empresa continuamente debe preparar su personal, para aumentar su competitividad, haciendo lo necesario y eligiendo correctamente a quienes?
() Siempre. () Casi siempre. () A veces. () Casi nunca. () Nunca.
7. ¿La empresa se interesa en saber cómo actúa Ud., y el cliente durante los procesos de ventas con fines de conocimiento, evolución y consolidar el que hacer del negocio?
() Siempre. () Casi siempre. () A veces. () Casi nunca. () Nunca.
8. ¿En la empresa se dictan medidas para reducir la confrontación y los conflictos?
() Siempre. () Casi siempre. () A veces. () Casi nunca. () Nunca.

9. ¿Para enfrentar situaciones críticas es necesario contar con planes de contingencia en el negocio?
☐ Siempre. ☐ Casi siempre. ☐ A veces. ☐ Casi nunca. ☐ Nunca.
10. ¿En la empresa se realizan acciones de prevención a fin de detectar a tiempo situaciones y atenderlas con prontitud evitando problemas y conflictos?
☐ Siempre. ☐ Casi siempre. ☐ A veces. ☐ Casi nunca. ☐ Nunca.
11. ¿La política salarial está basada en las evaluaciones a fin de motivar un mayor rendimiento?
☐ Siempre. ☐ Casi siempre. ☐ A veces. ☐ Casi nunca. ☐ Nunca.
12. ¿La empresa fomenta la responsabilidad del empleado, estimulando un mejor esfuerzo y velando para que su entrega y lealtad sea recompensada?
☐ Siempre. ☐ Casi siempre. ☐ A veces. ☐ Casi nunca. ☐ Nunca.
13. ¿La empresa genera comodidad del empleado gestionando el tiempo coordinadamente?
☐ Siempre. ☐ Casi siempre. ☐ A veces. ☐ Casi nunca. ☐ Nunca.
14. ¿Para mejorar la productividad en la empresa es necesario cambiar de mentalidad, incidiendo en conceptos de eficiencia y el máximo aprovechamiento de los recursos?
☐ Siempre. ☐ Casi siempre. ☐ A veces. ☐ Casi nunca. ☐ Nunca.
15. ¿En la empresa, se puede decir que los esfuerzos de los colaboradores están alineados a la empresa?
☐ Siempre. ☐ Casi siempre. ☐ A veces. ☐ Casi nunca. ☐ Nunca.
16. ¿La selección de personal en la empresa es temático, metódico y meticuloso?
☐ Siempre. ☐ Casi siempre. ☐ A veces. ☐ Casi nunca. ☐ Nunca.
17. ¿Se realizan evaluaciones al recurso humano con fines de promoción, rotación, fidelización, etc.?
☐ Siempre. ☐ Casi siempre. ☐ A veces. ☐ Casi nunca. ☐ Nunca.
18. ¿Existe una relación de equidad y justicia para los trabajadores del negocio por parte de los directivos?
☐ Siempre. ☐ Casi siempre. ☐ A veces. ☐ Casi nunca. ☐ Nunca.

(Comportamiento Organizacional)

1. ¿El conocimiento, comprensión y proyección de su labor optimiza su responsabilidad por lo que la empresa promueve la mejora de las capacidades del colaborador?

- ☐ Siempre. ☐ Casi siempre. ☐ A veces. ☐ Casi nunca. ☐ Nunca.
2. ¿Para motivar al colaborador, la organización mejora las condiciones de vida de él, con facilidades de acceso a servicios?
☐ Siempre. ☐ Casi siempre. ☐ A veces. ☐ Casi nunca. ☐ Nunca.
3. ¿La empresa promueve su satisfacción en las expectativas de desarrollo personal y profesional?
☐ Siempre. ☐ Casi siempre. ☐ A veces. ☐ Casi nunca. ☐ Nunca.
4. ¿Los directivos estimulan el logro de mejores resultados mediante recompensas e incentivos?
☐ Siempre. ☐ Casi siempre. ☐ A veces. ☐ Casi nunca. ☐ Nunca.
5. ¿En la empresa se fomenta el deseo de esforzarse más, otorgando mejores salarios y beneficios?
☐ Siempre. ☐ Casi siempre. ☐ A veces. ☐ Casi nunca. ☐ Nunca.
6. ¿Su labor diaria, se incentiva con la asignación de salario justo y equitativo según la responsabilidad?
☐ Siempre. ☐ Casi siempre. ☐ A veces. ☐ Casi nunca. ☐ Nunca.
7. ¿En lo personal, considera que su labor lo realiza con rectitud, veracidad y con la correspondiente seguridad personal e institucional?
☐ Siempre. ☐ Casi siempre. ☐ A veces. ☐ Casi nunca. ☐ Nunca.
8. ¿Es Ud., honesto, transparente y responsable, y usando adecuándose los bienes y recursos?
☐ Siempre. ☐ Casi siempre. ☐ A veces. ☐ Casi nunca. ☐ Nunca.
9. ¿Su trato permanente con el personal de la empresa, le permite el trabajo en equipo, para obtener mejores resultados en la empresa?
☐ Siempre. ☐ Casi siempre. ☐ A veces. ☐ Casi nunca. ☐ Nunca.
10. ¿Por su trato permanente con el personal de la empresa, considera que existe cálido y positivo Ambiente Laboral?
☐ Siempre. ☐ Casi siempre. ☐ A veces. ☐ Casi nunca. ☐ Nunca.
11. ¿Apoya Ud. la iniciativa personal y grupal sus compañeros de trabajo?
☐ Siempre. ☐ Casi siempre. ☐ A veces. ☐ Casi nunca. ☐ Nunca.
12. ¿Sabiendo la importancia de la identificación para el crecimiento institucional Ud., siente la empresa como suya?
☐ Siempre. ☐ Casi siempre. ☐ A veces. ☐ Casi nunca. ☐ Nunca.
13. ¿En el trato con el cliente, siente la necesidad de entregar calidad de servicio y el momento oportuno?

☐ Siempre. ☐ Casi siempre. ☐ A veces. ☐ Casi nunca. ☐ Nunca.

- 14.** ¿E comprometido consciente y voluntariamente respecto al desarrollo de sus deberes?

☐ Siempre. ☐ Casi siempre. ☐ A veces. ☐ Casi nunca. ☐ Nunca.

- 15.** ¿El trabajo del colaborador, se limita su accionar por medio de reglas, reglamento, manual de procedimiento, etc?

☐ Siempre. ☐ Casi siempre. ☐ A veces. ☐ Casi nunca. ☐ Nunca.

- 16.** ¿Considera que la organización, se preocupa por generar situaciones de protección para evitar riesgos de trabajo?

☐ Siempre. ☐ Casi siempre. ☐ A veces. ☐ Casi nunca. ☐ Nunca.

- 17.** ¿Cree Ud., que, se mejora las acciones del comportamiento organizacional en el aspecto laboral endureciendo la gestión de recurso humano, mediante sanciones y medidas disciplinarias y obedeciendo reglas y reglamentos?

☐ Siempre. ☐ Casi siempre. ☐ A veces. ☐ Casi nunca. ☐ Nunca.

- 18.** ¿Respecto a las condiciones de trabajo, se siente cansado en el área de su desempeño?

☐ Siempre. ☐ Casi siempre. ☐ A veces. ☐ Casi nunca. ☐ Nunca.

- 19.** ¿Según la respuesta anterior Ud., se siente en condiciones de asumir desafíos nuevos y diferentes?

☐ Siempre. ☐ Casi siempre. ☐ A veces. ☐ Casi nunca. ☐ Nunca.

- 20.** ¿Considera que, en el ambiente del entorno laboral, existe un respeto mutuo entre directivos-y/o compañeros de trabajo?

☐ Siempre. ☐ Casi siempre. ☐ A veces. ☐ Casi nunca. ☐ Nunca.

- 21.** ¿La organización, esta competitivamente gestionada, cuando considera al recurso humano como una ventaja competitiva?

☐ Siempre. ☐ Casi siempre. ☐ A veces. ☐ Casi nunca. ☐ Nunca.

- 22.** ¿Los directivos influyen en el personal para cumplir con las metas de la organización?

☐ Siempre. ☐ Casi siempre. ☐ A veces. ☐ Casi nunca. ☐ Nunca.

CUESTIONARIO

(Mixto entre Motivación y Comportamiento Organizacional)

Nº	ITEM	1	2	3	4	5
1	Realizo mis actividades laborales correctamente dentro de mi puesto de trabajo.					
2	La evaluación de mi desempeño me ayuda a mejorar mis debilidades laborales.					
3	Sé exactamente qué criterios califica la evaluación de desempeño para poder conocer el resultado de mi trabajo					
4	Considero que la capacitación que me brinda la empresa es la adecuada para contribuir al desarrollo de la empresa.					
5	Su jefe le felicita cuando realizo correctamente mi trabajo.					
6	Su jefe inmediato le motiva para poder identificarse y dar más de sí a la empresa					
7	La motivación que le brinda la empresa en el aspecto salarial estimula su esfuerzo, entrega y lealtad.					
8	Con el objetivo de motivarlo la empresa le ofrece incentivos y recompensas.					
9	Si su contribución a la empresa es buena puede optar por un ascenso dentro de la empresa.					
10	La empresa promueve los valores en la actividad del personal.					
11	La empresa promueve acciones de prevenir y detectar problemas a fin de lograr un clima de armonía y respeto.					
12	En la empresa se ha logrado alinear el esfuerzo del colaborador con los objetivos del negocio lo que mejora la productividad.					
13	La forma como selecciona su personal la					

empresa motiva a querer pertenecer a ella a muchos participantes.

- 14** En la empresa motiva el nivel alto de comunicación organizacional que existe tanto interna como externa.
 - 15** En la empresa hay un trato justo y equitativo al personal, con lo que se logra su fidelidad y satisfacción.
 - 16** El trabajador se siente motivado por la política de aprendizaje, formación y capacitación al personal permanentemente.
 - 17** Considera usted el comportamiento organizacional como eficiente.
 - 18** Piensa usted que los niveles jerárquicos colaboran entre sí para el óptimo desarrollo de la organización.
 - 19** Cree usted que el factor económico es el más influyente en su productividad.
 - 20** ¿Participa usted en el proceso de toma de decisiones de la organización?
 - 21** La empresa se preocupa por brindarle un ambiente laboral adecuado.
 - 22** La organización fomenta el desarrollo y promoción de sus trabajadores.
 - 23** ¿Cree usted que su nivel de motivación influye en el desempeño de sus labores?
 - 24** ¿Los beneficios, cubren sus expectativas de desarrollo?
 - 25** Calificara como bueno el compromiso y colaboración en el área de trabajo.
-

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

“TEORÍA DE DOS FACTORES DE HERZBERT, Y EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA REPUESTOS SANTA ROSA - JAÉN 2016”

Nombre del experto: Midaly García Huamán

Grado Académico: Magister Institución donde labora: COOPAC Norandino

Instrucciones: Estimado docente, sobre el instrumento de investigación que Ud., está analizando, deberá Ud., marcar con un aspa (X) si este cumple con los requisitos, abajo descrito si su respuesta fuera negativa, deberá especificar su comentario porque:

N°	Indicador	Si	No	Comentario
1.	Preguntas relacionadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades.	x		
2.	Las preguntas tienen relación con la hipótesis.	x		
3.	Preguntas redactadas con criterio de validez de contenido y criterio.	x		
4.	Estructuras concordantes con la operacionalización de variables.	x		
5.	Instrumentos confiables por haber sido aplicado en otra institución.	x		
6.	Presenta preguntas distractoras para controlar contaminación de respuestas.		x	
7.	Preguntas redactadas utilizando inducción.		x	
8.	Preguntas redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado, nivel de información.	x		
9.	El número de preguntas no es excesivo y relacionado a variables dimensiones e indicadores.	x		
10.	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado.		x	

Declaración:

Aplicable



No Aplicable




Firma
DNI N°: 47077898

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

"TEORÍA DE DOS FACTORES DE HERZBERT, Y EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL
DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA REPUESTOS SANTA ROSA - JAÉN 2016"

Nombre del experto: Joselito Torres Contreras

Grado Académico: Magister Institución donde labora: UDCH-Jaén.

Instrucciones: Estimado docente, sobre el instrumento de investigación que Ud., está analizando, deberá Ud., marcar con un aspa (X) si este cumple con los requisitos, abajo descrito si su respuesta fuera negativa, deberá especificar su comentario porque:

Nº	Indicador	Si	No	Comentario
1.	Preguntas relacionadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades.	X		
2.	Las preguntas tienen relación con la hipótesis.	X		
3.	Preguntas redactadas con criterio de validez de contenido y criterio.	X		
4.	Estructuras concordantes con la operacionalización de variables.	X		
5.	Instrumentos confiables por haber sido aplicado en otra institución.	X		
6.	Presenta preguntas distractoras para controlar contaminación de respuestas.		X	
7.	Preguntas redactadas utilizando inducción.	X		
8.	Preguntas redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado, nivel de información.		X	
9.	El número de preguntas no es excesivo y relacionado a variables dimensiones e indicadores.		X	
10.	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado.		X	

Declaración: Aplicable

X


Mg. Joselito Torres Contreras

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

“TEORÍA DE DOS FACTORES DE HERZBERT, Y EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA REPUESTOS SANTA ROSA - JAÉN 2016”

Nombre del experto: Jorge Antonio Malca Floridez

Grado Académico: Magister... Institución donde labora: U A P.

Instrucciones: Estimado docente, sobre el instrumento de investigación que Ud., está analizando, deberá Ud., marcar con un aspa (X) si este cumple con los requisitos, abajo descrito si su respuesta fuera negativa, deberá especificar su comentario porque:

N°	Indicador	Si	No	Comentario
1.	Preguntas relacionadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades.	x		
2.	Las preguntas tienen relación con la hipótesis.	x		
3.	Preguntas redactadas con criterio de validez de contenido y criterio.	x		
4.	Estructuras concordantes con la operacionalización de variables.	x		
5.	Instrumentos confiables por haber sido aplicado en otra institución.	x		
6.	Presenta preguntas distractoras para controlar contaminación de respuestas.		x	
7.	Preguntas redactadas utilizando inducción.	x		
8.	Preguntas redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado, nivel de información.	x		
9.	El número de preguntas no es excesivo y relacionado a variables dimensiones e indicadores.	x		
10.	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado.		x	

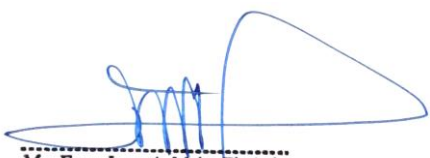
Declaración:

Aplicable



No Aplicable




Mg. Econ. Jorge A. Malca Florides
Reg. CEL. N° 8808
Firma
DNI N°: 16670872

Confiabilidad de Instrumento de Motivación – Comportamiento Organizacional

(Cuestionario mixto para prueba de hipótesis)

1a Aplicación

Ítem Encuestado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	Σ
1	5	5	5	5	5	3	2	4	2	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	117
2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	124
3	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	117
5	4	4	5	5	4	4	4	5	3	3	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	108

2a Aplicación

1	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	118
2	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	119
3	4	4	4	5	5	2	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	116
4	4	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	115
5	5	4	5	5	3	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	112

coeficiente de correlación: $r = 0.88332291 = 88.33\%$

Anexo 6: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Teoría de Dos Factores de Herzberg y el Comportamiento Organizacional de los colaboradores en la empresa Repuestos Santa Rosa, Jaén 2016.

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJ.GENERAL	HIPÓTESIS	VARIABLE E INDICADORES	TIPO DE INVESTIG.	DISEÑO DE INVESTIG.	POBLACION
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	VARIABLE 1	• Por su finalidad Básica. • Por su enfoque Cuantitativo. • Por su nivel Descriptivo Correlacional	• No experimental los datos se recogen de la unidad de análisis tal como se presentan es decir no se manipula la variable. • Transversal la recolección de datos de la población en estudio se realiza lo que su espacio se tiempo	21 personas entre Propietarios, Directivos y colaboradores operativos de la empresa Repuestos Santa Rosa. Jaén 2016.
¿De qué manera la Teoría de Dos factores Herzberg explica el comportamiento organizacional en la empresa Repuestos Santa Rosa, Jaén 2016?	Determinar de qué manera la Teoría de Dos Factores de Herzberg explica el comportamiento organizacional en la empresa Repuestos Santa Rosa, Jaén 2016	La Teoría de Dos Factores Herzberg, explica el nivel del comportamiento organizacional que tiene la empresa Repuestos Santa Rosa, Jaén 2016.	la Teoría de Dos factores Herzberg Dimensión: <i>Satisfacción Laboral</i> Indicadores: Comunicación Organizacional Aprendizaje, Formación, Capacitación Prevención y Detección de Problemas Dimensión: <i>motivación Laboral</i> Indicadores Salario, Beneficio y Reconocimiento Productividad Tratamiento del Recurso Humano Transparencia			
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Especificas				
Cómo es el Comportamiento Organizacional en la empresa Repuestos Santa Rosa, Jaén 2016?	1. Identificar como es el comportamiento organizacional en la empresa Repuestos Santa Rosa, Jaén 2016.	1.El comportamiento organizacional es Deficiente en la empresa Repuestos Santa Rosa, Jaén 2016.				

2.- ¿De qué manera la Satisfacción laboral influye en el comportamiento organizacional en la empresa Repuestos Santa Rosa, Jaén 2016?	2. Analizar de qué manera la Satisfacción laboral influye en el comportamiento organizacional en la empresa Repuestos Santa Rosa, Jaén 2016.	2. La Satisfacción Laboral influye de manera directa en el comportamiento organizacional de los colaboradores en la empresa Repuestos Santa Rosa, Jaén 2016.	comportamiento organizacional Dimensión: <i>Motivación</i> Indicadores Capacidad, Desarrollo Personal, Salario, Beneficios, Recompensas. Dimensión: <i>Característica Personal</i> Indicadores Valores, Relación con el personal, Identificación Institucional. Dimensión: <i>Ambiente del Entorno</i> Indicadores Laboral	La muestra es Censal (se consideró toda la población).
3.-¿De qué manera la Motivación laboral influye en el Comportamiento Organizacional en la empresa Repuestos Santa Rosa, Jaén 2016?	3. Evaluar de qué manera la Motivación laboral influye en el comportamiento organizacional en la empresa Repuestos Santa Rosa, Jaén 2016.	3. La Motivación laboral influye de manera directa en el comportamiento organizacional en la empresa Repuestos Santa Rosa, Jaén 2016.		• no fue necesario aplicar muestreo. • Unidad de análisis: personal de la empresa Repuestos Santa Rosa Jaén 2016.

INSTRUMENTOS

Cuestionarios

- Nombres: Teoría de dos factores de Herzberg, Comportamiento organizacional
- Características: constituido por 18, 22 respectivamente
- Validación: aceptada por aplicación en investigación de Sánchez y Tafur 2016
- Confiabilidad: prueba de alfa de Cronbach realizada en la investigación referencial.
- Escala de Likert: 1, Nunca, 2 casi Nunca, 3 A Veces, 4. Casi Siempre 5 Siempre
- Para la contrastación de hipótesis: Cuestionario Teoría de dos factores y Comportamiento organizacional, con 25 ítems, con la misma escala de Likert. Una Validación de “Aplicable” y confiabilidad de 88.33%.

MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS

- Análisis documental
- Análisis estadístico
Estadística descriptiva
Tablas de frecuencia y contingencia
Gráfico de barras
Media y varianza
Coeficiente de correlación de Pearson
Estadística inferencial
Chi cuadrado. Nivel de significación del 95% y 4 gl.

ANEXO 7.-BASE DE DATOS-Puntuaciones de la Teoría de dos factores de Herzberg. la empresa Repuestos "Santa Rosa" SRL- Jaén 2016

RESULTADOS DE LA APLICACION DE LA ENCUESTA A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA MOTOPARTES "SANTA ROSA" S.R.L

SATISFACCIÓN														MOTIVACIÓN														
AP			CO				AF Y C				PDP				SBR				P				TRH			T		
1	2	X	3	4	5	X	6	7	8	X	9	10	X	XX	11	12	13	X	14	15	X	16	17	X	18	X	XX	XXX
5	5	5	5	5	4	4.67	4	2	4	3.33	5	3	4	4.25	5	5	5	5.00	5	4	4.5	5	4	4.5	5	5	4.75	4.50
5	4	4.5	5	5	5	5.00	4	2	4	3.33	4	3	3.5	4.08	5	5	5	5.00	4	4	4	4	3	3.5	5	5	4.38	4.23
4	5	4.5	5	5	4	4.67	5	3	4	4.00	5	2	3.5	4.17	5	5	4	4.67	5	5	5	5	5	5	5	5	4.92	4.54
5	5	5	5	5	5	5.00	4	2	4	3.33	5	3	4	4.33	5	5	5	5.00	5	4	4.5	4	3	3.5	5	5	4.50	4.42
5	5	5	4	5	4	4.33	4	2	5	3.67	4	3	3.5	4.13	5	5	4	4.67	4	5	4.5	5	4	4.5	4	4	4.42	4.27
5	3	4	5	4	5	4.67	5	3	4	4.00	5	2	3.5	4.04	5	5	5	5.00	5	4	4.5	4	3	3.5	5	5	4.50	4.27
5	5	5	5	5	5	5.00	4	2	4	3.33	5	3	4	4.33	4	4	4	4.00	5	4	4.5	4	4	4	5	5	4.38	4.35
5	4	4.5	5	5	5	5.00	5	2	3	3.33	4	1	2.5	3.83	5	5	5	5.00	4	5	4.5	5	5	5	5	5	4.88	4.35
5	5	5	5	5	4	4.67	4	3	4	3.67	5	3	4	4.33	5	5	5	5.00	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00	4.67
4	5	4.5	4	5	5	4.67	5	2	4	3.67	5	3	4	4.21	5	5	4	4.67	5	5	5	5	3	4	5	5	4.67	4.44
4	4	4	4	5	4	4.33	4	2	5	3.67	4	2	3	3.75	5	5	5	5.00	5	4	4.5	4	4	4	4	4	4.38	4.06
5	5	5	5	4	5	4.67	4	3	4	3.67	5	3	4	4.33	5	5	5	5.00	5	4	4.5	4	5	4.5	5	5	4.75	4.54
5	5	5	4	5	4	4.33	4	2	4	3.33	5	3	4	4.17	5	5	5	5.00	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00	4.58
5	4	4.5	5	5	5	5.00	4	3	4	3.67	5	3	4	4.29	5	5	5	5.00	5	5	5	5	4	4.5	5	5	4.88	4.58
5	5	5	5	5	4	4.67	4	2	4	3.33	4	2	3	4.00	5	5	4	4.67	5	4	4.5	4	3	3.5	5	5	4.42	4.21
4	4	4	4	5	5	4.67	5	3	3	3.67	4	3	3.5	3.96	5	5	5	5.00	5	4	4.5	5	4	4.5	5	5	4.75	4.35
5	5	5	5	5	4	4.67	4	2	4	3.33	5	3	4	4.25	5	4	4	4.33	5	5	5	5	3	4	5	5	4.58	4.42
5	5	5	5	4	5	4.67	4	2	4	3.33	5	2	3.5	4.13	5	5	5	5.00	5	4	4.5	4	4	4	4	4	4.38	4.25
5	5	5	5	5	4	4.67	4	2	3	3.00	5	3	4	4.17	5	5	5	5.00	5	4	4.5	5	5	5	5	5	4.88	4.52
4	5	4.5	4	5	5	4.67	4	3	4	3.67	5	3	4	4.21	5	5	5	5.00	5	4	4.5	4	3	3.5	5	5	4.50	4.35
5	5	5	5	5	5	5.00	4	3	4	3.67	5	3	4	4.42	5	5	5	5.00	5	4	4.5	5	4	4.5	5	5	4.75	4.58
4.76	4.67	4.71	4.71	4.86	4.57	4.71	4.24	2.38	3.95	3.52	4.71	2.67	3.69	4.16	4.95	4.90	4.71	4.86	4.86	4.38	4.62	4.57	3.95	4.26	4.86	4.86	4.65	4.40

AP=
ASISTENCIA
Y PUNTUAL

CO=COMUNICACIÓN
ORGANIZACIONAL

AF Y C=
APRENDIZAJE,
FORMACIÓN Y C

PDP=PREVENCIÓN Y
DETECCIÓN DE
PROD

SBR=SALARIO,
BENEFICIO Y
RECONOCIMIENTO

P=PRODUCTIVIDAD

TRH=TRATAMIENTO DE
RECURSO
HUMANO

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL
A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA REPUESTOS SANTA ROSA

INDICADOR	FACTOR MOTIVACIONAL										FACTOR CARACTERISTICA PERSONAL										X		FACTOR AMBIENTE DEL ENTORNO																
	C		DP			SBR					v			RPE					II						L					CP					Q				
	1	X	2	3	X	4	5	6	X	XX	7	8	X	9	10	11	X	12	13	14	X	XX	15	15	16	17	X	18	19	20	X	21	22	X	XX	XXX			
1	5	5	3	4	3.5	3	5	5	4.33	4.28	5	5	5	4	5	4	4.33	4	4	4	4.00	4.44	2	2	4	1	2.33	5	4	5	4.67	4	5	4.5	3.83	4.19			
2	5	5	5	5	5	4	5	3	4.00	4.67	4	5	4.5	5	4	3	4.00	5	3	5	4.33	4.28	3	3	5	2	3.33	5	5	5	5.00	4	5	4.5	4.28	4.41			
3	4	4	5	5	5	5	4	5	4.67	4.56	5	4	4.5	5	5	5	5.00	5	4	4	4.33	4.61	3	3	5	2	3.33	5	5	4	4.67	5	5	5	4.33	4.50			
4	5	5	5	5	5	5	5	3	4.33	4.78	5	5	5	4	5	4	4.33	5	4	5	4.67	4.67	1	1	5	1	2.33	5	4	5	4.67	3	5	4	3.67	4.37			
5	5	5	4	5	4.5	5	4	4	4.33	4.61	5	5	5	5	5	4	4.67	5	4	5	4.67	4.78	2	2	4	1	2.33	4	5	5	4.67	4	5	4.5	3.83	4.41			
6	4	4	5	5	5	4	5	4	4.33	4.44	5	5	5	5	5	4	4.67	5	4	4	4.33	4.67	2	2	4	1	2.33	5	4	5	4.67	4	5	4.5	3.83	4.31			
7	5	5	5	5	5	4	5	4	4.33	4.78	5	5	5	4	5	3	4.00	5	3	4	4.00	4.33	1	1	4	2	2.33	5	4	5	4.67	4	5	4.5	3.83	4.31			
8	4	4	5	5	5	4	5	4	4.33	4.44	5	5	5	5	4	4	4.33	5	3	5	4.33	4.56	2	2	4	1	2.33	4	4	5	4.33	3	5	4	3.56	4.19			
9	5	5	5	5	5	5	5	3	4.33	4.78	5	5	5	5	5	4	4.67	5	3	5	4.33	4.67	3	3	5	1	3.00	5	5	5	5.00	5	5	5	4.33	4.59			
10	5	5	5	4	4.5	5	5	4	4.67	4.72	5	5	5	5	5	4	4.67	4	4	4	4.00	4.56	2	2	4	1	2.33	5	4	5	4.67	5	5	5	4.00	4.43			
11	5	5	4	4	4	5	4	4	4.33	4.44	5	5	5	4	5	4	4.33	5	3	5	4.33	4.56	2	2	4	2	2.67	5	4	5	4.67	4	5	4.5	3.94	4.31			
12	5	5	5	4	4.5	5	5	4	4.67	4.72	5	5	5	5	5	3	4.33	5	4	5	4.67	4.67	3	3	5	1	3.00	5	4	5	4.67	4	5	4.5	4.06	4.48			
13	5	5	5	4	4.5	5	5	5	5.00	4.83	5	5	5	5	5	4	4.67	5	4	5	4.67	4.78	3	3	5	2	3.33	4	5	5	4.67	5	5	5	4.33	4.65			
14	4	4	5	4	4.5	5	5	4	4.67	4.39	5	5	5	4	5	4	4.33	4	4	4	4.00	4.44	2	2	4	2	2.67	4	4	5	4.33	3	5	4	3.67	4.17			
15	5	5	4	4	4	5	5	4	4.67	4.56	5	5	5	5	4	4	4.33	5	4	5	4.67	4.67	2	2	4	1	2.33	4	5	4	4.33	3	5	4	3.56	4.26			
16	5	5	4	4	4	5	5	3	4.33	4.44	5	5	5	5	5	4	4.67	5	3	5	4.33	4.67	1	1	4	1	2.00	4	5	5	4.67	3	5	4	3.56	4.22			
17	5	5	4	4	4	5	4	4	4.33	4.44	5	5	5	4	5	3	4.00	5	4	5	4.67	4.56	1	1	5	1	2.33	5	4	5	4.67	4	5	4.5	3.83	4.28			
18	5	5	4	5	4.5	5	5	4	4.67	4.72	5	5	5	5	5	4	4.67	4	4	5	4.33	4.67	1	1	5	1	2.33	5	5	5	5.00	3	5	4	3.78	4.39			
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00	5.00	5	5	5	5	5	4	4.67	4	4	5	4.33	4.67	1	1	5	1	2.33	5	5	5	5.00	3	5	4	3.78	4.48			
20	5	5	4	4	4	4	5	4	4.33	4.44	5	5	5	5	5	4	4.67	5	3	5	4.33	4.67	2	2	4	1	2.33	5	5	5	5.00	4	5	4.5	3.94	4.35			
21	4	4	4	4	4	5	5	5	5.00	4.33	5	5	5	4	5	4	4.33	4	4	5	4.33	4.56	1	1	5	1	2.33	5	5	5	5.00	4	5	4.5	3.94	4.28			
x	4.76	4.76	4.52	4.48	4.50	4.67	4.81	4.05	4.51	4.59	4.95	4.95	4.95	4.67	4.86	3.86	4.46	4.71	3.67	4.71	4.37	4.59	1.90	1.90	4.48	1.29	2.56	4.71	4.52	4.90	4.71	3.86	5.00	4.43	3.90				

C= Capacitación
DP= Desarrollo Personal
SBR= Salario, Beneficio y Recompensa

v= Valores
RPE= Reacciones con personal de la empresa
II= Identificación Institucional

L= Laboral
CP= Comportamiento Personal
O= Organizacional

Anexo 7. BASE DE DATOS: Puntuaciones de indicadores del Comportamiento Organizacional de la empresa Repuestos “Santa Rosa” SRL -