



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Tesis

**“COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE COYA, PROVINCIA DE CALCA, DEPARTAMENTO DE CUSCO –
2022”**

LINEA DE INVESTIGACION:

Comportamiento y desarrollo organizacional

Presentado por:

Bach. Alexander Gonzalo Concha Cáceres

**Para optar al título profesional de Licenciado
en Administración**

ASESOR: Dra. Elena Soto Escobedo

Código Orcid: 0000-0001-9719-9797

CUSCO – PERÚ

2023



Metadatos

Datos del autor	
Nombres y Apellidos	Alexander Gonzalo Concha Cáceres
Numero de documento de identidad	71893617
URL de Orcid	
Datos del Asesor	
Nombres y apellidos	Elena Soto Escobedo
Numero de documento de identidad	23840425
URL de Orcid	0000-0001-9719-9797
Datos del Jurado	
Presidente del Jurado (Jurado 1)	
Nombres y Apellidos	Eddy Vizcarra Mejía
Numero de documento de identidad	23942440
Jurado 2	
Nombres y Apellidos	Julio Cesar Loaiza Chacón
Numero de documento de identidad	23931060
Jurado 3	
Nombres y Apellidos	Juana Elizabeth Zamalloa Loaiza
Numero de documento de identidad	23881452
Jurado 4	
Nombres y Apellidos	Tania Zamalloa Calvo
Numero de documento de identidad	40566938
Datos de la Investigación	
Línea de Investigación de la Escuela Profesional	Escuela Profesional de Administración : RESOLUCION N°266-CU-2021-UAC <ul style="list-style-type: none">• Comportamiento y Desarrollo Organizacional



COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COYA, PROVINCIA DE CALCA, DEPARTAMENTO DE CUSCO – 2022

por Alexander Gonzalo Concha Caceres

Fecha de entrega: 15-sep-2023 11:29a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2167057506

Nombre del archivo: COYA,_PROVINCIA_DE_CALCA,_DEPARTAMENTO_DE_CUSCO_2022_fin_3.pdf (1.5M)

Total de palabras: 26587

Total de caracteres: 150761

Elena Sfo Escobar
Asesor.



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Tesis

**“COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE COYA, PROVINCIA DE CALCA, DEPARTAMENTO DE CUSCO –
2022”**

LINEA DE INVESTIGACION:

Comportamiento y desarrollo organizacional

Presentado por:

Bach. Alexander Gonzalo Concha Cáceres

**Para optar al título profesional de Licenciado
en Administración**

ASESOR: Dra. Elena Soto Escobedo

Código Orcid: 0000-0001-9719-9797

CUSCO – PERÚ

2023

Dra. Elena Soto Escobedo.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COYA, PROVINCIA DE CALCA,
DEPARTAMENTO DE CUSCO - 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
2	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	3%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	1library.co Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
7	Submitted to Submitted on 1693082274439 Trabajo del estudiante	1%
8	repositorio.uaustral.edu.pe Fuente de Internet	1%

Elera SJO Encubido
Deyson
[Handwritten signature]



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	Alexander Gonzalo Concha Cáceres
Título del ejercicio:	TESIS DE ALEXANDER
Título de la entrega:	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD...
Nombre del archivo:	COYA,_PROVINCIA_DE_CALCA,_DEPARTAMENTO_DE_CUSCO_2...
Tamaño del archivo:	1.5M
Total páginas:	118
Total de palabras:	26,587
Total de caracteres:	150,761
Fecha de entrega:	15-sept.-2023 11:29a. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega...	2167057506

UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Tesis

"COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE COYA, PROVINCIA DE CALCA, DEPARTAMENTO DE CUSCO -
2022"

Presentado por:

Bach. Alexander Gonzalo Concha Cáceres

Para optar al título profesional de Licenciado
en Administración

ASESOR: Dra. Elena Soto Escobedo

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Comportamiento y desarrollo organizacional

CUSCO - PERÚ

2023

Elena Soto Escobedo
Asesor



Presentación

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco

Señores miembros dictaminantes:

En cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, pongo a vuestra distinguida consideración la tesis de Investigación intitulada “COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COYA, PROVINCIA DE CALCA, DEPARTAMENTO DE CUSCO – 2022”, con el objeto de optar al título profesional de Licenciado en Administración.

El presente trabajo de investigación, abordó la situación problemática en la Municipalidad distrital de Coya y el proceso metodológico adecuado para investigar dicha problemática. Cualquier sugerencia u observación, será beneficiosa para incrementar mi conocimiento profesional.

Atentamente

Bach. Alexander Gonzalo Concha Caceres



Agradecimiento

A la Universidad Andina del Cusco, puesto que durante estos 5 años nos otorgó las herramientas fundamentales para nuestro crecimiento en el aspecto personal y educativo. A todos los catedráticos, los cuales fueron partícipes en nuestros salones universitarios, ya que ellos fueron quienes nos proporcionaron todos sus conocimientos y experiencias particulares que nos forman y formarán en cada una de nuestras etapas profesionales y en nuestra vida cotidiana.

A nuestra asesora la Dra. Elena Soto Escobedo, por su tiempo, esmero y perseverancia, quien, con cada uno de sus conocimientos, nos apoyó con la construcción de cada punto de nuestra indagación, hasta la conclusión de la misma.

A nuestros dictaminantes: Mgt. Eddy Vizcarra Mejía y Mgta. Tania Zamalloa Calvo, por darnos su apoyo, conocimiento y sobre todo su tiempo para culminar la investigación. Al alcalde que estuvo en gestión William Mora Vásquez, y a todo el cuerpo de trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coya, quienes dieron su consentimiento para aplicar los instrumentos de evaluación.

A nuestros queridos padres, demás familiares que contribuyeron con los ejemplos y perseverancias que demuestran cada día, nos alientan a no desistir de lograr a cumplir nuestras metas profesionales.

Bach. Alexander Gonzalo Concha Caceres



Dedicatoria

El siguiente trabajo de investigación se lo dedico a mi padre celestial, Mamacha Asunta quienes son mi fortaleza en el día a día a quienes me debo eternamente.

A mi padre Sr. Ebert Concha Rivera; a mi madre Sra. Nilda Caceres Vásquez y mi hermano Leonardo Mauricio Concha Caceres, por su apoyo incondicional por el amor que me brindaron por sus enseñanzas y confianza durante todos los años de mi vida y estudios, por ser mis mentores de vida y principal motivación en el trayecto de mi desarrollo profesional.

A mi abuela en vida Doña Celia Vásquez Mora viuda de Caceres y a mis abuelos que partieron a la eternidad Doña María Antonia Rivera Cosio, Sr Mauricio Concha Garay y Sr. Ignacio Caceres Morales, quienes siempre me dieron mensajes de aliento, de seguir creciendo espiritualmente como profesionalmente y sobre todo por todo su amor.

A mis hermanos Abel Humberto Callañaupa Caceres y Antoni Mauricio Concha Sucnier, por estar siempre conmigo y por el soporte que en vida me proporcionaron y en la eternidad conservaron.

A toda mi familia por su apoyo permanente durante este proceso, quienes vieron mis pasos firmes, así como mis tropiezos e hicieron parte de la formación de la persona que hoy en día soy.

Asimismo, a mi novia, por su amor bonito, por su apoyo incondicional para conseguir superarme y lograr mis metas con mucho esfuerzo y dedicación.

A su vez, a todos mis compañeros, amigos, docentes. Por haberme acompañado y contribuido con su apoyo y motivación constante en mi formación durante todo el periodo de estudio.

Bach. Alexander Gonzalo Concha Caceres



Índice

PRESENTACIÓN.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
DEDICATORIA	iii
ÍNDICE.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema.....	5
1.2.1. Problema general.....	5
1.2.2. Problemas específicos	5
1.3. Objetivos de la investigación.....	6
1.3.1. Objetivo general	6
1.3.2. Objetivos específicos.....	6
1.4. Justificación de la investigación	6
1.4.1. Relevancia social.....	6
1.4.2. Implicancia práctica	7
1.4.3. Valor teórico.....	7
1.4.4. Utilidad metodológica	8
1.4.5. Viabilidad o factibilidad	8
1.5. Delimitación del estudio.....	8
1.5.1. Delimitación espacial	8



1.5.2. Delimitación temporal	9
1.5.3. Delimitación conceptual	9
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	10
2.1. Antecedentes de la investigación	10
2.1.1. Antecedentes internacionales	10
2.1.2. Antecedentes nacionales	12
2.1.3. Antecedentes locales	15
2.2. Bases Legales	18
2.3. Bases teóricas	23
2.4. Marco conceptual	49
2.5. Variable de estudio	52
2.5.1. Variable	52
2.5.2. Conceptualización de la variable	52
2.5.3. Operacionalización de variables	53
CAPÍTULO III: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	54
3.1 Enfoque de investigación	54
3.2 Diseño de la investigación	54
3.3 Alcance del estudio	54
3.4 Población y muestra de la investigación	55
3.4.1 Población	55
3.4.2 Muestra	56
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	56
3.5.1 Técnica	56
3.5.2 Instrumento	56
3.6 Procesamiento de datos	56



CAPÍTULO IV: RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN	58
4.1 Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado	58
4.2 Resultados respecto a los objetivos específicos.....	61
4.3 Resultados respecto al objetivo general.....	81
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	82
5.1 Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos.....	82
5.2 Limitaciones del estudio.....	84
5.3 Comparación crítica con la literatura y los antecedentes de investigación.....	84
5.4 Implicancias del estudio	87
CONCLUSIONES	89
RECOMENDACIONES	92
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	94
ANEXOS.....	99
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	100
Anexo 2: Matriz de instrumentos.....	101
Anexo 3: Instrumento	103
Anexo 4: Permiso para aplicar las encuestas	105
Anexo 5: Fotografías	106



Índice de tablas

Tabla 1 Matriz de operacionalización de variables	53
Tabla 2 Distribución de ítems	58
Tabla 3 Resumen del procesamiento de casos - Fiabilidad	60
Tabla 4 Estadísticas de fiabilidad	60
Tabla 5 Resultado del desempeño de los trabajadores	61
Tabla 6 Resultado de los indicadores del desempeño de los trabajadores	61
Tabla 7 Resultado del compromiso de los trabajadores	65
Tabla 8 Resultado de los indicadores del compromiso de los trabajadores	66
Tabla 9 Resultado de la fidelidad de los trabajadores	68
Tabla 10 Resultado de los indicadores de la fidelidad de los trabajadores	69
Tabla 11 Resultado de la satisfacción en el trabajo	72
Tabla 12 Resultado de los indicadores de la satisfacción en el trabajo	73
Tabla 13 Resultado de la ciudadanía organizacional de los trabajadores	77
Tabla 14 Resultado de los indicadores de la ciudadanía organizacional de los trabajadores ...	78
Tabla 15 Resultado del comportamiento organizacional	81



Índice de figuras

Figura 1 Disciplinas que intervienen en el campo del comportamiento organizacional	37
Figura 2 Resultado del desempeño de los trabajadores	61
Figura 3 Resultado de los indicadores del desempeño de los trabajadores	62
Figura 4 Resultado del compromiso de los trabajadores	65
Figura 5 Resultado de los indicadores del compromiso de los trabajadores	66
Figura 6 Resultado de la fidelidad de los trabajadores	68
Figura 7 Resultado de los indicadores de la fidelidad de los trabajadores	69
Figura 8 Resultado de la satisfacción en el trabajo	72
Figura 9 Resultado de los indicadores de la satisfacción en el trabajo	74
Figura 10 Resultado de la ciudadanía organizacional de los trabajadores	77
Figura 11 Resultado de los indicadores de la ciudadanía organizacional de los trabajadores.	78
Figura 12 Resultado del comportamiento organizacional	81



Resumen

La presente investigación “Comportamiento organizacional en la Municipalidad Distrital de Coya, Provincia de Calca, departamento de Cusco – 2022”, tiene como objetivo principal determinar el comportamiento organizacional en la Municipalidad Distrital de Coya, provincia de Calca, departamento de Cusco – 2022. Se desarrolló bajo los lineamientos de la metodología de alcance descriptiva, con un enfoque cuantitativo, de nivel aplicada, de diseño no experimental, se tuvo como población muestral a los 70 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coya, provincia de Calca, departamento de Cusco, se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario. Se llega a la conclusión que el 41.3% es de manera regular, según a las dimensiones, se indica que la dimensión desempeño laboral es calificado como regular con un 44.9%, la dimensión compromiso es calificado como regular con un 43.3%, la dimensión fidelidad es calificado como regular con un 41.4%, la dimensión satisfacción laboral es calificado como regular con un 42.1% y finalmente la dimensión ciudadanía organizacional es calificado como regular con un 34.8%.

Palabras clave: *comportamiento organizacional, desempeño laboral, productividad.*



Abstract

The present investigation "Organizational behavior in the District Municipality of Coya, Province of Calca, department of Cusco - 2022", has as its main objective to determine the organizational behavior in the District Municipality of Coya, province of Calca, department of Cusco - 2022. It was developed under the guidelines of the descriptive scope methodology, with a quantitative, basic level, non-experimental design approach, the sample population was the 70 workers of the District Municipality of Coya, province of Calca, department of Cusco, the survey technique was applied and the instrument used was the questionnaire. It is concluded that 41.3% is regular, according to the dimensions, it is indicated that the labor performance dimension is qualified as regular with 44.9%, the commitment dimension is qualified as regular with 43, 3%, the loyalty dimension is rated as regular with 41.4%, the job satisfaction dimension is rated as regular with 42.1% and finally the organizational citizenship dimension is rated as regular with 34.8%.

Keywords: organizational behavior, job performance, productivity.



Capítulo I: Introducción

1.1. Planteamiento del problema

En la actualidad a nivel mundial, cuando se define el comportamiento organizacional se refiere a una disciplina, la cual estudia y analiza el posible impacto de las personas y conjunto de ellas, ante estructuras del funcionamiento de una organización o institución, como las actitudes psicológicas de los integrantes de la institución y su apego al centro laboral, frente a estudios realizados del comportamiento organizacional señala que el eje impulsor de la eficacia y la efectividad en las empresas es una gestión apropiada para un óptimo desarrollo de una institución u organización y estas utilizan toda la información requerida para así poder evaluar los valores, estrategias y propósitos organizacionales, de igual forma, se usa esta comprensión para identificar a los trabajadores que exhiben capacidades de liderazgo o poder autoritario con el propósito de determinar estas tendencias en mención colaborando con la institución, ya que se crean estrategias operativas que se alinean con las fortalezas actitudinales de todo el personal, de este modo, se puede lograr conseguir un efecto positivo en el avance y desarrollo de una organización y en la satisfacción laboral de los trabajadores pertenecientes a dicha organización.

En el Perú actualmente, el comportamiento organizacional depende de un grupo de individuos que poseen talento humano frente a diversas organizaciones que conlleva a cumplir objetivos en determinados plazos y en un óptimo ambiente laboral, es así que depende de los individuos, grupos y estructuras determinar si la organización va tener éxito o el fracaso, por otro lado, se considera muy importante recalcar que, todo equipo de trabajo en sus diferentes áreas están conectados entre sí, y que una empresa ideal exitosa y que cuenta con excelentes sistemas, es aquella que posee un liderazgo ejecutivo y



gerencial, todo está orientado al cumplimiento de metas propuestas con la intención de continuamente tener a los diversos grupos motivados, alentando la superación y crecimiento de estos dentro de la empresa y así mismo creando una imagen corporativa consistente y posicionado frente a un mercado establecido

A nivel local, el Comportamiento Organizacional comprende la dinámica de interacción en la estructura organizacional y todo aquello que este compuesto dentro de este, es así que para alcanzar a cumplir objetivos planteados en la empresa, conlleva un ambiente de trabajo confortable para todo el equipo que labora dentro de la compañía, así como el excelente comportamiento organizacional ya que es un elemento esencial para que una empresa consiga en el éxito, apoyada en el compromiso por parte de todo el talento humano y generar el beneficio para la estructura organizacional.

El autor Chiavenato (2009), afirma que, el comportamiento organizacional es la observación, análisis y evaluación de las personas y grupo de personas que laboran en las organizaciones o entidades. Tiene la finalidad de influir en todas las personas que trabajan en las entidades y del impacto que dichas entidades producen sobre ellos. Se puede decir entonces que, el comportamiento organizacional, estudia la interacción continúa y la relación recíproca entre los individuos y las empresas. Es un fundamental campo de conocimiento para cualquier individuo que tenga que ver con empresas, ya sea para diseñar otras o modificar las que ya existen, para laborar o hacer una inversión en ellas. También es importante tener una buena dirección. El comportamiento organizacional también puede conceptualizarse como una disciplina académica que es el producto de conjuntos interdisciplinarios de conocimientos para analizar la conducta humana en las empresas. Sin embargo, el concepto ha perdurado, y actualmente, las empresas no demuestran las actitudes, sino son los trabajadores y los conjuntos de personas que laboran e interactúan entre ellas.



En la Municipalidad distrital de Coya - Calca, se identificó la presencia de falencias en el desempeño de los trabajadores, esto es ocasionado por diversos problemas, como el inadecuado cumplimiento de funciones laborales por parte de los trabajadores, también una descoordinación de las actividades laborales dentro de las área de trabajo, asimismo las obligaciones de los colaboradores no se respetan en su totalidad, el desempeño individual sobre las tareas encomendadas presentan retrasos significativos y por último, el desempeño grupal es deficiente debido a que los trabajadores no presentan niveles bajos de compañerismo y apoyo entre sí.

Posteriormente, el compromiso presenta deficiencias, debido a que se presentan situaciones de indisciplina como absentismo de su puesto de trabajo por parte de los colaboradores de la entidad, también se identifican inasistencias constantes de los trabajadores, los cuales no presenta un documento que justifiquen las ausencias, de la misma manera el tiempo de trabajo dentro de la entidad no se cumplen en su totalidad, esto genera una proactividad reducida, por último, se tiene una reducida eficiencia en las actividades cotidianas en sus puesto de trabajo perjudicando al desempeño en general.

Seguidamente, no se dispone de una adecuada fidelidad por parte de los colaboradores, esto se debe a que se presencian niveles alarmantes de rotación del personal en un tiempo menor a lo establecido en los contratos, por otro lado el ingreso o reclutamiento para el nuevo personal, no se realiza de manera seleccionada identificando sus habilidades o capacidades necesarias para el determinado puesto de trabajo, esto hace que los nuevos colaboradores no dispongan los requerimientos necesarios para poder ejercer las funciones dentro de la entidad, por otro lado, a causa de la inadecuada preparación de los trabajadores se genera una reducción del personal por el bajo desempeño que se evidencia en sus funciones.



Además, respecto a la satisfacción del trabajo, no se evidencian niveles altos, esto es ocasionado por el inadecuado ambiente laboral, y porque los empleados no disponen de los recursos necesarios para cubrir sus necesidades como la comodidad, ambiente agradable y seguridad, también se tiene un bajo grado de satisfacción en la ejecución de sus tareas y cumplimiento de objetivos, asimismo se el comportamiento de los trabajadores en ocasiones no se da de manera ética perjudicando a la adecuada ejecución de las actividades dentro de la entidad, por último, el clima organizacional presenta deficiencias en la organización de las actividades, tareas y funciones, así como la reducida motivación que se genera dentro de sus puestos de trabajo.

Por último, se observa una inadecuada ciudadanía organizacional, esto se debe a que el comportamiento individual de los trabajadores presenta deficiencias, debido a que en ocasiones no se evidencia un respeto en la interrelación entre trabajadores y bajos niveles de apoyo entre los mismos, también se observa que los deberes del trabajo no presentan de una adecuada organización para poder ser ejecutados de manera puntual y precisa presentando retrasos, por otro lado, los objetivos de la organización no se pudieron alcanzar totalmente, ya que, no se dispone de una productividad que cubran con las necesidades de la entidad, por último, los reglamentos de la organización no se dan a conocer de manera general al momento de que los trabajadores ingresan a trabajar en la entidad pública.

Si persiste esta situación en la Municipalidad, se podría incrementar las quejas por parte de los pobladores, lo cual generaría la rotación del personal, salida, e ingresos nuevos. Así mismo, el clima organizacional se tornaría más tenso y habría una desorganización que afectaría en las funciones y obtención de objetivos en la Municipalidad, ya que se verían afectados por los reiterados retrasos. Seguidamente, y no menos importante la baja eficiencia que se presentan en las actividades de la Municipalidad, traerá consigo la mala



imagen de la gestión que se tiene, puesto que, las diversas quejas, rotación de puestos, solo generará la acumulación de trabajos y esto generará una notoria baja satisfacción laboral que tendrán los trabajadores, emitiendo su descontento por medio de una mala atención.

Para mejorar esta situación se tendrá que tener en cuenta el tema del liderazgo activo con todos los trabajadores, gestionar objetivos, metas y estrategias, así como fomentar la cultura organizacional y la igualdad en todas las áreas, implementando una infraestructura adecuada, ordenada y limpia dentro de la municipalidad y de esta manera tener un buen ambiente laboral. Por otro lado, se deben gestionar constantes capacitaciones y evaluaciones a cada uno de los trabajadores e incorporar nuevas estrategias laborales. Así mismo generar una comunicación abierta y fluida con todos los trabajadores del municipio, finalmente fomentar la buena relación interpersonal entre los trabajadores. Debe existir un liderazgo positivo juntamente con valores como el respeto, empatía y confianza con los trabajadores, y asegurar las necesidades de los trabajadores.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo es el comportamiento organizacional en la Municipalidad Distrital de Coya, provincia de Calca, departamento de Cusco – 2022?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo es el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coya, provincia de Calca, departamento de Cusco – 2022?
- ¿Cuál es el compromiso de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coya, provincia de Calca, departamento de Cusco – 2022?
- ¿Cómo es la fidelidad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coya, provincia de Calca, departamento de Cusco – 2022?



- ¿Cuál es el nivel satisfacción en el trabajo en la Municipalidad Distrital de Coya, provincia de Calca, departamento de Cusco – 2022?
- ¿Cómo es la ciudadanía organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coya, provincia de Calca, departamento de Cusco – 2022?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Describir el comportamiento organizacional en la Municipalidad Distrital de Coya, provincia de Calca, departamento de Cusco – 2022

1.3.2. Objetivos específicos

- Describir el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coya, provincia de Calca, departamento de Cusco – 2022
- Describir el compromiso de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coya, provincia de Calca, departamento de Cusco – 2022
- Describir la fidelidad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coya, provincia de Calca, departamento de Cusco – 2022
- Describir el nivel satisfacción en el trabajo en la Municipalidad Distrital de Coya, provincia de Calca, departamento de Cusco – 2022
- Describir la ciudadanía organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coya, provincia de Calca, departamento de Cusco – 2022

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Relevancia social

El presente estudio de investigación tiene una relevancia social, debido a que brindó un soporte y apoyo a la Municipalidad Distrital de Coya, en el tema del comportamiento organizacional, de esta manera poder beneficiar de manera directa a los pobladores, quienes podrán gozar de mejores servicios al realizar algún



trámite en dicha municipalidad debido al incremento del servicio en la atención y la solución de las dudas que los pobladores dispongan, asimismo será muestra trascendente debido a que los aportes del estudio tendrán un impacto positivo para el desarrollo integral de la municipalidad.

1.4.2. Implicancia práctica

La siguiente investigación tiene importantes implicaciones prácticas, ya que busca analizar y comprender el comportamiento organizacional en una municipalidad específica. El objetivo principal es identificar posibles deficiencias a largo plazo en esta entidad pública, a través de un estudio detallado de sus variables y dimensiones. Una vez identificados los problemas, se busca desarrollar un conjunto de soluciones efectivas que puedan mejorar el rendimiento laboral de los empleados municipales.

Estas soluciones son de gran relevancia, ya que abordan problemas reales y diversos que afectan a la municipalidad. El objetivo final es contribuir a un funcionamiento más eficiente y efectivo de la entidad pública, lo que a su vez beneficiará a la comunidad y a todos los involucrados en el proceso.

1.4.3. Valor teórico

El siguiente estudio presenta un aporte teórico sobre el comportamiento organizacional en un determinado contexto como es la municipalidad Distrital de Coya, toda la información recolectada servirá como apoyo a teorías referentes a la variable de investigación, de igual manera el estudio tiene como propósito analizar y conocer las variables de estudio, y esto será posible con el conocimiento que se logra obtener y de esta manera ser un referente lleno de datos, que pueda ser de modelo base para posteriores investigaciones.



1.4.4. Utilidad metodológica

El siguiente estudio se guiará por el método científico, y aplicará el tipo, nivel, técnicas y los instrumentos que se utilizarán para lograr recopilar los datos, el estudio pretende formular un instrumento que tendrá como objetivo la recolección de los datos referentes al clima organizacional dentro de la municipalidad Distrital de Coya, dicha información también servirá para poder experimentar y medir la variable dentro de una entidad pública, asimismo se realizarán sugerencias de cómo analizar y estudiar las muestra de una población dependiendo del contexto del estudio.

1.4.5. Viabilidad o factibilidad

El siguiente estudio es viable porque que, la persona que indaga, tiene acceso a los datos, información y al conocimiento de cómo interactúan los componentes de esta entidad y esto hará más eficiente la recolección de datos, así mismo se disponen de recursos materiales como enciclopedias, acceso a internet y conocimiento sobre el tema a investigar, asimismo se dispone de los recursos financieros para lograr financiar con los costos en el estudio como movilidad, apoyo en la recopilación de información y por último se disponen de los recursos humanos como asesores para poder concretar el presente estudio.

1.5. Delimitación del estudio

1.5.1. Delimitación espacial

La siguiente investigación se desarrolló en la Municipalidad Distrital de Coya, la cual se ubica en la plaza central de este distrito, perteneciente a la provincia de Calca, del departamento del Cusco.



1.5.2. Delimitación temporal

El siguiente estudio fue efectuado en el periodo de los meses de septiembre a diciembre del año 2022, dicho periodo fue propicio para realizar la recaudación de datos necesarios para el desarrollo del estudio.

1.5.3. Delimitación conceptual

El presente estudio contempló el tema conceptual, en el cual se abordaron las teorías, definiciones, elementos, tipos entre otros enfocados a la variable comportamiento organizacional.



Capítulo II: Marco teórico

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Antecedente 1

En el estudio de Ramos (2013) en su estudio titulado “Comportamiento Organizacional en las delegaciones departamentales del ministerio de ambiente y recursos naturales región noroccidente”, dicha investigación fue efectuada en Guatemala en el 2013, se consideró como objetivo determinar el comportamiento organizacional en las delegaciones departamentales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales región Noroccidente del país. Con respecto a la metodología del estudio considera a la investigación de tipo descriptiva y trabajo mediante técnicas y fuentes primarias. Fue posible arribar a las conclusiones que se muestran a continuación:

- Conforme al análisis hecho se logró determinar que el comportamiento de esta organización con respecto a las delegaciones departamentales del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales para la parte noroccidental no logra una satisfacción total.
- Según el actual estudio, los funcionarios de las delegaciones mencionadas anteriormente no tienen conocimiento de qué es el comportamiento organizacional.
- Por varios factores como comportamientos, valores, hábitos, falta de trabajo en equipo y serenidad, la conducta individual y en conjunto no es lo esperado. Falta una guía de principios organizacionales para las



divisiones departamentales del MARN en el sector de América del Norte.

- Los empleados en el sector de administración y el sector operativo o de las Delegaciones mencionadas anteriormente cuentan con el conocimiento necesario para usar herramientas que mejoran el comportamiento organizacional (Ramos, 2013).

Antecedente 2

En un estudio de Martínez (2016) en la investigación titulada “Diagnóstico del comportamiento organizacional entre los empleados de DEMCA SAS., en la ciudad de Cartagena de Indias, 2016”, realizada en Cartagena – año 2016, cuyo objetivo fue determinar el estado actual del comportamiento organizacional entre los empleados de DEMCA SAS., en la ciudad de Cartagena de Indias durante 2016. La metodología utilizada es el enfoque cuantitativo ya que se usa la recopilación y el análisis de información para responder a los objetivos del estudio y al problema definido, al mismo tiempo, este estudio se cataloga como descriptivo porque se caracterizaron los aspectos y características más relevantes de la población. Fue posible arribar a las conclusiones que se muestran a continuación:

- El análisis comparativo de medias de los factores vinculados con el comportamiento organizacional en DEMCA SAS ha revelado que su desempeño se encuentra en un rango que va desde bueno hasta excelente. Las áreas donde la organización destaca especialmente son la calidad del servicio que ofrece, la eficacia de la supervisión de sus empleados y la colaboración entre los miembros del equipo. Sin embargo, se identificaron oportunidades de mejora en aspectos como el ambiente de renovación y cambio, así como en la comunicación tanto descendente



como ascendente, aunque es importante destacar que estas áreas aún obtuvieron calificaciones positivas y buenas.

- Por otro lado, aunque continuaron siendo buenos y positivos, los factores “clima de renovación y cambio”, “comunicación ascendente” y “comunicación descendente” recibieron las calificaciones más bajas.; Entre las oportunidades de longevidad y empleo, destacaron las opiniones relativas a que los empleados conozcan sus oportunidades de ascenso dentro de la empresa y que, si realizan bien su trabajo, se sientan seguros y estables en sus puestos; Aparte de la satisfacción salarial, era crucial tener en cuenta si los beneficios adicionales de la empresa eran competitivos con los de otras empresas o instituciones de la industria.; Dado que los empleados se sienten orgullosos de su empleador y del departamento donde laboran, se destacó este sentido de pertenencia.; Teniendo como punto fuerte que los equipos, herramientas y materiales disponibles sean adecuados para la realización de las tareas que requiere el trabajo, los requerimientos físicos del puesto y su entorno.; El equilibrio de las cargas de trabajo se caracterizó por el respeto a la armonía de la vida personal, familiar y profesional (Martínez, 2016).

2.1.2. Antecedentes nacionales

Antecedente 1

Según el estudio de Fernández (2017) en su tesis que tuvo por título “Comportamiento organizacional en los trabajadores de la empresa JV & J Inversiones S.A.C. de San Juan De Lurigancho: 2016” fue efectuada en Lima – año 2017. Teniendo el objetivo de analizar el nivel de comportamiento organizacional en los trabajadores de la empresa JV & J INVERSIONES S.A.C. de San Juan de



Lurigancho: 2016. Esta investigación fue de tipo básico, consideró un nivel descriptivo simple, diseño denominado no experimental y transversal. Fue posible arribar a las conclusiones que se muestran a continuación:

- Se determinó que el comportamiento organizacional de los empleados de JV & J INVERSIONES S.A.C. en San Juan de Lurigancho fue mayormente positivo en el año 2016. Esto se respalda mediante los resultados obtenidos, que indican que el 60% de los encuestados considera que el ambiente de trabajo es "normal" y contribuye a que los empleados alcancen los objetivos de la organización, mientras que el 40% opina que el ambiente de trabajo es bueno. Estos hallazgos respaldan las ideas presentadas por Robbins (2009) y otros autores, quienes argumentan que los gerentes desempeñan eficazmente sus roles en las organizaciones, con el propósito de mejorar la efectividad de la empresa al fortalecer las habilidades de los empleados a través de la implementación de acciones específicas.
- Se determinó el nivel de productividad y los resultados mostraron que el nivel estaba 27,50% por debajo del promedio, 35% por encima del promedio y 37,50% por encima del promedio. Esto indica que los empleados de JV & J INVERSIONES S.A.C. son productivos, lo cual es bueno. Esto reafirma que la eficiencia, la eficacia y la calidad del trabajo se aplican correctamente.
- El nivel de ausentismo se describió usando una frecuencia alta constante; los resultados mostraron que el 12,50% señaló un nivel malo, el 55% señaló un grado intermedio y el 32,50% indicó un buen nivel. Esto quiere decir que el índice de ausentismo entre los trabajadores de la empresa JV & J INVERSIONES S.A.C. es típicamente favorable. Esto confirma la



decisión, teniendo en cuenta sus experiencias con los compañeros de trabajo en el lugar de trabajo, se descubrió que la falta de interés del gerente en sus empleados afecta su compromiso con la empresa, debilitando su capacidad de participar en las reuniones con el gerente y, a su vez, en el proceso de toma de decisiones.

- Desde la óptica del comportamiento grupal, se puede inferir que efectivamente hay un espíritu de trabajo en equipo presente, lo cual contribuye al fortalecimiento de los lazos de camaradería y confianza en el departamento.
- Por otro lado, en lo que concierne a la comunicación, se puede observar que el jefe del área no dispone de los medios adecuados para llegar a todos los integrantes del equipo, ya sea en situaciones formales o informales (Castillo & Lozano, 2020).

2.1.3. Antecedentes locales

Antecedente 1

En un estudio de Escalante (2018) en la investigación titulada “Comportamiento Organizacional en la Municipalidad Provincial Acomayo, Cusco - 2018” realizada en Cusco – en el año 2018. Cuyo objetivo fue analizar el comportamiento organizacional en la Municipalidad Provincial de Acomayo. Este estudio se enmarca en una investigación básica de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y de nivel descriptivo. Los resultados obtenidos llevaron a las siguientes conclusiones:

- En la Municipalidad Provincial de Acomayo, el 84% de sus empleados opina que el comportamiento organizacional se sitúa en un punto intermedio, ni adecuado ni inadecuado. Esto sugiere que el desarrollo de



sus tareas no está alcanzando su máximo potencial en términos de conducta personal, conducta grupal y estructura organizacional. Es importante destacar que la dimensión más afectada es la conducta grupal, que presenta el promedio más bajo. Esto indica que existen deficiencias en el apoyo mutuo y la colaboración en equipos, lo que dificulta el desempeño óptimo de los mismos y conduce a una ejecución menos efectiva de sus objetivos.

- Los resultados muestran que, en la Municipalidad Provincial de Acomayo, el 55% de los trabajadores consideran inapropiada la conducta personal. Esto se debe a que las diferencias, percepciones y atributos individuales, así como la satisfacción de los trabajadores, hacen probable que los trabajadores no tengan muchas cosas en común porque no tendrán formas similares de pensar, actuar y sentir. Esto se suma a la falta o inapropiada motivación que experimentan, lo que dificulta que los trabajadores lleven a cabo un comportamiento adecuado.
- En dicha Municipalidad, los empleados ven como inapropiado el 50% de participación en el comportamiento grupal, considerando que no hay empoderamiento porque los empleados carecen de capacidad para tomar decisiones que contribuyan al logro de las metas. Con respecto a los equipos, los empleados no se comunican entre sí para resolver problemas y trabajan mucho menos para lograr objetivos como grupo.
- La estructura de dicha Municipalidad es vista como ni adecuada ni insuficiente por el 68% de la población, siendo la cultura organizacional la que presenta el mayor índice de inadecuación debido a que los empleados no se sienten valorados ni reconocidos por su trabajo, En



cuanto al diseño organizacional, se determina que los participantes perjudican la coordinación interáreas al excluir la colaboración entre departamentos y no entender los objetivos generales del municipio (Escalante, 2018).

Antecedente 2.

En su estudio Vergara (2018) en la investigación titulada “Compromiso organizacional del personal en la Empresa Nacional de la Coca Enaco – Sucursal Quillabamba - La Convención - Cusco – 2018” realizada en Cusco en el año 2018. El estudio realizado adoptó un enfoque de investigación básica con un diseño no experimental y un alcance descriptivo. La técnica empleada para recopilar datos fue la encuesta, utilizando un cuestionario como instrumento. Los datos recopilados se procesaron utilizando el software SPSS, y la población de estudio consistió en 45 colaboradores. Las conclusiones obtenidas a partir de este estudio indican lo siguiente:

- En lo que respecta al compromiso organizacional en la Corporación Nacional de la Coca ENACO de Quillabamba, Cusco, se encontró una mediana de 2.83. Esto sugiere que el nivel de compromiso es moderado o regular. Es importante destacar que los colaboradores muestran un compromiso constante en aspectos como las emociones, la lealtad, el orgullo y la satisfacción laboral. Esto indica que su compromiso se manifiesta principalmente a través de estos indicadores y no de otras formas.
- Según los resultados que se obtuvieron, sobre el compromiso efectivo en la Sucursal Quillabamba Cusco de la Empresa Nacional Coca-Cola



necesidad de mejorar la flexibilidad del lugar de trabajo y los horarios para que los empleados puedan hacer su trabajo de manera efectiva (Fernández, 2017).

Antecedente 2

En un estudio de Castillo & Lozano (2020) en la investigación titulada “El Comportamiento Organizacional en el área de producción de una empresa editora. Lima – 2018”. Cuya finalidad fue analizar las características del comportamiento organizacional en el departamento de producción de la empresa Aníbal Paredes Editor S.A.C. en Lima durante el año 2018. En cuanto a la metodología, se adoptó un enfoque cualitativo y se llevó a cabo una investigación de tipo descriptiva. El diseño del estudio fue no experimental y tuvo un alcance transversal o transaccional. Las conclusiones obtenidas son las siguientes:

- En el proceso de toma de decisiones, se observó que la mayoría de los empleados tiende a mantenerse en un segundo plano, lo cual tiene un impacto negativo en la sinergia del equipo. La falta de interés y participación en las decisiones afecta el funcionamiento del grupo en este ámbito a nivel personal y organizacional. También existe el deseo de poder resolver un problema en el futuro, y como no están interesados en el proceso, no consideran cómo esto puede afectarlos a ellos también como empleados, lo que debilita cualquier compromiso potencial dentro de la organización.
- Por otra parte, existe un índice de participación mínimo e igualitario entre los empleados, y sus opiniones son tenidas en cuenta cuando las personas de mayor rango ejercen la autoridad para la toma de decisiones. Además de aquellos que nunca se sienten tomados en cuenta para una



(ENACO), donde el promedio es de 2,58, no existe mucha consideración por los compañeros de trabajo, No les gusta su lugar de trabajo, las iniciativas individuales no son apoyadas por la gerencia y las actividades repetitivas fomentan comportamientos negativos, por lo que no se sienten comprometidos con la empresa.

- Puede concluirse que el compromiso de continuidad es medio o regular ya que se obtuvo un promedio equivalente a 3.01, considerando que las oportunidades en la ejecución de la línea de carrera, las mejorías de economía ocurren en ciertos casos, no siempre, es necesario disponer de un ingreso financiero para tener la permanencia de los trabajadores en la organización, sin embargo, no se está menospreciando su compromiso con la empresa, finalmente, los incentivos motivan de alguna manera, pero no es una solución definitiva (Vergara, 2018).

2.2. Bases Legales

2.2.1 *Ley servir*

La Ley N° 30057, conocida como la Ley del Servicio Civil, establece un marco normativo único y exclusivo para las personas empleadas en instituciones gubernamentales y para aquellos responsables de su gestión, así como para quienes ejercen funciones de autoridad y prestan servicios en nombre del Estado. De acuerdo con el literal a) del artículo 3 de esta ley, se define como funcionario público a cualquier representante político o titular de un cargo público representativo que desempeñe labores relacionadas con la administración del Estado, dirija o participe en la dirección de la entidad y contribuya en la formulación de políticas y regulaciones.



En el artículo 52 de esta misma ley, se detalla la clasificación de los funcionarios públicos, incluyendo a aquellos designados o removidos bajo regulaciones específicas. Estos funcionarios están sujetos a requisitos, procesos de selección, períodos de servicio y causales de destitución establecidos por leyes especiales. Entre estos funcionarios se incluyen los titulares de organismos técnicos especializados y reguladores. Adicionalmente, se establece que la remuneración económica para estos servidores públicos se autoriza mediante un decreto supremo con el respaldo del Consejo de ministros. No obstante, es relevante subrayar que esta regulación no se extiende a los miembros del Congreso de la República y los parlamentarios andinos, cuyos ingresos se determinan siguiendo lo dispuesto en la Constitución Política del Perú y el Artículo 31 de la Ley N° 30057.

Artículo 1.- Objeto

El objetivo de esta norma es establecer la cuantía de la remuneración económica asignada a los responsables de los Entes Reguladores, así como a los responsables de la Oficina de Normalización Previsional y de la Superintendencia del Mercado de Valores, mencionados en el punto 13) del inciso b) del artículo 52 de la Ley N° 30057, más conocida como la Ley del Servicio Civil. Además, esta norma tiene como objetivo aprobar las disposiciones relacionadas con la concesión de dicha compensación. El monto específico se encuentra detallado en el Anexo adjunto a este Decreto Supremo.

Artículo 2.- Determinación del monto mensual de la Compensación Económica

Para poder obtener la compensación económica mencionada en el artículo 1 de esta normativa, se requiere estar inscrito en el "Sistema Informático para el Registro Centralizado de Planillas y Datos de Personal del Sector Público", el cual está bajo



la supervisión de la Dirección General de Gestión de Recursos Públicos del Ministerio de Economía y Finanzas.

El monto de la compensación económica se abonará mensualmente, distribuido en doce (12) pagos al año, además de dos (2) pagos adicionales como aguinaldos: uno (1) para las celebraciones de Fiestas Patrias y otro (1) para Navidad.

A partir de la fecha en que este decreto supremo entre en efecto, los líderes de los Organismos Reguladores, así como los encargados de la Oficina de Normalización Previsional y la Superintendencia del Mercado de Valores, únicamente percibirán la remuneración económica que se detalla en el presente artículo.

2.2.2 Régimen laboral del personal municipal

Artículo primero. - El personal municipal comprende a funcionarios, empleados y obreros municipales. Sigue normativas que se aplican al régimen de trabajo de las actividades privadas, el alcalde que no acate esto, estará incumpliendo con la acreditación de remuneraciones económicas o ventajas y beneficios sociales que correspondan.

Artículo segundo. - El ingreso del personal municipal se hará por concurso público, salvo los cargos de confianza, debiendo efectuarse la selección mediante procedimientos técnicos, no parciales y convenientes, que puedan asegurar un logro objetivo de determinadas aptitudes y merecimientos del que postula.

Artículo tercero. - Establece que cada Municipalidad estará provista de un Estatuto Administrativo que tendrá como finalidad principal regular la carrera municipal. Este Estatuto abordará principalmente aspectos relacionados con el proceso de ingreso a la función municipal, los derechos y deberes que amparan a los trabajadores municipales, la responsabilidad administrativa, las condiciones de



finalización de la relación laboral, y las pautas para acceder a programas de capacitación y mejora en el desempeño de las labores municipales.

Artículo cuarto. – El área de administración de la municipalidad, está a cargo del alcalde correspondiente, tiene prohibido hacer nombramiento o contratación de trabajadores, sin importar la modalidad, a lo largo del último año de la gestión municipal.

Artículo quinto. – Todo alcalde, teniente alcalde y todos los regidores tienen prohibido, hacer nombramiento o contratación, sin importar la modalidad, a familiares cercanos o lejanos del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad para ejecutar cargos con remuneración económica en la administración del municipio, en entidades municipales o cualquier otra organización en la que el municipio tenga participación (Cedron, 2002).

2.2.3 *Ley N°27972 ley orgánica de municipalidades*

Título Preliminar Artículo I. Gobiernos Locales Todo gobierno local es una entidad, básica del sistema territorial de gobierno y canales próximos que participan juntamente en los temas públicos, los cuales institucionalizan y administran con libertad temas de interés propio de las respectivas colectividades; considerándose elementos indispensables del nivel de gobierno local, territorio, comunidad y organización. Toda municipalidad provincial y distrital tienen la finalidad de promover el desarrollo local y por tanto se consideran entidades del estado, tienen personería jurídica de derecho público y total potestad para llevar a cabo sus objetivos.

Artículo II: Todo gobierno local tiene independencia y libertad política, económica y de administración en los temas que le competen, la Constitución Política de nuestro



país le brinda una autonomía para ejecutar acciones de gobierno, de gestión y administrativos, pero siguiendo el ordenamiento jurídico.

Artículo III: Toda municipalidad provincial y distrital tienen origen en la correspondiente demarcación territorial, la cual está aprobada por el Congreso de la República, en proposición del Poder Ejecutivo. Sus autoridades más importantes tienen origen en el voto popular de acuerdo a la Ley Electoral respectiva, dichas municipalidades de los pueblos tienen creación por orden de la municipalidad provincial.

Artículo IV: Las entidades de gobierno local funcionan como los representantes legítimos de sus comunidades, promoviendo la correcta prestación de servicios públicos en su territorio, al tiempo que estimulan el crecimiento completo, sostenible y exitoso de su área de influencia.

Artículo V. Estado democrático, descentralizado y desconcentrado: El sistema, la organización y las actividades particulares de los gobiernos de la localidad, abarcan una visión de gobierno democrático, de unidad, y desconcentrado, con el propósito de conseguir el crecimiento sostenible de la comunidad. Dentro del tema de los procesos de descentralización y según el enfoque de subsidiariedad, el nivel de gobierno próximo a una comunidad o población es el más oportuno para desempeñar la función o cargo; por ende, el gobierno de la nación no tiene que aceptar funciones que podrían ser efectuadas de forma más eficiente por los gobiernos regionales, asimismo, estos gobiernos, no tienen que asumir aquello que podría ser realizado por los gobiernos locales.



2.3. Bases teóricas

2.3.1. Teoría del comportamiento organizacional

Según Camacho (2018) menciona que las teorías acerca del comportamiento y la teoría de los rasgos, manifiestan que el liderazgo es indispensable para el rendimiento y de igual forma, estiman lo fundamentales que son las diferencias personales. Los estilos de liderazgo pueden ser analizados de acuerdo a las siguientes teorías:

- **Liderazgo autocrático.** Un líder tiene que establecer las directrices y concentrar el poder y la toma de decisiones, es decir, acuerda y comunica al personal lo que se tiene que hacer y realiza una supervisión cercana. El líder es predominante y particular tanto en los elogios, como en las críticas al equipo de trabajo.
- **Liderazgo liberal (laissez-faire).** Aquí el líder participa, pero mínimamente, la supervisión que realiza es muy distante, dispone plena autonomía para la toma de decisiones personales y grupales, no trata de analizar o controlar las acciones del equipo.
- **Liderazgo democrático.** Aquí el líder propone las directrices, promueve la participación y la colaboración del equipo en la toma de decisiones y descentraliza los niveles de poder. El líder orienta y dirige al equipo y está delimitado a los hechos en el momento de hacer elogios o hacer críticas a sus trabajadores

Camacho (2018) cita a Luthans (2002) para quien la definición del comportamiento organizacional se reconoce que esta tiene diferentes teorías como conceptos, puesto que reconoce que para llegar a ellas se requiere de un liderazgo adecuado donde las personas puedan sentirse cómodas y satisfechas con la guía o



guías que tienen, dentro de ellas destaca el liderazgo autocrático que se enfoca en dar órdenes y direccionar las tareas que se deben de ejecutar reconocimiento los logros de manera adecuada, mientras que un líder liberal no se centra en las actividades y le da menos importancia al accionar que posean las personas de su grupo, de otro lado, el líder democrático, si toma intereses por los participantes y determina las directrices que se tomaran como la participación de las personas.

Likert (1961) citado por García (2015) manifiesta que, de acuerdo a encuestas aplicadas a trabajadores de alto y bajo desempeño laboral, se hallaron 2 formas generales de liderazgo.

- **Liderazgo focalizado en el empleado.** Tiene enfoque en las interacciones personales dentro del ámbito laboral.
- **Liderazgo focalizado en la producción.** Tiene enfoque en los frutos y resultados laborales.

Likert (1961) citado por García (2015) también afirma que, con las investigaciones que se efectuaron en la Universidad de Michigan se identificó al liderazgo como un elemento esencial que ayudaba a que las personas pudieran conseguir sus metas de manera más rápida, pues dentro de ella, se tenían a 2 componentes como el liderazgo enfocado en el empleado que se encargaba de poder supervisar las relaciones humanas dentro del trabajo sus dificultades como fortalezas para generar nuevas medidas, y el liderazgo enfocado en la producción que solo se centraba en los resultados que se pudieran obtener ver de qué manera llegaban a ellos y si eran adecuados.

2.3.2. *Comportamiento organizacional*

Chiavenato (2009) citado por Jara *et al.* (2018), menciona que se define como el estudio y análisis de las acciones de individuos y grupos dentro de empresas u



organizaciones. Su objetivo principal es influir en todos los colaboradores dentro de estas entidades y comprender la influencia que las organizaciones ejercen sobre ellos. En resumen, el Comportamiento Organizacional (CO) engloba la interacción constante y la influencia mutua entre las personas y las empresas. Este campo de conocimiento es esencial para cualquier individuo relacionado con empresas, ya sea para diseñar nuevas organizaciones, modificar las existentes, trabajar en ellas o invertir en ellas. Además, subraya la importancia de una buena gestión. El Comportamiento Organizacional también puede conceptualizarse como una disciplina académica que es el producto de conjuntos interdisciplinarios de conocimientos para analizar la conducta humana en las empresas. Sin embargo, el concepto ha perdurado, y actualmente, las empresas no son las que muestran determinadas actitudes, sino los trabajadores y los grupos que ejercen y actúan en ellas.

Mendoza y Villafuerte (2021) citan a Chiavenato (2009) quien manifiesta que, el comportamiento organizacional se considera un área de estudio que tiene la finalidad de indagar el efecto de las personas, equipos, sistemas y comportamientos ante una empresa y la orientación y cumplimiento de propósitos en distintos plazos fijados con anterioridad, es así que se establece una cultura organizacional con la finalidad de lograr el éxito de la empresa enfocándose como prioridad el clima laboral de todas las personas que laboran en la compañía para así poder cumplir objetivos. Por otro lado, cabe resaltar que una de las estrategias más resaltantes es identificar las fortalezas y debilidades organizacionales interiores y exteriores y así poder identificar los factores que dan un impacto positivo y/o negativo dentro de la empresa con la finalidad de solucionar brechas que a corto, mediano o largo plazo afectan negativamente a la organización.



Champoux (2011) citado en Almadana (2016) conceptualiza al Comportamiento Organizacional como el análisis del rendimiento laboral y de las conductas de los trabajadores en el seno de las empresas o entidades. Este campo se enfoca en analizar el trabajo de los trabajadores, y beneficia o reduce la eficiencia y funcionalidad de la empresa. Dicho campo abarca 3 unidades de estudio: el empleado, el equipo y la empresa u organización (ventaja competitiva reiteradamente). El trabajador y el equipo de trabajo se estudian a nivel micro el campo (primeramente, el nivel del empleado), aquí resaltan ciertos criterios como la personalidad (distinción entre los individuos), el comportamiento de los trabajadores, motivación en el trabajo y el liderazgo, la instrucción de grupos y las decisiones grupales. El enfoque “macro” o general inicia de la empresa como unidad de estudio primario. Al análisis de todas estas unidades se les denominó teoría organizacional, la cual se enfoca en asuntos de diseño organizacional y la estructura de una determinada organización.

En ese entender, el comportamiento organizacional se centra en cómo se desempeñan los trabajadores dentro de una organización, es decir, si tienen un buen rendimiento su desempeño dentro de la empresa será adecuado, mientras que si su rendimiento es bajo el desempeño no alcanzará los límites establecidos o determinados como tal, de otro lado, este comprende campos muy importantes como la persona, grupo, y organización ya que los tres trabajan de forma colaborativa y dependen una de la otra, seguidamente estas son medidas globales de la organización ya que se convierten en un análisis primario, el comportamiento maneja una influencia directa en la obtención de metas y objetivos.

De acuerdo con Dailey (2012) citado por Luna (2017) se puede entender que el Comportamiento Organizacional (CO), tiene criterios provenientes de las áreas de



la psicología personal (carácter y conocimiento), psicología social (interrelación grupal), psicología empresarial (interacción de individuos con su trabajo), teorías políticas (Dominio y poder), antropología (sistemas de cultura) y economía (negocios e incentivos financieros). La TO guarda una relación directa con el comportamiento organizacional, y comparten definiciones y estudios de la antropología, sociología (personalidad y conducta del conjunto de individuos) y TO complejas (como se crean, se desarrollan, disputan y contribuyen). La perspectiva que se tiene del comportamiento organizacional, es de utilidad para teorías establecidas y también para prácticas de gestión o administración, que sean confiables para exponer las actitudes de los que tienen participación en la organización. Es notable que cada una de las teorías de comportamiento se encuentran estrictamente apoyadas en ejemplos de gestión y administración, en investigaciones de temas referentes a la organización y a la corporación, teniendo en cuenta la experiencia laboral personal.

Es por ello que Luna (2017) manifiesta que los aspectos como el Comportamiento y Teoría Organizacional, ayudan a poder reconocer el comportamiento de los trabajadores, esto debido a que dentro de las mismas hay estudios psicológicos que son de gran ayuda para poder establecer y entender algunas situaciones que se presenten en el trabajo, es decir, la personalidad, comportamiento que poseen los trabajadores es únicamente un medio que refleja no sólo su modo o como se sienten si no, también es un detonante para entender sus próximos comportamientos y el porqué de ellos dentro de la organización. Se entiende que dentro de ella existen diferentes ramas psicológicas como el medio social, industrial, político, ya que todos ellos colaboran en reconocer que es lo que realmente sucede o la causa en sí.



Según Jiménez (2018) indica que el CO (abreviatura del Comportamiento Organizacional) es un extenso campo para estudiar, en el cual se indaga el efecto que las personas, equipos y estructura poseen acerca del comportamiento en el interior de las empresas y organizaciones, con la finalidad de adaptar dichas teorías para optimizar la eficiencia de las empresas. Estos conceptos son algo confusos, por tanto, se detallará a continuación:

El comportamiento organizacional es un área de estudio, esto quiere decir que, es un campo diferente de experiencia con un cuerpo común de saberes. ¿Qué es lo que estudia? Abarca 3 aspectos fundamentales del comportamiento en las empresas u organizaciones: personas, conjunto de personas y estructura. Asimismo, el comportamiento organizacional adapta la información que se adquiere acerca de las personas, grupos y el impacto que tiene la estructura sobre el comportamiento, y esto para lograr que las empresas laboren con mejor eficiencia (Jiménez, 2018).

Según Stephen y Judge (2009) citados por Yopan *et al.* (2020) el comportamiento organizacional abarca el estudio de los quehaceres de las personas dentro de una institución u organización, y de qué manera influye en su comportamiento al momento de desempeñar sus funciones. Y ya que el comportamiento organizacional analiza específicamente los temas que guardan relación con el trabajo, es normal que se haga énfasis en el comportamiento y su relación con los cargos, funciones, ausencias, rotación de los trabajadores, desempeño, rendimiento laboral y de administración. Existe un convenio ascendente entre los elementos y asuntos que conforman el campo de investigación del comportamiento organizacional. Sin embargo, sigue existiendo debate acerca de la importancia relativa de cada uno, en la mayoría de casos se piensa que el comportamiento organizacional abarca los temas primordiales de la motivación, la



conducta, el poder, el liderazgo, el diálogo interpersonal, el sistema y procesos grupales, la formación, el desarrollo y apreciación de posturas actitudinales, procesos de transformación, problemáticas, diseño laboral y tensión en el trabajo.

2.3.3. *Tipos de comportamiento organizacional*

Según los autores Robbin, Judge, & Campbell (2021), consideraron los siguientes tipos de comportamiento organizacional:

- Comportamiento individual: Se enfoca en el comportamiento de los individuos dentro de la organización, incluyendo factores como la personalidad, las actitudes, la motivación, la toma de decisiones y las habilidades.
- Comportamiento grupal: Se refiere al comportamiento de los grupos y equipos de trabajo en términos de comunicación, liderazgo, dinámicas de grupo, toma de decisiones y resolución de conflictos.
- Comportamiento organizacional: Se centra en el comportamiento de la organización en su conjunto, considerando aspectos como la cultura organizacional, la estructura, los sistemas de recompensa y el clima laboral.

2.3.4. *Características del comportamiento organizacional*

Para Frankin y Krieger (2011) citados por Miñan (2018) el campo de estudio del comportamiento organizacional son los quehaceres de las personas o trabajadores dentro de una organización y la forma en la que influye en su conducta, interacción y manera de quitar el trabajo; en su desarrollo personal y en el anhelo de lograr metas y objetivos individuales y profesionales, por ende, se pueden tener características del comportamiento organizacional a:

- Multidisciplinario.



- Es un método que fomenta el compartir de ideas, de conocimientos y emociones de forma sencilla y clara.
- Representa una herramienta de retroalimentación para adaptar y optimizar las circunstancias laborales.
- Ayuda a identificar y comprender la forma en la que influyen los principios de trabajo en la toma de decisiones en la organización.
- Es un medio para utilizar técnicas y tecnologías que hagan más fácil y efectiva la toma de decisiones.
- Es una opción para estudiar el rendimiento y productividad de los distintos niveles organizacionales, y comenzar con las medidas correctivas que se requieran.

Asimismo, Miñan (2018) menciona que según el Comportamiento Organizacional, se comprende que las características que tienen se enfocan en cómo las personas actúan dentro de una organización, es decir, este elemento es esencial para comprender a todos los trabajadores ya que ayuda a poder determinar los métodos que debían de usarse como también es parte de un mecanismo para mejorar las condiciones de trabajo debido a que solo por este medio se identifican las falencias como virtudes que se poseen, también sirve como una alternativa de examinación de en los muchos grados de la organización donde se tienen que tomar acciones correctas para conseguir beneficios.

2.3.5. Utilidades del comportamiento organizacional

Mendoza *et al.* (2021) citan a Chiavenato (2009) quien sostiene que, cualquier organización posee infinitas interacciones internas y externas que le posibilitan efectuar sus funciones, agregar valor y lograr llegar a sus metas. Si se anhela ser exitosos, la entidad tiene que vincularse con diversos grupos de interés



que guarden relación con los negocios, como se verá a continuación. El comportamiento organizacional es de gran ayuda para los directivos, gerentes, consultores, intermediarios y personas que trabajan en el interior de las entidades, es de utilidad para controlar asuntos organizacionales y para optimizar la eficiencia de ésta. Todo directivo que llegue a comprender el comportamiento organizacional, se encontrará apto para entender situaciones laborales, para debatir con problemáticas organizacionales y para apoyar a los trabajadores y equipos, para que puedan lograr sus objetivos de forma más eficiente. La importancia del comportamiento organizacional consiste en:

- Facilita la realización de un procedimiento que permite analizar de manera sistemática el comportamiento de las personas y equipos que trabajan de manera organizada y cohesionada.
- Brinda un vocabulario de conceptos y definición para compartir, debatir y evaluar claramente, así como también experiencias laborales.
- Facilita un cúmulo de técnicas para controlar las problemáticas y las oportunidades que podrían presentarse en los entornos laborales.
- Posibilita aplicar estrategias apropiadas para optimizar la calidad de vida dentro del trabajo y en las empresas u organizaciones.
- Genera condiciones óptimas para que las empresas tengan mayor eficiencia y competitividad de forma sustentable.

Chiavenato (2009) citado por Mendoza *et al.* (2021) sustenta en función de las utilidades del comportamiento organizacional se identifica que son como un sistema que ayuda a poder reconocer las interacciones internas como externas, es decir, ver qué sucede fuera y dentro de la organización para poder establecer nuevos medios que ayuden a su mejora, así mismo, en éstas se ubica también las situaciones



de labor para procesar las problemáticas organizacionales que son malas para el progreso de la institución, está como tal se centra en desarrollar medida para un análisis adecuado del comportamiento de los sujetos y grupos que laboran puede ser las acciones colaborativas, y seguidamente de un diálogo con temas claves que ayuden en la comprensión dentro de la empresa.

2.3.6. Niveles del comportamiento organizacional

Los autores Frankin y Krieger (2011) citados por Miñan (2018) indican que, el estudio del comportamiento organizacional es posible llevarlo a cabo tomando 3 distintos niveles: de personas, de grupos y equipos, y del sistema de la organización.

Aquí se muestran los niveles:

- Nivel de individuos. Se observa el comportamiento organizacional de una persona como parte integral del conjunto laboral de la organización. Este punto de vista puede tomarse como subjetivo, siempre y cuando sea posible que la persona pertenezca a la organización con anterioridad o tenga un contrato reciente. Asimismo, su conducta dentro del trabajo va depender de sus características individuales, como la edad, el género, estado civil y estado físico; de particularidades de carácter, como su situación sentimental, conducta, ecuanimidad y principios; de características formativas, como su nivel de instrucción, experiencia, capacidades y destrezas, y del lugar que ocupe en los niveles organizacionales: cada vez que la persona tenga un puesto de mayor responsabilidad, su conducta tendrá mayor influencia en la toma de decisiones.
- Nivel de grupos y equipos. Hace énfasis en el comportamiento de la organización, según la destreza de sus integrantes para efectuar, ayudar y



orientar grupos y equipos que faciliten lograr los objetivos de la organización. Para que las decisiones orientadas al manejo correcto de este recurso sean efectivas, es preciso: Conocer en qué momentos es favorable integrarlo y conocer el tipo que se debe adaptar; intervenir para encaminar la fijación de objetivos de rendimiento; establecer la manera para interactuar; detallar un proceso de toma de decisiones de acuerdo a su estructura; resolver los problemas, disminuir el estrés, y eludir las crisis en lo posible; enlazar las responsabilidades personales y grupales para el funcionamiento de un liderazgo genuino; analizar el rendimiento de todos los miembros de la empresa u organización, tanto en bloque como individualmente, con el fin de conocer el nivel de logro de los objetivos fijados y, de ser necesario, aplicar medidas correctivas para el rumbo.

- Nivel del sistema organizacional. Se centra en el comportamiento organizacional como una manera de evaluar el rendimiento de una institución social dirigida a la realización de objetivos por medio de un sistema ordenado, sistematizado y relacionado con su entorno. Los elementos del sistema son los equipos, grupos, procedimientos, actividades, cargos, políticas y normativas para controlar sus recursos humanos y la cultura que se maneja en la organización, conectados en una tecnología de trabajo valorada en sus competencias esenciales. Si se quiere estudiar el comportamiento de distintas organizaciones, el sistema se denomina de rango interorganizacional.

También exponen que, dentro de las fases más significativas que abarca la organización bajo este criterio se tienen:



- Cuando forman parte de un conglomerado en la misma industria, estas organizaciones se guían con estrategias uniformes y colaboran en sus enfoques de acción, estableciendo conexiones entre sus proyectos con el objetivo de fortalecer su posición en las negociaciones con proveedores y clientes. Esto les permite reducir costos aprovechando las economías de escala en la producción, optimizar el uso de recursos compartiendo activos entre sus operaciones y obtener ventajas económicas al ubicar sus actividades en lugares estratégicos.
- Como parte de un conjunto de organizaciones que desarrollan estrategias comerciales para fortalecer su posición competitiva en diversos sectores industriales o empresariales, con el objetivo de lograr una mayor eficacia que se traduzca en los siguientes aspectos: niveles de rendimiento y aprendizaje óptimos; una mayor calidad medida en términos de viabilidad y ejecución de características superiores; una capacidad sobresaliente para responder de manera efectiva a las necesidades y expectativas de los clientes; y una innovación destacada en la correcta utilización de la cadena de valor.

Los niveles del comportamiento organizacional son tres primero el individuo, grupo, y la organización como tal, puesto que estos tres guardan relación entre sí ya que sin la persona no se firman los grupos ni trabajos colaborativos y sin un grupo de ayuda la organización no surge ni avanza hacia donde debería de ir, claramente detallando cada uno de ellos se podría reconocer que dentro del grado del individuo se hace una observación de cómo la persona reacciona efectúa sus actividades y que medidas él considera para poder desarrollarlas sin mayores problemas, de otro lado, se ubica el grupo donde se enfoca en el trabajo en equipo que realizan esto debido a



que sin ellos no se organizan y no existe una comunicación correcta no se podrán percibir los resultados de manera rápida, la organización se enfoca en los resultados que se consigue y por medio de que se obtienen los mismo, dentro de ella se observa cómo y en qué medida se presentan las finalidades y si están son adecuadas o no (Miñan, 2018).

2.3.7. *Importancia del comportamiento organizacional*

Los autores Mcshane & Von (2019) consideran como importancia del comportamiento organizacional los siguiente:

- El comportamiento organizacional es importante porque ayuda a comprender y predecir el comportamiento de los individuos y grupos dentro de las organizaciones.
- Permite identificar y abordar los desafíos y problemas relacionados con la motivación, la comunicación, el liderazgo, el trabajo en equipo y la cultura organizacional.
- Ayuda a mejorar la efectividad organizacional, la satisfacción laboral y el bienestar de los empleados.

2.3.8. *Disciplinas que intervienen en el campo del comportamiento organizacional*

Para Stephen y Judge (2009) citados por Yopan *et al.* (2020) el comportamiento organizacional está definido como una ciencia del comportamiento aplicado, el cual se compone de las aportaciones de diversas disciplinas, incluyendo el comportamiento humano. Entre las áreas que ejercen mayor influencia se encuentran la psicología, la psicología social, la sociología y la antropología. Se puede observar que las contribuciones de la psicología se centran principalmente en el análisis del nivel individual, o micro, del estudio, por otro lado, las demás disciplinas ayudaron en el entendimiento de definiciones más complejas tales como

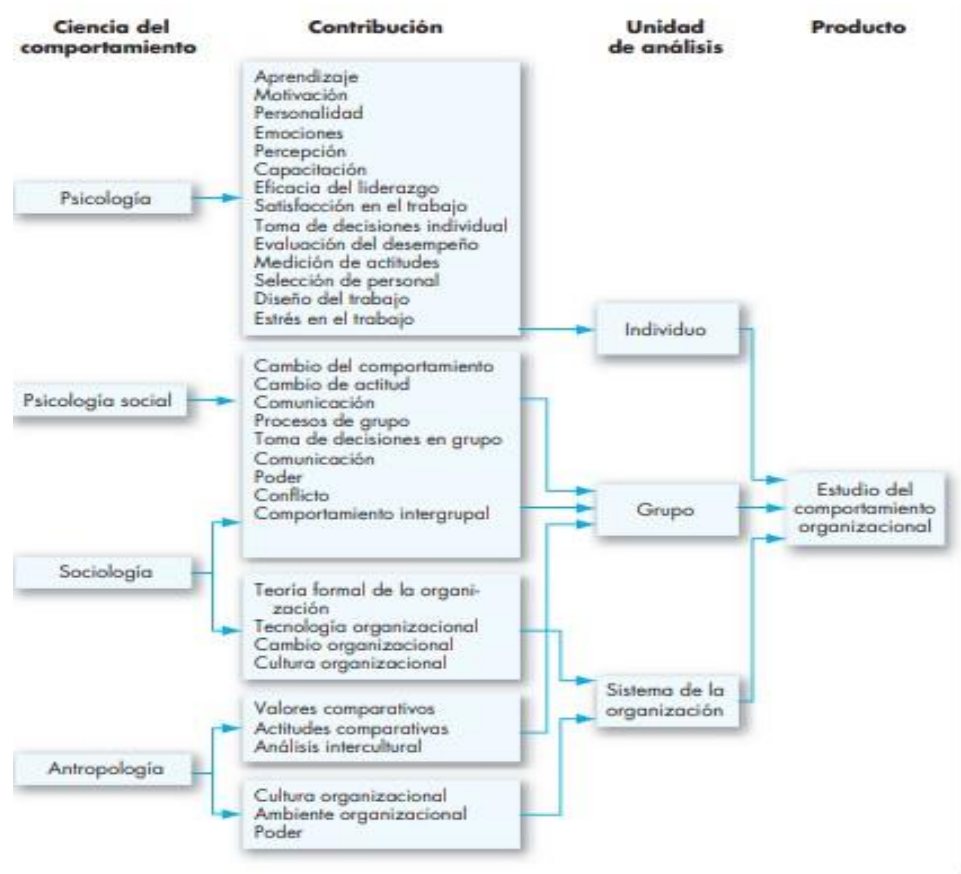


los procesos grupales y organizacionales. En la figura 1, se muestra un esquema de las más importantes contribuciones a la investigación del comportamiento organizacional.



Figura 1

Disciplinas que intervienen en el campo del comportamiento organizacional



Nota. Stephen y Judge (2009) citados por Yopan *et al.* (2020)

Stephen y Judge (2009) citados por Yopan *et al.* (2020), dan los siguientes alcances acerca de la psicología y la antropología:

- La psicología se puede definir como una ciencia que determina, demuestra y, a veces, modifica la conducta de las personas, y de ciertos animales. Los especialistas de esta ciencia se encargan de analizar e intentan comprender el comportamiento personal. Lo que ha contribuido continuamente en el entendimiento del comportamiento organizacional son las teorías de la enseñanza, teorías de la identidad, psicólogos clínicos, y, principalmente, psicólogos empresariales e institucionales.
- La psicología social adquiere definiciones de la psicología, pero también de la sociología, sin embargo, generalmente se toma como una parte de la



psicología. Se enfoca en influir en los individuos mutuamente. Un campo fundamental en la que los psicólogos sociales focalizan sus estudios es la transformación, de qué manera implementarla y disminuir los obstáculos para su aprobación. De igual modo, los psicólogos sociales realizan aportes importantes en los contextos para medir, comprender y modificar las actitudes; fases de comunicación y establecer la confianza. Finalmente, los psicólogos sociales efectuaron contribuciones que trascienden en el tiempo acerca del estudio del comportamiento de grupos, el poder y las problemáticas.

- Mientras que la psicología se enfoca en el análisis individual, la sociología se dedica a examinar a las personas en relación a su entorno social o cultural. Los sociólogos han desempeñado un papel importante en la investigación del comportamiento dentro de las organizaciones, centrándose especialmente en aquellas de carácter formal y de gran envergadura. Es relevante destacar que la sociología ha aportado de manera significativa al estudio de temas como la cultura organizacional, las teorías y estructuras formales de las organizaciones, la tecnología en el contexto organizativo, la comunicación, el poder y los desafíos asociados a estas áreas.
- La antropología se centra en estudiar las sociedades, y tiene por objeto adquirir conocimientos de los seres humanos y las funciones que realizan. De este modo tenemos la labor de especialistas antropológicos que analizan la diversidad cultural, los contextos de diferentes lugares, mostrando los distintos aspectos de cómo se desarrollaron cada uno de estos. Siendo un aspecto importante para la sociedad debido a que brindan



la información de las generaciones pasadas y las diversas formas de vida del hombre en diferentes lugares.

Por ende, Yopan *et al.* (2020) manifiestan que, se tiene conocimiento que dentro de las disciplinas del comportamiento organizacional se ubican diferentes ramas de la psicología como la antropología que se enfoca en el estudio de sociedades y cómo éstas se desarrollan con el transcurso del tiempo, cabe mencionar que para reconocer a un buen colaborador se necesita saber de él, de dónde proviene y cómo este se desarrolla dentro de su centro laboral, las teorías diferentes solo establecen que para un comportamiento organizacional debe existir una organización grupal donde se les reconozca sus diferentes actividades como acciones adecuadas, el reconocimiento es importante para motivar a los trabajadores de ellos depende su desempeño y si por tal tienen un óptimo desempeño las actividades dentro de la institución serán óptimas y los resultados serán más notorios y por tal la obtención de metas será más accesible.

2.3.9. Variable dependiente del comportamiento organizacional

Según Chiavenato (2009) citado por Mendoza *et al.* (2021), la conexión entre las variables independientes en el ámbito del comportamiento organizacional desempeña un papel crucial en la definición de la forma en que se ven afectadas las variables dependientes. El modelo del comportamiento organizacional engloba a estas variables dependientes, que representan los indicadores principales que serán sometidos a análisis y medición. Estas variables se consideran principalmente como variables intermedias y abarcan:

2.3.7.1 Desempeño.

Son las diferentes acciones que realiza el hombre siendo una obligación o un deber. Esta acción al realizarse unitariamente desencadena un efecto en un conjunto



de personas de una misma organización, si esta acción es eficiente logrará mejoras en diferentes aspectos, llegando incluso a un completo éxito, sin embargo, a las organizaciones con personas con acciones contrario al desempeño solo encontrara el fracaso, mostrando de esta manera que la acción de una persona es fundamental dentro de una organización.

Para Mendoza *et al.* (2021) el desempeño organizacional refleja el comportamiento de un conjunto de elementos por parte de las personas, así mismo poder cumplir con las obligaciones designadas para cada uno de ellos por las diferentes áreas de manera óptima complementa con el rendimiento de la empresa mostrando en las destrezas y el esfuerzo que ponen cada uno de los trabajadores en el ámbito laboral y este conlleva a obtener resultados esperados en la organización. Por otro lado, es fundamental brindar una motivación y reconocimiento del talento y/o desempeño de cada uno de los que laboran en la compañía, por ello es necesario emplear técnicas que aporten con la eficacia y eficiencia organizacional. De acuerdo a las diversas organizaciones y a los respectivos diagnósticos que son de apoyo para captar la acción que realizan los hombres respecto a su labor, este aspecto se da luego haber evaluado su trabajo dentro de la organización, midiendo sus aptitudes para el puesto, y posteriormente tomar decisiones y elaborar objetivos.

- **Funciones:** Bravo *et al.* (2016) cita al autor Ascencio (2011) quien indica que las funciones son las acciones y conductas que solicitan los que evalúan a los trabajadores que laboran dentro de la institución. Estas funciones tienen que ser exactas, con información clara, debido a que el trabajador debe realizar una labor eficiente, este debe tener la capacidad y conocimiento necesario, además de aptitud social para la labor en equipo.



- **Actividades:** Admite también los actos que una persona realiza de manera individual, además de los actos que se elabora con respecto a las normas de una labor específica, esto quiere decir que se acepta alguna acción exclusiva de acuerdo a la carencia, fin, o conducta para conseguir algo (De Vargas, 2006).
- **Obligaciones:** Este acto expresa lo que un individuo realiza de forma obligatoria, se da por una orden o algún tipo de reclamo (Pérez & Merino, 2011)
- **Desempeño individual:** El autor Ascencio (2011) indica que la base del funcionamiento de una institución, se debe a la acción que tiene cada individuo con su labor sea ésta eficiente o no.
- **Desempeño grupal:** Es el accionar que realiza un grupo de individuos dentro de una organización, teniendo un objetivo en común, además que laboran de acuerdo a una forma de trabajo organizado, realizando actividades determinadas según el puesto requerido (Gómez & Acosta, 2003).

2.3.7.2 Compromiso.

Para Chiavenato (2009) citado por Torres *et al.* (2019), este término se refiere a la acción del individuo para con su empresa, añadiendo empeño en la labor de su institución. La ausencia hace referencia a la cantidad de individuos que no asisten a laborar, y a su bajo accionar de empeño a realizarlo, siendo una pérdida de tiempo y trabajo. Algunas inasistencias son de voluntad propia, y algunas que ocurren imprevistamente, el ausentismo de estas personas desencadena en las utilidades que la organización tendría, afectando incluso los objetivos planteados, siendo este un aspecto fundamental dentro de una institución.



Según Chiavenato (2009) citado por Torres *et al.* (2019) el compromiso organizacional se define como la responsabilidad que recae sobre todos los empleados que forman parte de una empresa en particular. Este concepto desempeña un papel esencial en la dinámica de una organización, ya que permite evaluar hasta qué punto un empleado se siente conectado e identificado con esa entidad y cómo contribuye al logro de sus metas y objetivos, teniendo la fuerza de voluntad de cada uno del equipo laboral aportar con su desempeño e identificándose con la organización que lo emplea, evitando factores negativos como las faltas, tardanzas, no cumplir con las tareas asignadas entre otros ya que retrasan con los tiempos y metas establecidas. Es así que el compromiso es un factor fundamental dentro y fuera de la organización ya que impone las actitudes del empleado por medio de las cuales demuestra su orgullo y satisfacción que integra a la organización, siendo una acción que genera beneficio para la organización, debido a que se contará con individuos altamente eficientes y con compromiso en su labor.

- **Absentismo:** Según Chiavenato (2000) citado por Bordones (2015) este término hace referencia a la cantidad de tiempo que por algún motivo los trabajadores tardan en terminar su labor dentro de la organización.
- **Tiempo de trabajo:** Es el periodo en la que un trabajador labora, acepta el tiempo libre de descanso (Henaó, 2008).
- **Eficiencia:** acción que expresa la disposición de usar sus aptitudes y conocimiento en la elaboración de su deber, sintiéndose parte de la organización en el logro de sus objetivos (Andrade, 2005).



2.3.7.3 Fidelidad.

La fidelidad en la organización favorece a disminuir el giro individual, expresando de este modo, individuos que presentan sus renuncias, despidos o contratos con nuevos trabajadores.

De acuerdo con Chiavenato (2009) citado por Torres *et al.* (2019) la rotación podría darse de manera voluntaria (la persona renuncia a la empresa) o involuntaria (en este caso la empresa despide al trabajador, y esto es porque existen muchos motivos, ya sea reducción de personal o bien por bajo rendimiento). El incremento de la rotación es un aumento de los gastos en la admisión, como en el reclutamiento, en la elección y en las instrucciones, de igual forma, con los gastos por separación, como indemnizaciones económicas, adelantos de feriados y pago por vacaciones. Cada vez que una persona abandona la organización se tiene que sustituir su lugar, y esto no es del todo fácil ni se efectúa rápido. Por este motivo, la rotación desfavorece la eficacia de la empresa y podría significar que gradualmente se pierda capital humano, que ciertas veces se van a otras empresas. Por otro lado, la rotación con índice cero (cuando no existe rotación) podría ser una mala señal, en otras palabras, la empresa no varía a sus integrantes y esto la vuelve inflexible e invariable. Es necesario que exista una rotación para cambiar a los empleados que tengan un bajo rendimiento, por otras que sean más capacitadas e inspiradas, de esta manera promover la organización organizada e innovadora. La rotación razonable va depender de las características de la empresa en particular, las más conservadoras (organizaciones ferroviarias, siderúrgicas y de cemento) tal vez tengan una rotación baja. No obstante, las empresas que se encuentran más inclinadas a las variaciones del entorno (como las industrias electrónicas, de moda, de medios de comunicación y publicitarias) requieren una renovación continua y necesitan de una considerable



rotación de personal. En la actualidad, en el área de negocios, una determinada movilidad voluntaria de los empleados posibilita incrementar la elasticidad de la empresa o disminuir la decisión de despedir personal en tiempos de poca actividad. Generalmente, las empresas están en la necesidad de disminuir sus gastos o aminorar su magnitud para adecuarse a la variación del mercado y para ello, presentan proyectos que incentivan el retiro voluntario o programas para que el personal renuncie voluntariamente.

Torres *et al.* (2019) explican que la lealtad organizacional se refiere a la habilidad de los trabajadores para cultivar un compromiso sólido hacia un proyecto empresarial, representando una pieza clave para el éxito de las mejores organizaciones, esta fidelidad fomenta el compromiso de cada uno de los empleados, su dedicación y la lealtad que tienen frente a la empresa y el crecimiento que conlleva los aportes que dan cada uno de ellos, así mismo los valores que es la responsabilidad y la vinculación contribuyendo positivamente a la empresa y en el aspecto personal. Es de suma importancia crear condiciones óptimas para que los empleados alcancen los mayores desempeños y rendimientos que estos poseen y así poder crear un compromiso de los empleados con la empresa dependiendo de factores internas y externas con la finalidad de evitar la pérdida de un empleado cualificado ya que representa un costo muy elevado para la empresa que afecta en toda la estructura.

- **Rotación del personal:** Hace referencia a la incorporación o el abandono de personal en una empresa, midiéndose en cantidades o porcentajes en un periodo de tiempo determinado (Zabalegui, 2021).
- **Ingreso de personal:** Incorporación de personal con nula antigüedad dentro de una empresa u organización (Lago, 2020).



- **Reducción del personal:** La disminución que es producto de la obligación de reducir gastos, sea para optimizar la flexibilidad o copiar la forma de accionar de las organizaciones rivales. En especial si el factor humano se considera relevante en la disposición del precio (Lago, 2020).

2.3.7.4 Satisfacción *en el trabajo*.

Para Chiavenato (2009) citado por Checa (2020) toda organización exitosa pretende ser el mejor lugar para laborar y propiamente ventajosas para las personas que laboran en ella. La satisfacción laboral está muy de la mano con la calidad de vida dentro de la organización. El nivel de satisfacción laboral es de ayuda para captar y conservar talentos, ayuda a guardar un clima organizacional ideal, a motivar constantemente a los trabajadores y a ganar su compromiso. Desde luego, la satisfacción laboral no es en su totalidad parte del comportamiento, sino que abarca la actitud y conducta de los trabajadores ante su función dentro de la organización.

Según Chiavenato (2009) citado por Checa (2020) el ambiente laboral juega un papel muy importante en la organización para el personal y la empresa ya que esto aporta en el cumplimiento de labores satisfactorios en función a un buen clima laboral, La satisfacción del personal que labora se refiere a un estado de bienestar y armonía con todo lo que le rodea esto incluye las metas personales y laborales, por otro lado se resalta que cuando existe un óptimo clima laboral en el ambiente organizacional mejora la productividad de los empleados generando un sentimiento de pertenencia y seguridad en la empresa ya que cuando las personas sienten que su esfuerzo y el trabajo que brindan en la compañía es valorado y reconocido sirviendo para algo más que generar dinero su compromiso aumenta, así como un buen reconocimiento salarial y la motivación de por medio para lograr metas asignadas, los trabajadores no tienden a sentirse fácilmente reemplazables y esto es que sean



más leales a la empresa evitando las renunciaciones y rotaciones que se establecen. Todo esto genera la mayor productividad y rentabilidad en la compañía trayendo grandes ventajas en la empresa, es así que también se menciona que un buen líder genera la confianza suficiente y brinda esa seguridad que necesitan sus empleados en sus puestos laborales.

- **Calidad de vida en el trabajo:** Se puede entender como una percepción que demuestran los trabajadores de una empresa acerca de su nivel de satisfacción o descontento con referencia al ambiente en el cual trabajan, esto resulta ser un análisis del nivel de comodidad y el efecto que estas condiciones ocasionan en los recursos humanos, si se obtiene resultados negativos, por lo general, influye en el adecuado funcionamiento de la organización (Baitul, 2012).
- **Grado de satisfacción:** Representa el nivel de cumplimiento de las expectativas y felicidad de un individuo, apoyado en el rendimiento en sus funciones y ambiente laboral (Cofide, 2022).
- **Comportamiento:** También denominado conducta, es el cúmulo de respuestas, ya sea por presencia o ausencia, que manifiesta una persona con respecto a su ambiente laboral o mundo de estímulos (Elizabeth et al., 2014).
- **Clima organizacional:** Puede definirse como el conjunto de características, cualidades o propiedades, parcialmente estables de un centro laboral concreto, que pueden percibirse, sentirse o experimentarse por los individuos que son parte de la empresa y que tienen influencia en su comportamiento (García & Zapata, 2008).



2.3.7.5 Ciudadanía *organizacional*.

De acuerdo a Chiavenato (2009) citado por Torres *et al.* (2019) la ciudadanía es el nivel en que un individuo tiene a disposición numerosos derechos civiles y políticos en el interior de una sociedad política o social específica. La ciudadanía organizacional, por su parte, manifiesta una conducta personal que es más que solo obligaciones y exigencias habituales que necesita la empresa, sino que también posibilita optimizar de manera sustancial, la eficiencia de ésta. La ciudadanía también dispone de efectos saludables, como ejemplo se tiene a la lealtad y el compromiso de los trabajadores con las metas de la empresa, con las normativas y los reglas, con motivación continua que va más allá de lo necesitado, con un anhelo de apoyar y colaborar que supera los deberes laborales, con la voluntad activa y con el perfeccionismo en el rendimiento. Ciertos autores sostienen que las empresas que incorporan la ciudadanía organizacional adquieren un rendimiento mayor al de la competencia.

Para Chiavenato (2009) citado por Torres *et al.* (2019) la ciudadanía organizacional es un componente organizacional que influye de forma profunda en el éxito o fracaso de la empresa en función a los objetivos ya que es la voluntad activa de un empleado que realiza acciones y comportamientos positivos y constructivos que no forman parte de su descripción formal del trabajo, en la ciudadanía organizacional no se exige a los trabajadores a realizar alguna labora pendiente ya que estos lo hacen por voluntad propia beneficiando a la compañía en conjunto ya que aporta en la productividad generando más rentabilidad a menos tiempo y menos costo creando al mismo tiempo un clima organizacional positivo ya que todas estas acciones que se realizan fuera de las tareas asignadas incrementa la moral laboral, la cortesía de un trabajador ya que existe los valores fundamentales



como la educación, la consideración y la tolerancia social. Creando la resiliencia organizacional en el grupo y fortalecer más el proceso de cumplimiento de metas establecidas en diversos plazos.

- **Comportamiento individual:** Es la manera de actuar de cada individuo, y está la diferencia de los demás. Esta conducta se encuentra afectada por la personalidad de la persona, y esta a su vez depende de los genes, de las experiencias que se vivieron y por el entorno en el cual crece (Rodríguez, 2022).
- **Deberes del trabajo:** Cúmulo de obligaciones contractuales que son responsabilidad del empleado en su entorno laboral (Real Academia Española , 2022)
- **Objetivos de la organización:** Se refieren a las actividades internas de la empresa para lograr alcanzar sus objetivos. Los propósitos de la empresa o entidad, de este modo, se toman como fines inferiores que se tienen que lograr para alcanzar el fin superior. Conllevan los resultados relevantes que tienen que conseguirse por cada uno de los miembros de la empresa, los cuales tienen que desarrollar considerando la economía de recursos (García I. , 2018).
- **Reglamentos de la organización:** Son documentos técnicos y reglamentarios de administración organizacional del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, dentro de este se establece la estructura orgánica de la organización, abarca las competencias y actividades frecuentes, las funciones particulares y el organigrama de la organización (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2021).



2.3.10. Marco institucional de la Municipalidad Distrital de Coya

De forma oficial, el distrito de Coya tuvo su creación en el 11 de septiembre del año 1951, por medio de la ley brindada en el gobierno del presidente Manuel A. Odría, la Provincia de Calca tiene ocho distritos, y Coya es uno de sus distritos.

2.3.8.1 Misión.

Prestar servicios de calidad eficaz y eficientemente, conservando una gestión clara y comprometida que asegure la utilización correcta de los recursos públicos, fomentando de esta manera la integridad, bienestar y desarrollo íntegro-sostenible de la provincia de forma participativa e integral.

2.3.8.2 Visión.

Llegar a ser la municipalidad líder en la región y tener reconocimiento de la mejora continua en nuestras funciones proactivas y eficaces, brindadas por las personas que laboran en nuestra entidad, muy capacitadas en beneficio del bienestar de la comunidad.

2.3.8.3 Gerencias.

- Sub Gerencias de Infraestructura
- Sub Gerencia del Desarrollo Económico
- Sub Gerencia del Desarrollo Social

2.4. Marco conceptual

- **Las emociones:** Son elementos esenciales de la personalidad, se encargan del factor motivacional que se encuentra en el interior de la conducta humana. La emoción puede definirse como una sensación o una condición psicológica que ocasiona que un individuo se comporte diferente al resto (Dailey, 2012).



- **La organización:** Son entidades sociales y ordenadas, que funcionan deliberadamente para lograr conseguir objetivos determinados, algo que sería imposible de efectuar por personas si es que trabajarían solas, a pesar de seguir una estructura determinada. Se logran diferenciar únicamente por los objetivos que busca cada entidad, y también porque unas ofertan productos y otras prestan servicios, inclusive existen organizaciones que ponen a disposición tanto servicios como productos. Por otra parte, el componente más importante en toda entidad no es su infraestructura, equipos o herramientas, sino su personal (Frankin & Krieger, 2011).
- **Dependencia.** Es aquella necesidad que percibe el empleado con respecto a su centro laboral, y continua en ella con el objetivo de lograr alcanzar sus metas propias. El sentimiento de dependencia es una obligación del trabajador para cumplir con sus funciones laborales de forma responsable, fomentando compromiso, y logrando tener la posibilidad de ser estables y permanentes (San Martín, 2013).
- **Expectativas:** Cada ser humano tiene expectativas referidas a sus próximos empleos. Al momento de buscar trabajo, sus expectativas acerca del empleo y la profesión van a ser afectadas por los comentarios que perciban de sus compañeros, de las sucursales de elección de personal y por sus mismos conocimientos en cuanto a la situación actual del mercado laboral. Dichas expectativas “anticipadas al empleo” (aspiraciones) siguen firmes hasta que la persona empieza a trabajar tiempo completo, tal vez después de terminar su carrera profesional. Al iniciar su primer empleo, el trabajador nuevo experimentará un cambio drástico de sus expectativas anteriores al empleo. Pero, si esta persona logra cumplir o superar, se logrará percibir una satisfacción beneficiosa y relevante en todos los aspectos mencionados anteriormente (Dailey, 2012).



- **El desempeño de una organización:** Según sostiene Ascencio (2011), va depender de distintos factores esenciales: planificación, metodológica, diseño y cultura organizacional, pero más va depender del talento humano.
- **Organizar:** De acuerdo con Frankin y Krieger (2011) es aquel proceso que inicia en la planificación y división de las labores, para juntar y designar actividades a unidades determinadas, conectadas por líneas de mando, diálogo y nivel jerárquico, con el propósito de realizar el logro de los objetivos que se comparten por un conjunto de individuos.
- **El desempeño individual:** Ascencio (2011) manifiesta que es fundamental en el desempeño organizacional, y va depender demasiado de la motivación de los trabajadores.
- **Productividad:** Robbins (2004) citado por Bautista *et al.* (2020) sostiene que para medir el desempeño se tiene que considerar la eficiencia y efectividad. Una entidad es productiva si logra alcanzar sus metas y cuando lo hace, cambia sus insumos en productos con un costo menos. De este modo, la productividad comprende énfasis en la eficiencia y efectividad.
- **La insatisfacción de los empleados:** Para Ascencio (2011) esto es generado por una inadecuada rotación de personal, ocasionando gastos al momento de efectuar acciones como el reclutamiento, elección e instrucción de los trabajadores nuevos, que van a reemplazar a otros que renunciaron. En relación a lo anterior, la rotación tiene impacto en el rendimiento laboral y la productividad de cada uno de los trabajadores, puesto que de algún modo serán afectados con este fenómeno que está ocurriendo en la organización.



- **La actitud:** Ascencio (2011) lo describe como un estado cognitivo de alerta organizado por la experiencia, y tiene la capacidad de influir en la respuesta de un individuo ante los objetivos, los contextos y ante otras personas.

2.5. Variable de estudio

2.5.1. Variable

- Comportamiento organizacional

2.5.2. Conceptualización de la variable

Comportamiento organizacional: Según el autor Chiavenato (2009) mencionado por Jara *et al.* (2018), se define el comportamiento organizacional como el estudio de cómo los individuos y grupos de personas interactúan dentro de las organizaciones. Además, este campo se enfoca en comprender tanto la influencia que ejercen sobre la organización como la influencia que la organización ejerce sobre ellos. En conclusión, el comportamiento organizacional señala y diseña la influencia e integración que se genera entre las personas y las organizaciones de manera recíproca.



2.5.3. Operacionalización de variables

Tabla 1

Matriz de operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicadores
Comportamiento organizacional	Desempeño: Se considera a las funciones, obligaciones y actividades que cumple una persona. Respecto al desempeño individual toda mejora afecta o influye al grupo y luego la organización lo condiciona (Chiavenato, 2009).	<ul style="list-style-type: none">• Funciones• Actividades• Obligaciones• Desempeño individual• Desempeño grupal
	Compromiso: El trabajador que tenga un compromiso con la organización no incurrirá en casos de absentismo, asimismo, generará el incremento respecto a la fuerza de trabajo. Respecto al absentismo se enfoca a la cantidad de veces en que un trabajador no va a su centro de labor, y los motivos del por qué lo hace y las consecuencias de dicha acción (Chiavenato, 2009).	<ul style="list-style-type: none">• Absentismo• Tiempo de trabajo• Eficiencia
	Fidelidad: Se refiere a cómo el personal apoya a la reducción de rotación del personal, esto quiere decir a la constante salida del personal y la entrada del nuevo personal, esto para equilibrar las salidas de nuevos integrantes (Chiavenato, 2009).	<ul style="list-style-type: none">• Rotación del personal• Ingreso de personal• Reducción del personal
	Satisfacción en el trabajo: Para que una organización pueda tener un lugar apropiado para desarrollar un personal exitoso, debe generar un ambiente ideal para que las personas se desarrollen y puedan tener una calidad de vida positiva (Chiavenato, 2009).	<ul style="list-style-type: none">• Calidad de vida en el trabajo• Grado de satisfacción• Comportamiento• Clima organizacional
	Ciudadanía organizacional: se define como el nivel en el que una persona experimenta una serie de derechos civiles y políticos dentro de una comunidad política o social preexistente (Chiavenato, 2009).	<ul style="list-style-type: none">• Comportamiento individual• Deberes del trabajo• Objetivos de la organización• Reglamentos de la organización



Capítulo III: Método de investigación

3.1 Enfoque de investigación

El presente estudio se desarrolló bajo un enfoque de investigación denominado cuantitativo.

El enfoque cuantitativo, se fundamenta debido a que tiene que seguir un conjunto de pasos probatorios, cada etapa debe respetarse y no se puede pasar a otro sin antes cumplir con pasos previos. Inicia con una idea, a la cual se le acota información y de ello derivan interrogantes para el desarrollo de la investigación, asimismo, se necesita de la revisión de bases teóricas para que de esta manera se fundamente y amplíe el panorama teórico. Respecto a las interrogantes se establecen hipótesis que puedan determinar las variables; se inicia con un plan para poder probar el diseño; se observan a las variables en un contexto ya estudiado; para que por medio de herramientas estadísticas se puedan tratar los datos y a partir de ello generar conclusiones (Hernández et al., 2014).

3.2 Diseño de la investigación

En la presente indagación, el diseño de investigación se denomina **no experimental**.

El diseño de esta investigación es no experimental, dicho diseño menciona que se observa el comportamiento de las variables sin realizar ninguna manipulación. Igualmente, trata de que no se moldeen de manera intencional las variables estudiadas, ni provocar cambios sobre otras variables. En este estudio solo se permite observar a las variables en su contexto natural y cómo se comportan para posteriormente analizarlas y estudiarlas (Hernández et al., 2014).

3.3 Alcance del estudio

La presente investigación se enfocó en el nivel denominado como **aplicada**.



Esta investigación se define como el empleo de conocimientos en situaciones prácticas con el propósito de beneficiar a los diversos grupos involucrados en estos procesos y a la sociedad en su conjunto. Además, esta forma de investigación contribuye al enriquecimiento de la disciplina al generar nuevas ideas y conocimientos. Cuando se dirige hacia la obtención de nuevos saberes destinados a resolver problemas concretos, la investigación aplicada juega un papel fundamental (Alvarez, 2021).

El presente estudio se desarrolló mediante el alcance de investigación considerado como **descriptiva**.

En la investigación descriptiva, se enfoca en buscar caracterizar las particularidades y los perfiles que poseen las personas, procesos, grupos, o cualquier otra anomalía que esté dispuesta a realizar su análisis. Esto quiere decir, que solo se pretende captar información de manera libre o independiente respecto a los conceptos de las variables identificadas, y finalmente su objetivo no es establecer relación entre las características estudiadas (Hernández et al., 2014).

3.4 Población y muestra de la investigación

3.4.1 Población

En la presente investigación se consideró como población a los 70 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coya, provincia de Calca, departamento de Cusco, teniendo en consideración que sean nombrados y con contrato indeterminado.

La población se caracteriza por poseer una particularidad propia del estudio y que cumple requisitos para que sean partícipes en el estudio (Hernández et al., 2014).



3.4.2 *Muestra*

Según Hernández et al. (2014, p. 173), la muestra " se considera como aquel subgrupo de la población estudiada, de los cuales se obtendrán la información necesaria para poder describirlos y caracterizarlos para su posterior análisis propio del estudio".

La población muestral estuvo compuesta por 70 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coya, provincia de Calca, departamento de Cusco.

3.5 **Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

3.5.1 *Técnica*

La técnica que se empleó en la recolección de datos fue la **encuesta**

Las encuestas son aquellas que se enmarcan como diseño o método. Dentro de esta clasificación ingresan los estudios categorizados como no experimentales, descriptivos o correlacionales causales, debido a que en muchas ocasiones tiene objetivos que involucran otros estudios. Es por ello que la encuesta es fundamental para recabar información en varias situaciones (Hernández et al., 2014).

3.5.2 *Instrumento*

El instrumento que se aplicó para la recaudación de datos fue el **cuestionario**

El cuestionario es aquella herramienta que congrega interrogantes para poder medir las variables. También, deben seguir el fundamento que tiene el problema planteado para poder demostrar la hipótesis establecida (Hernández et al., 2014).

3.6 **Procesamiento de datos**

En el desarrollo del estudio se podrá trabajar de manera estadística respetando el método elegido (descriptivo). En el cual se podrá distribuir tanto las frecuencias como los porcentajes mediante una forma ordenada de clasificar las interrogantes que pertenecen a las dimensiones e indicadores, para poder ser presentado mediante una tabla, que indique



la voluntad de la población encuestada. En ese sentido se podrá tener una tabla en que se pueda observar porcentajes acumulados y válidos por cada categoría del estudio (Hernández et al., 2014).



Capítulo IV: Resultado de la investigación

4.1 Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

• Presentación del instrumento

Se llevó a cabo una encuesta en el año 2022 para analizar el comportamiento organizacional en la Municipalidad Distrital de Coya, ubicada en la Provincia de Calca, en el Departamento de Cusco. En este estudio, se recopiló información de 70 empleados de dicha entidad. La encuesta incluyó un cuestionario compuesto por 32 preguntas diseñadas para evaluar diversos aspectos relacionados con el comportamiento y la dinámica organizacional en la mencionada municipalidad. Este análisis permitirá obtener una visión más clara y precisa de la cultura, el ambiente laboral y la interacción entre los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Coya durante el año 2022.

Los ítems mencionados están distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 2

Distribución de ítems

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala
Comportamiento organizacional	Desempeño	Funciones	1, 2	1: Muy bueno 2: Bueno 3: Regular 4: Malo 5: Muy malo
		Actividades	3, 4	
		Obligaciones	5, 6	
		Desempeño individual	7, 8	
		Desempeño grupal	9, 10	
		Absentismo	11, 12	
	Compromiso	Tiempo de trabajo	13	14, 15
		Eficiencia	14, 15	
	Fidelidad	Rotación del personal	16, 17	18, 19 20, 21 22, 23
		Ingreso de personal	18, 19	
		Reducción del personal	20, 21	
		Calidad de vida en el trabajo	22, 23	
	Satisfacción en el trabajo	Grado de satisfacción	24	25 26, 27
		Comportamiento	25	
		Clima organizacional	26, 27	
Ciudadanía organizacional	Comportamiento individual	28		



Objetivos de la organización	de la	29, 30
Reglamentos de la organización	de la	31, 32



• **Fiabilidad del instrumento**

Variable Comportamiento Organizacional

Para el momento de la validez del instrumento se tuvo que recurrir a la herramienta llamada Alpha de Cronbach, el cual se enfoca en establecer la media ponderada de cada una de las correlaciones entre los ítems que componen el cuestionario.

Fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Donde:

α : Alfa de Cronbach

k : Número de ítems del instrumento

V_i : Varianza de cada Ítem.

V_t : Varianza Total

Tabla 3

Resumen del procesamiento de casos - Fiabilidad

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	70	100,00
	Excluido	0	0
	Total	70	100,0

Tabla 4

Estadísticas de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
<u>,759</u>	<u>32</u>

Respecto al valor obtenido, cuando este se acerque más a la unidad (1), el instrumento es mucho más fiable. Respecto al valor obtenido por medio del programa SPSS, se generó un valor equivalente a 0.759, es por ello que, al tener un coeficiente mayor a 0.7; se concluye que el instrumento es fiable y se procede a ser aplicado.



4.2 Resultados respecto a los objetivos específicos

- Describir el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coya, provincia de Calca, departamento de Cusco – 2022

Tabla 5

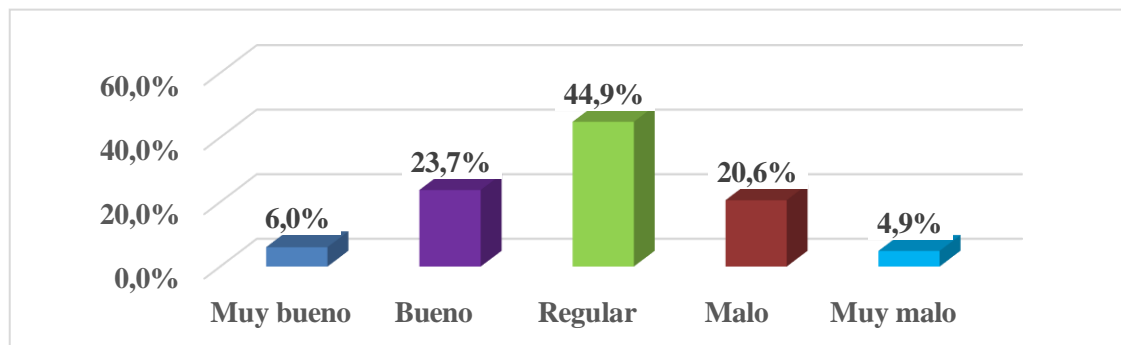
Resultado del desempeño de los trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	4.2	6.0%	6.0%	6.0%
Bueno	16.6	23.7%	23.7%	29.7%
Regular	31.4	44.9%	44.9%	74.6%
Malo	14.4	20.6%	20.6%	95.1%
Muy malo	3.4	4.9%	4.9%	100.0%
Total	70	100.0%	100.0%	

Nota. Software estadístico SPSS-23

Figura 2

Resultado del desempeño de los trabajadores



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

De la tabla 5, figura 2, en referencia a la dimensión de desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coya, provincia de Calca, departamento de Cusco, 2022, el 44.9% de los trabajadores encuestados evidencian un desempeño regular, asimismo, el 23.7% de los trabajadores manifiestan que el desempeño es bueno, por otro lado, el 20.6% de dichos trabajadores sostienen que el desempeño es malo, y finalmente, el 4.9% de los trabajadores encuestados evidencian un desempeño muy malo.

El desempeño laboral es regular debido a que, en la Municipalidad de Coya, los trabajadores no cumplen adecuadamente sus funciones laborales, también existe una descoordinación de las actividades laborales dentro de las áreas de trabajo, asimismo, las



obligaciones de los colaboradores no se respetan en su totalidad y se observan retrasos en el desarrollo de tareas asignadas.

Tabla 6

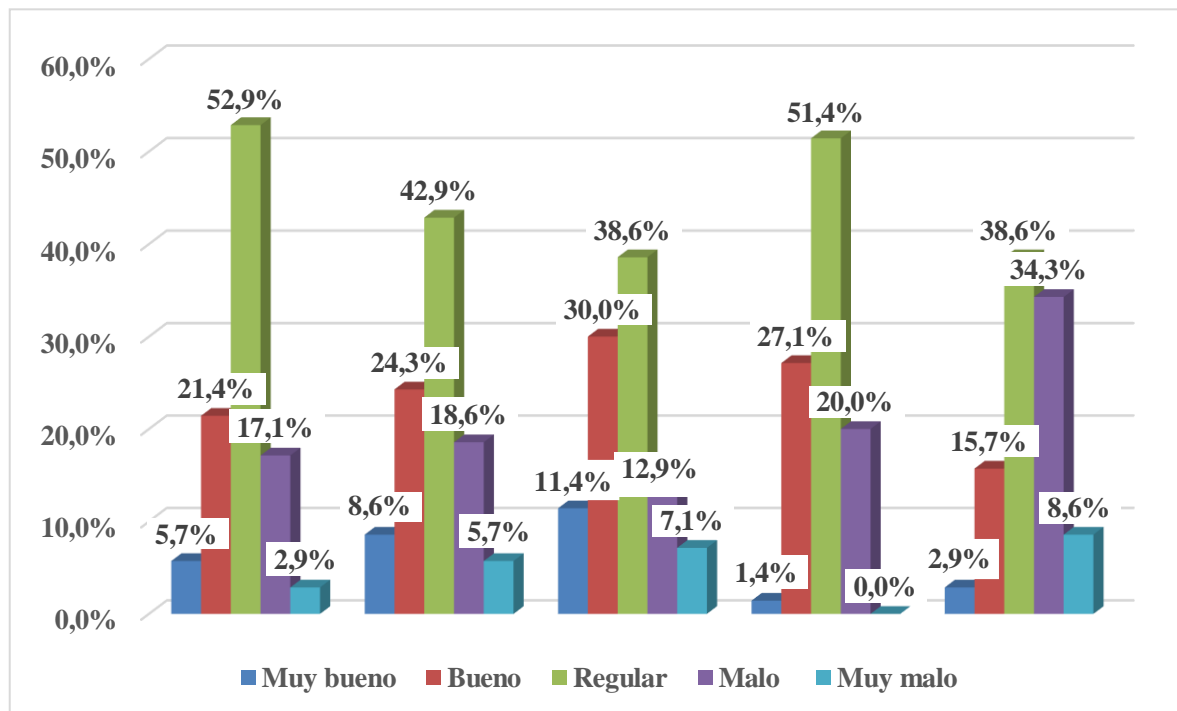
Resultado de los indicadores del desempeño de los trabajadores

	Funciones		Actividades		Obligaciones		Desempeño Individual		Desempeño Grupal	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy bueno	4	5.7%	6	8.6%	8	11.4%	1	1.4%	2	2.9%
Bueno	15	21.4%	17	24.3%	21	30.0%	19	27.1%	11	15.7%
Regular	37	52.9%	30	42.9%	27	38.6%	36	51.4%	27	38.6%
Malo	12	17.1%	13	18.6%	9	12.9%	14	20.0%	24	34.3%
Muy malo	2	2.9%	4	5.7%	5	7.1%	0	0.0%	6	8.6%
Total	70	100.0%	70	100.0%	70	100.0%	70	100.0%	70	100.0%

Nota. Software estadístico SPSS-23

Figura 3

Resultado de los indicadores del desempeño de los trabajadores



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo con los datos proporcionados en la tabla 6 y la figura 3, el **desempeño** de los trabajadores con referencia al indicador **funciones**, el 52.9% de los trabajadores evidencian que el desempeño de sus funciones es regular, de igual forma, el 21.4% de los trabajadores encuestados manifiestan que el desempeño de sus funciones se da de



buena manera, además, el 17.1% sostiene que el desempeño de sus funciones es malo, y por último, el 2.9% de los trabajadores afirman que el desempeño de sus funciones es muy malo.

El desempeño y eficiencia de funciones se efectúan de manera regular, ya que los trabajadores no tienen muy en claro cómo desarrollar sus tareas de la mejor manera, no reciben constantes capacitaciones u orientaciones.

El desempeño de los trabajadores con referencia al indicador de **actividades**, el 42.9% de los trabajadores encuestados evidencian un desempeño regular, asimismo, el 24.3% de dichos trabajadores manifiestan que el desempeño es bueno, por otra parte, el 18.6% de los trabajadores relatan un desempeño malo, y finalmente, únicamente el 5.7% de los trabajadores encuestados evidencian un desempeño muy malo.

El desarrollo de actividades se desarrolla de manera regular, puesto que existen muchas descoordinaciones al realizar sus actividades en las diferentes áreas de trabajo y en ciertas ocasiones no se cumplen.

El desempeño de los trabajadores con referencia al indicador de **obligaciones**, el 38.6% de los trabajadores encuestados evidencian que el desempeño de sus obligaciones es regular, además, el 30.0% de dichos trabajadores evidencian que el desempeño de sus obligaciones es catalogado como bueno, por otro lado, el 12.9% evidencian un desempeño de sus obligaciones calificado como malo, y finalmente, sólo el 7.1% evidencia un desempeño de sus obligaciones catalogado como muy malo.

Con respecto al indicador obligaciones se encontró que es regular, ya que las obligaciones de los colaboradores no se respetan en su totalidad, algunas ni se cumplen y se observaron retrasos en el desarrollo de tareas asignadas.

Con respecto al indicador de **desempeño individual**, el 51.4% de los trabajadores encuestados evidencian un desempeño individual regular, de igual manera, el 27.1% de



dichos trabajadores relatan un desempeño individual bueno, por otra parte, el 20.0% de dichos trabajadores manifiestan un desempeño individual malo, y por último, únicamente el 1.4% de los trabajadores encuestados evidenciaron un desempeño individual muy bueno.

Se observó un desempeño individual regular, ya que la mayoría de trabajadores culminan sus funciones a destiempo y también presentan las tareas encomendadas con retrasos significativos.

Con respecto al indicador de **desempeño grupal**, el 38.6% de los trabajadores encuestados evidencian un desempeño grupal regular, además, el 34.3% de dichos trabajadores manifestaron que el desempeño grupal es malo, de igual forma, el 15.7% de dichos trabajadores relataron que desempeño grupal es bueno, y finalmente, el 8.6% de los trabajadores encuestados evidenciaron un desempeño grupal muy malo.

El desempeño grupal en la municipalidad es regular, esto porque no existe mucho compañerismo entre los trabajadores, y la mayoría trata de realizar sus funciones individualmente.



- Describir el compromiso de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coya, provincia de Calca, departamento de Cusco – 2022

Tabla 7

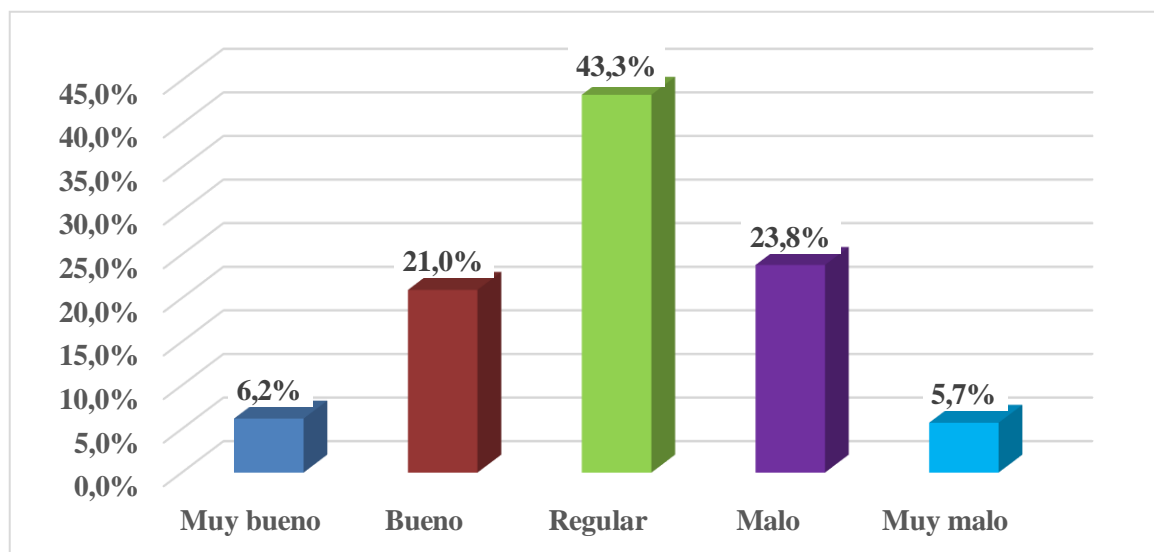
Resultado del compromiso de los trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	4.3	6.2%	6.2%	6.2%
Bueno	14.7	21.0%	21.0%	27.1%
Regular	30.3	43.3%	43.3%	70.5%
Malo	16.7	23.8%	23.8%	94.3%
Muy malo	4.0	5.7%	5.7%	100.0%
Total	70	100.0%	100.0%	

Nota. Software estadístico SPSS-23

Figura 4

Resultado del compromiso de los trabajadores



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla 7 y la figura 4, con respecto a la Dimensión **compromiso** de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coya, provincia de Calca, departamento de Cusco, 2022, el 43.3% de los trabajadores encuestados evidencian un **compromiso** regular, por otro lado, el 23.8% de dichos trabajadores manifiestan que el **compromiso** es malo, asimismo, el 21.0% de los trabajadores revelan un **compromiso** bueno, y finalmente, el 5.7% de los trabajadores encuestados evidencian un **compromiso** muy malo.



Se encontró un compromiso regular, debido a que se presentan situaciones de indisciplina como absentismo de su puesto de trabajo por parte de los colaboradores de la municipalidad, también se identifican regulares inasistencias de los trabajadores, los cuales no presenta un documento que justifiquen dichas ausencias, de la misma manera el tiempo de trabajo dentro de la entidad no se cumplen en su totalidad.

Tabla 8

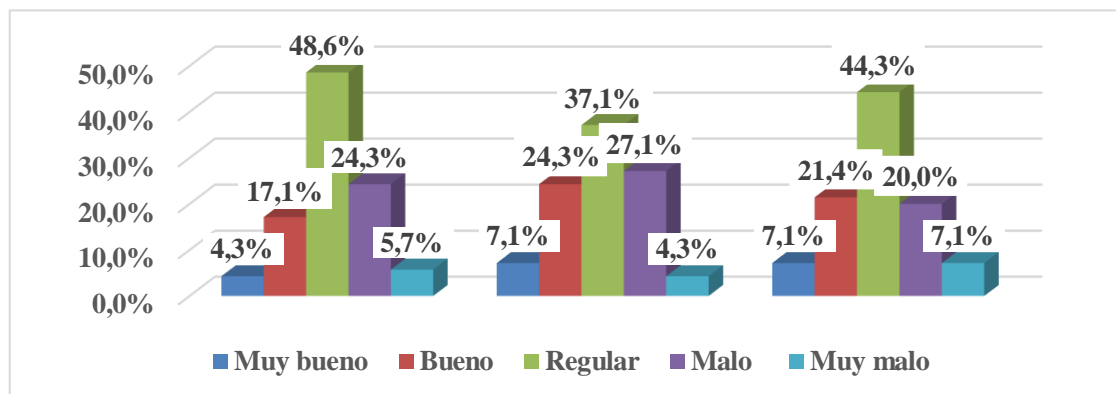
Resultado de los indicadores del compromiso de los trabajadores

	Absentismo		Tiempo de trabajo		Eficiencia	
	f	%	f	%	f	%
Muy bueno	3	4.3%	5	7.1%	5	7.1%
Bueno	12	17.1%	17	24.3%	15	21.4%
Regular	34	48.6%	26	37.1%	31	44.3%
Malo	17	24.3%	19	27.1%	14	20.0%
Muy malo	4	5.7%	3	4.3%	5	7.1%
Total	70	100.0%	70	100.0%	70	100.0%

Nota. Software estadístico SPSS-23

Figura 5

Resultado de los indicadores del compromiso de los trabajadores



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 8 y figura 5, el **compromiso** de los trabajadores con referencia al indicador **absentismo**, el 48.6% de los trabajadores encuestados califican como regular el tema del absentismo laboral, de igual manera, el 24.3% de dichos trabajadores califican como malo el tema del absentismo laboral, por otro lado, el 17.1% de los trabajadores califican como bueno el absentismo laboral, y por último, el 5.7% de los trabajadores encuestados califican como muy malo el tema del absentismo laboral.



Se encontró que el absentismo en la municipalidad se da de manera regular, debido a que una parte de los trabajadores no asisten al trabajo y dichas inasistencias no tienen justificación alguna.

El **compromiso** de los trabajadores con referencia al indicador **tiempo de trabajo**, el 37.1% de los trabajadores califican como regular que el compromiso en función al tiempo de trabajo, asimismo, el 27.1% de los trabajadores manifiestan que es malo el tiempo de trabajo, por otro lado, el 24.3% de los trabajadores califican como bueno el tiempo de trabajo, y finalmente, únicamente el 4.3% de los trabajadores encuestados califican como muy malo el tiempo de trabajo.

El indicador tiempo de trabajo es regular, ya que se observó que una parte de los trabajadores no cumplen su tiempo de trabajo dentro de la municipalidad totalmente ya que salen minutos antes a pesar que algunos ingresan tarde.

El **compromiso** de los trabajadores con referencia al indicador **eficiencia**, el 44.3% de los trabajadores encuestados califican como regular que el compromiso está enteramente influenciado por la eficiencia laboral, de igual modo, el 21.4% de dichos trabajadores califican como buena la eficiencia laboral, por otro lado, el 20.0% de los trabajadores califican como mala la eficiencia laboral, y por último, el 7.1% de los trabajadores encuestados califican como muy malo el compromiso enteramente influenciado por la eficiencia laboral.

La eficiencia laboral en la municipalidad es regular, ya que como se observó la impuntualidad y el absentismo provocan una baja proactividad, esto afecta la eficiencia de las actividades cotidianas en general.



- Describir la fidelidad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coya, provincia de Calca, departamento de Cusco – 2022

Tabla 9

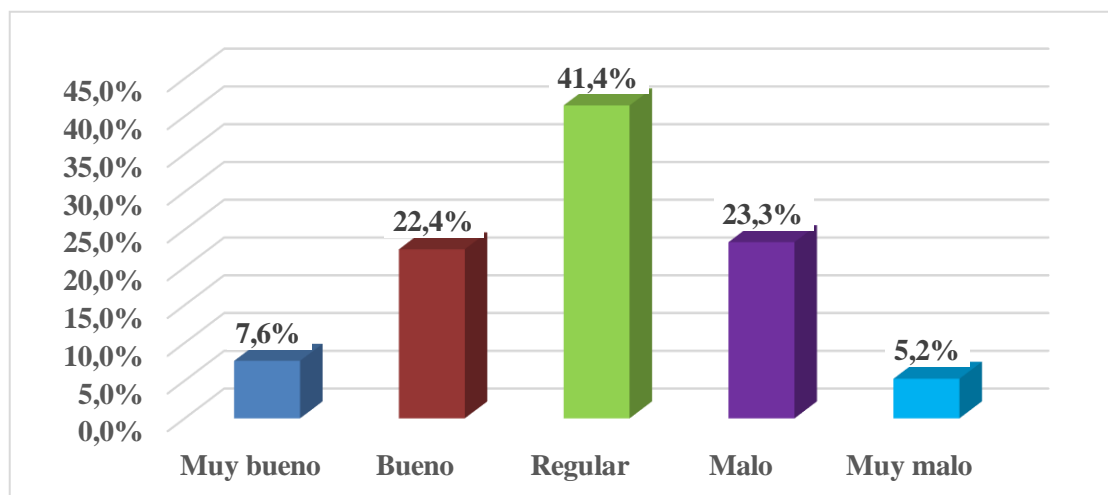
Resultado de la fidelidad de los trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	5.3	7.6%	7.6%	7.6%
Bueno	15.7	22.4%	22.4%	30.0%
Regular	29.0	41.4%	41.4%	71.4%
Malo	16.3	23.3%	23.3%	94.8%
Muy malo	3.7	5.2%	5.2%	100.0%
Total	70	100.0%	100.0%	

Nota. Software estadístico SPSS-23

Figura 6

Resultado de la fidelidad de los trabajadores



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla 9 y figura 6, la dimensión **Fidelidad** de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coya, provincia de Calca, departamento de Cusco, 2022, el 41.4% de los trabajadores encuestados evidencian una fidelidad regular, asimismo, el 23.3% de dichos trabajadores evidencian una fidelidad mala, por otra parte, el 22.4% de los trabajadores evidencian una fidelidad buena, y finalmente, únicamente el 5.2% de los trabajadores encuestados evidencian una fidelidad muy mala.



La fidelidad en la municipalidad es regular debido a que, se presenciaron altos niveles de rotación del personal en un tiempo menor a lo establecido en los contratos, asimismo, el ingreso o reclutamiento para el nuevo personal no se realizó adecuadamente viendo habilidades o capacidades para el puesto, esto hace que los nuevos colaboradores no dispongan los requerimientos necesarios para poder ejercer adecuadamente sus funciones dentro de la municipalidad.

Tabla 10

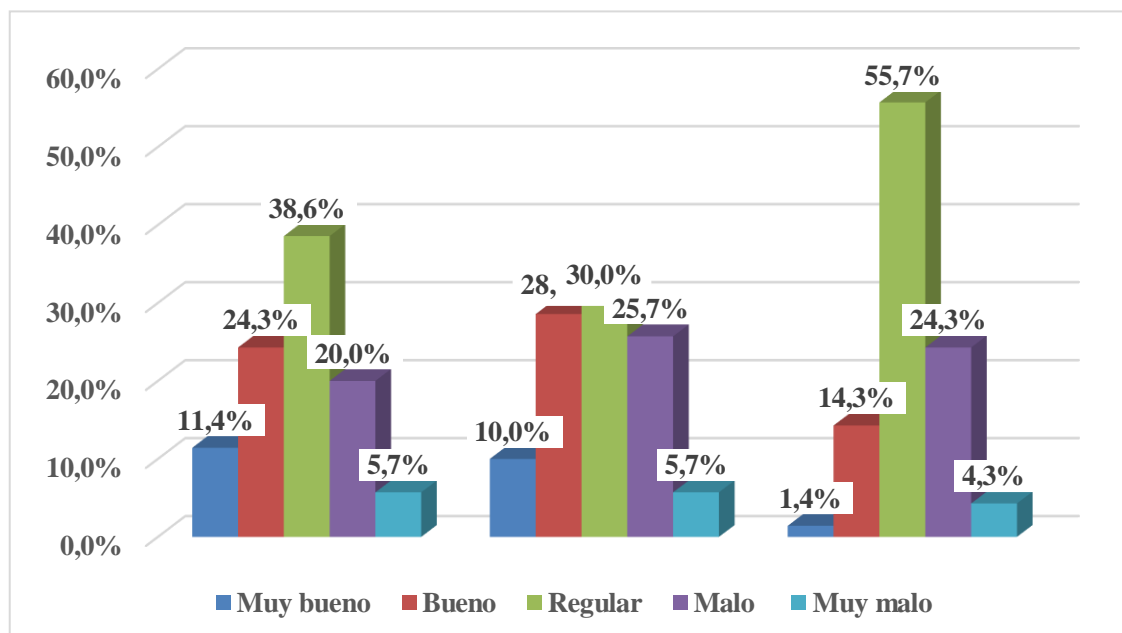
Resultado de los indicadores de la fidelidad de los trabajadores

	Rotación del personal		Ingreso del personal		Reducción del personal	
	f	%	f	%	f	%
Muy bueno	8	11.4%	7	10.0%	1	1.4%
Bueno	17	24.3%	20	28.6%	10	14.3%
Regular	27	38.6%	21	30.0%	39	55.7%
Malo	14	20.0%	18	25.7%	17	24.3%
Muy malo	4	5.7%	4	5.7%	3	4.3%
Total	70	100.0%	70	100.0%	70	100.0%

Nota. Software estadístico SPSS-23

Figura 7

Resultado de los indicadores de la fidelidad de los trabajadores



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla 10 y figura 7, la fidelidad de los trabajadores con respecto al indicador **Rotación del personal**, el 38.6% de los trabajadores encuestados mencionan



que la rotación del personal en la municipalidad es regular, además, el 24.3% de los trabajadores encuestados manifiestan que la rotación del personal en la municipalidad es buena, por otro lado, el 20.0% de dichos trabajadores sostienen que la rotación del personal en la municipalidad es mala, y por último, sólo el 5.7% de los trabajadores encuestados mencionan que la rotación del personal en la municipalidad es muy mala.

El indicador rotación del personal es regular, ya que las rotaciones se efectúan excesivamente y sin mucho sentido, sin respetar las fechas establecidas dentro de los contratos lo que genera incomodidades en los trabajadores.

La fidelidad de los trabajadores con respecto al indicador **Ingreso del personal**, el 30.0% de los trabajadores encuestados manifiestan que el ingreso del personal nuevo en la municipalidad es regular, de igual modo, el 28.6% de dichos trabajadores mencionan que el ingreso del personal nuevo en la municipalidad es bueno, por otra parte, el 25.7% de los trabajadores sostienen que el ingreso del personal nuevo en la municipalidad es malo, y finalmente, únicamente el 5.7% de los trabajadores encuestados manifiestan que el ingreso del personal nuevo en la municipalidad es muy malo.

Se encontró que el indicador Ingreso de personal es regular, debido a que cuando se contrata o recluta nuevo personal, no se toma en cuenta sus habilidades o capacidades para designarle un adecuado puesto de trabajo.

La fidelidad de los trabajadores con respecto al indicador **Reducción del personal**, el 55.7% de los trabajadores encuestados manifiestan que la reducción del personal en la municipalidad se da de manera regular, asimismo, el 24.3% de dichos trabajadores mencionan que la reducción del personal en la municipalidad se da de mala manera, por otro lado, el 14.3% de los trabajadores indican que la reducción del personal en la municipalidad se da de manera buena, y por último, solo el 4.3% de los trabajadores



encuestados manifiestan que la reducción del personal en la municipalidad se efectúa de manera muy mala.

La reducción de personal se efectúa de manera regular, ya que a causa de nulas capacitaciones a trabajadores nuevos y en general, se verifica bajos desempeños laborales lo que ocasiona una significativa reducción de personal.



- Describir el nivel satisfacción en el trabajo en la Municipalidad Distrital de Coya, provincia de Calca, departamento de Cusco – 2022

Tabla 11

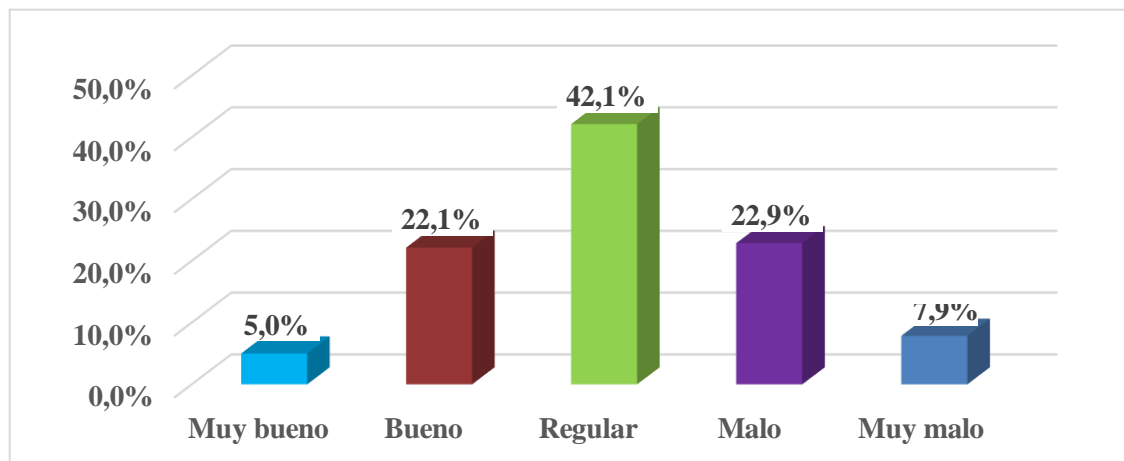
Resultado de la satisfacción en el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	3.5	5.0%	5.0%	5.0%
Bueno	15.5	22.1%	22.1%	27.1%
Regular	29.5	42.1%	42.1%	69.3%
Malo	16.0	22.9%	22.9%	92.1%
Muy malo	5.5	7.9%	7.9%	100.0%
Total	70	100.0%	100.0%	

Nota. Software estadístico SPSS-23

Figura 8

Resultado de la satisfacción en el trabajo



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla 11 y figura 8, la dimensión **Satisfacción en el trabajo** en la Municipalidad Distrital de Coya, provincia de Calca, departamento de Cusco, 2022, el 42.1% de los trabajadores encuestados manifiestan que la satisfacción laboral en la municipalidad es regular, de igual modo, el 22.9% de dichos trabajadores evidencian una satisfacción laboral mala, por otro lado, el 22.1% de los trabajadores indican que la satisfacción laboral es buena, y finalmente, únicamente el 7.9% de los trabajadores encuestados evidencian una satisfacción laboral muy mala dentro de la municipalidad.



La satisfacción laboral es regular debido a que, no hay un buen ambiente laboral, también porque los empleados no disponen de los recursos suficientes para cubrir adecuadamente sus necesidades como la comodidad, ambiente agradable y seguridad, asimismo, se tiene un nivel bajo de satisfacción en la ejecución de sus tareas y cumplimiento de objetivos.



Tabla 12

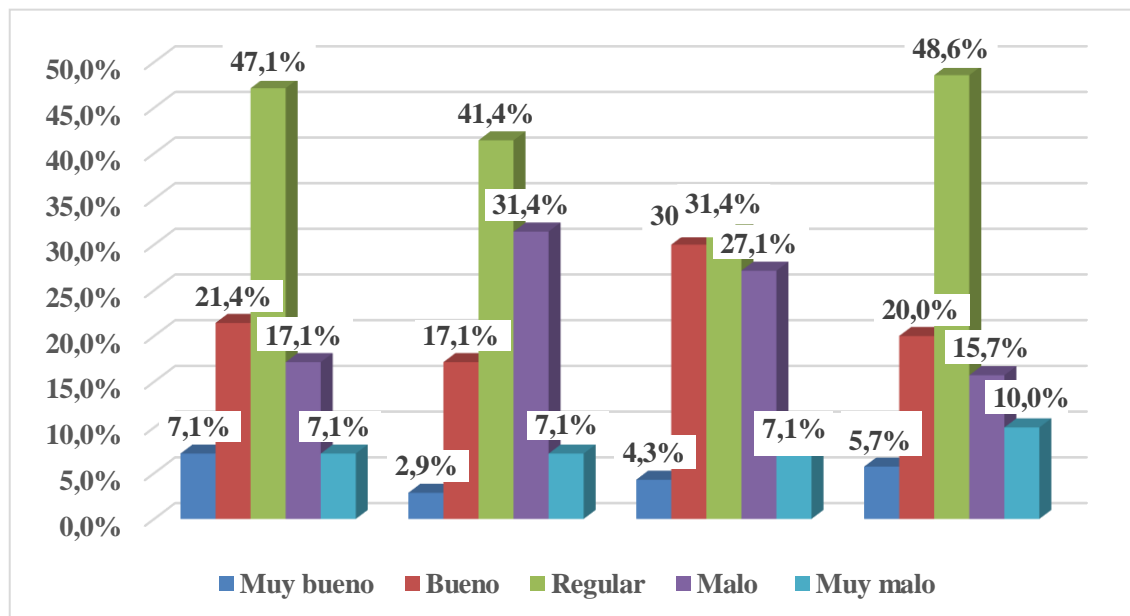
Resultado de los indicadores de la satisfacción en el trabajo

	Calidad de vida		Grado de satisfacción		Comportamiento		Clima organizacional	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy bueno	5	7.1%	2	2.9%	3	4.3%	4	5.7%
Bueno	15	21.4%	12	17.1%	21	30.0%	14	20.0%
Regular	33	47.1%	29	41.4%	22	31.4%	34	48.6%
Malo	12	17.1%	22	31.4%	19	27.1%	11	15.7%
Muy malo	5	7.1%	5	7.1%	5	7.1%	7	10.0%
Total	70	100.0%	70	100.0%	70	100.0%	70	100.0%

Nota. Software estadístico SPSS-23

Figura 9

Resultado de los indicadores de la satisfacción en el trabajo



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla 12 y figura 9, la dimensión **satisfacción en el trabajo** en referencia al indicador **Calidad de vida**, el 47.1% de los trabajadores encuestados mencionan tener una calidad de vida regular, asimismo, el 21.4% de dichos trabajadores manifiestan que tienen una calidad de vida buena, además, el 17.1% de los trabajadores señalan tener una calidad de vida mala, y por último, solo el 7.1% de los trabajadores encuestados manifiestan que tienen una calidad de vida muy mala.



La calidad de vida de los trabajadores es regular, puesto que se evidenció que los ingresos que reciben nos cubren en su totalidad sus necesidades básicas como, la comodidad y la seguridad.

En referencia al indicador **Grado de satisfacción**, el 41.4% de los trabajadores encuestados mencionan tener un grado de satisfacción regular, de igual manera, el 31.4% de dichos trabajadores mencionan tener un grado de satisfacción malo, por otro lado, el 17.1% de los trabajadores manifiestan tener un grado de satisfacción bueno, y finalmente, únicamente el 7.1% de los trabajadores encuestados manifiestan que tienen un grado de satisfacción muy malo.

El nivel de satisfacción en la ejecución de sus tareas y cumplimiento de objetivos es regular, debido a que no se les capacita adecuadamente para realizar sus funciones y tampoco se les motiva continuamente para alcanzar sus objetivos.

En referencia al indicador **Comportamiento**, el 31.4% de los trabajadores encuestados mencionan que su comportamiento individual es regular, además, el 30.0% de dichos trabajadores mencionan que su comportamiento individual es bueno, por otro lado, el 27.1% de los trabajadores manifiestan que su comportamiento individual es malo, y por último, el 7.1% de los trabajadores encuestados indican que su comportamiento individual es muy malo.

El comportamiento de los trabajadores es regular, ya que en ciertas ocasiones no se muestra de forma ética, no se observa mucha cordialidad ni solidaridad entre compañeros y jefes a cargo.

En referencia al indicador **Clima organizacional**, el 48.6% de los trabajadores encuestados mencionan que existe un clima organizacional regular, asimismo, el 20.0% de dichos trabajadores mencionan que existe un clima organizacional bueno, por otro lado, el 15.7% de los trabajadores mencionan que existe un clima organizacional malo,



y finalmente, el 10.0% de los trabajadores encuestados manifiestan que existe un clima organizacional muy malo.

El clima organizacional es regular, puesto que aún se presentan deficiencias en el desarrollo de actividades, falta fomentar la confianza, respeto e igualdad entre los trabajadores y no hay mucha comunicación cuando se trabaja.



- Describir la ciudadanía organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coya, provincia de Calca, departamento de Cusco – 2022

Tabla 13

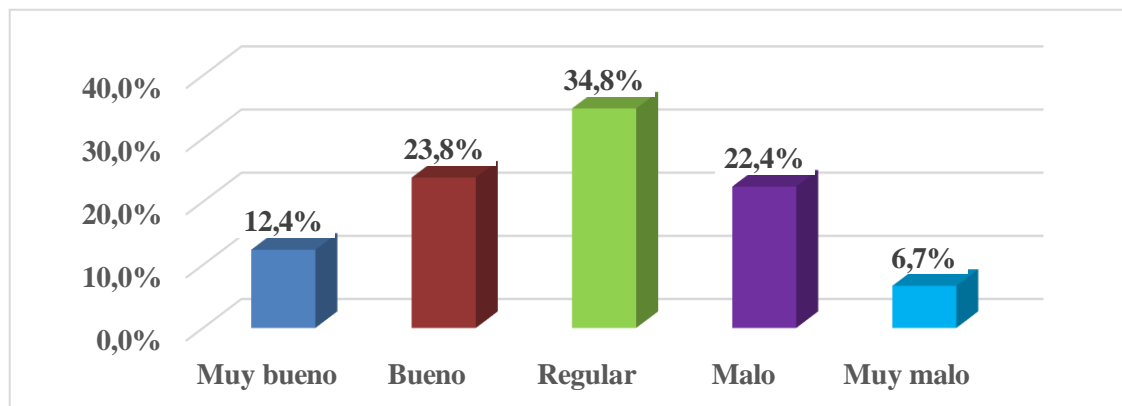
Resultado de la ciudadanía organizacional de los trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	8.7	12.4%	12.4%	12.4%
Bueno	16.7	23.8%	23.8%	36.2%
Regular	24.3	34.8%	34.8%	71.0%
Malo	15.7	22.4%	22.4%	93.3%
Muy malo	4.7	6.7%	6.7%	100.0%
Total	70	100.0%	100.0%	

Nota. Software estadístico SPSS-23

Figura 10

Resultado de la ciudadanía organizacional de los trabajadores



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla 13 y figura 10, la dimensión **Ciudadanía organizacional** de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coya, provincia de Calca, departamento de Cusco, 2022, el 34.8% de los trabajadores encuestados mencionan tener una ciudadanía organizacional regular, además, el 23.8% de dichos trabajadores mencionan tener una ciudadanía organizacional buena, por otra parte, el 22.4% de los trabajadores mencionan tener una ciudadanía organizacional mala, y finalmente, el 6.7% de los trabajadores encuestados manifestaron tener una ciudadanía organizacional muy mala.



La ciudadanía organizacional es regular ya que, se observó que el comportamiento individual de los trabajadores presenta deficiencias, puesto que en ocasiones no se evidencia un respeto en la interrelación entre trabajadores y bajos niveles de apoyo entre los mismos, también se observa que los deberes del trabajo no presentan de una adecuada organización para poder ser ejecutados de manera puntual y precisa, ocasionando retrasos en ciertos casos.

Tabla 14

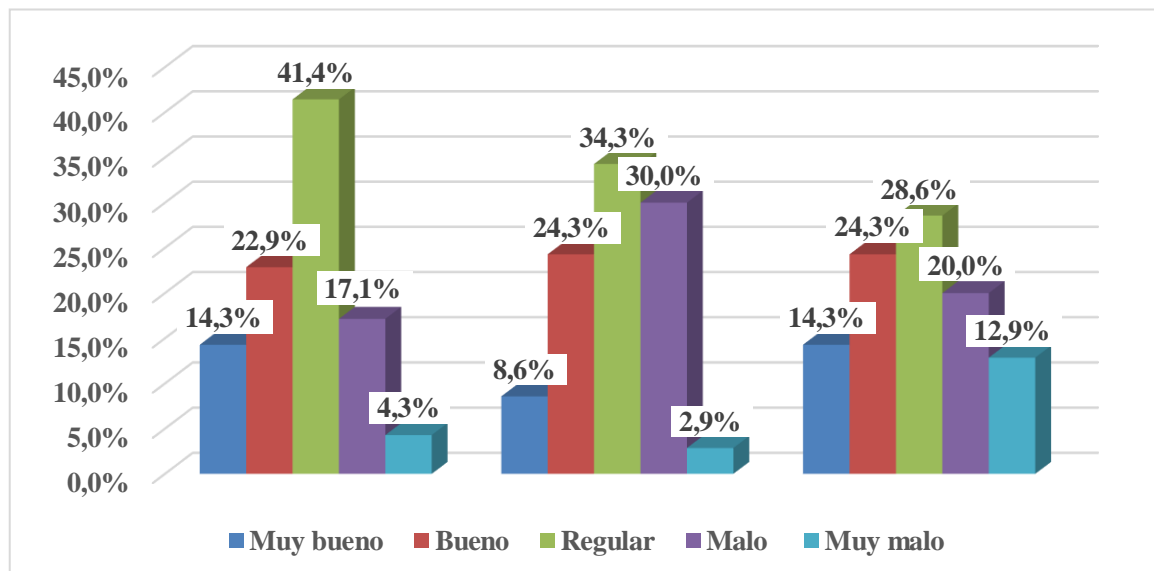
Resultado de los indicadores de la ciudadanía organizacional de los trabajadores

	Comportamiento individual		Objetivos de la organización		Reglamento de la organización	
	f	%	f	%	f	%
Muy bueno	10	14.3%	6	8.6%	10	14.3%
Bueno	16	22.9%	17	24.3%	17	24.3%
Regular	29	41.4%	24	34.3%	20	28.6%
Malo	12	17.1%	21	30.0%	14	20.0%
Muy malo	3	4.3%	2	2.9%	9	12.9%
Total	70	100.0%	70	100.0%	70	100.0%

Nota. Software estadístico SPSS-23

Figura 11

Resultado de los indicadores de la ciudadanía organizacional de los trabajadores



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla 14 y figura 11, la dimensión **Ciudadanía organizacional** en referencia al indicador **Comportamiento individual**, el 41.4% de los trabajadores



encuestados mencionan tener un comportamiento individual regular, asimismo, el 22.9% de dichos trabajadores mencionan tener un comportamiento individual bueno, por otro lado, el 17.1% de los trabajadores mencionan tener un comportamiento individual malo, y finalmente, el 4.3% de los trabajadores encuestados manifestaron tener un comportamiento individual muy malo.

El comportamiento individual de los trabajadores es regular, debido a que se observó un bajo nivel de respeto y cooperación entre los trabajadores, además un bajo nivel de comunicación y coordinación.

En referencia al indicador **Objetivos de la organización**, el 34.3% de los trabajadores encuestados mencionan que los objetivos de la organización son regulares, asimismo, el 30.0% de dichos trabajadores mencionan que los objetivos de la organización son malos, por otro lado, el 24.3% de los trabajadores indicaron que los objetivos de la organización son buenos, y por último, el 2.9% de los trabajadores encuestados manifiestan que los objetivos de la organización son muy malos.

El indicador objetivo de la organización es regular, los objetivos de la organización no se pudieron alcanzar totalmente, ya que, no se dispone de una productividad que cubran con las necesidades de la municipalidad.

En referencia al indicador **Reglamento de la organización**, el 28.6% de los trabajadores encuestados mencionan que el reglamento de la organización es calificado como regular, de igual modo, el 24.3% de dichos trabajadores mencionan que el reglamento de la organización es calificado como bueno, por otro lado, el 20.0% de los trabajadores mencionan que el reglamento de la organización es calificado como malo, y finalmente el 12.9% de los trabajadores encuestados manifiestan que el reglamento de la organización es muy malo.



Los reglamentos de la organización son regulares, debido a que los reglamentos no se dan a conocer de manera general al momento de que los trabajadores empiezan a trabajar para la municipalidad.



4.3 Resultados respecto al objetivo general

- Describir el comportamiento organizacional en la Municipalidad Distrital de Coya, provincia de Calca, departamento de Cusco – 2022

Resultado del comportamiento organizacional

Tabla 15

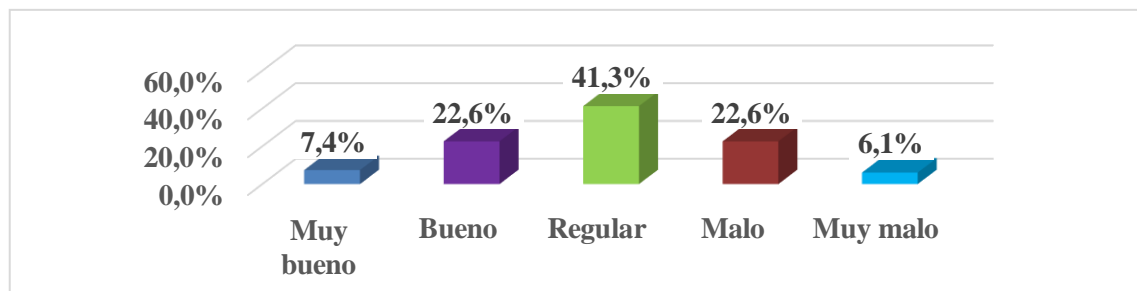
Resultado del comportamiento organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	5.2	7.4%	7.4%	7.4%
Bueno	15.8	22.6%	22.6%	30.0%
Regular	28.9	41.3%	41.3%	71.3%
Malo	15.8	22.6%	22.6%	93.9%
Muy malo	4.3	6.1%	6.1%	100.0%
Total	70.0	100.0%	100.0%	

Nota. Software estadístico SPSS-23

Figura 12

Resultado del comportamiento organizacional



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla 15 y figura 12, respecto a la variable **comportamiento organizacional** en la Municipalidad Distrital de Coya, provincia de Calca, departamento de Cusco, 2022, el 41.3% de los trabajadores encuestados evidencian tener un comportamiento organizacional regular, asimismo, el 22.6% de dichos trabajadores evidencian tener un comportamiento organizacional bueno, además, el 22.6% de los trabajadores evidencian tener un comportamiento organizacional malo, y finalmente el 6.1% de los trabajadores encuestados manifestaron tener un comportamiento organizacional muy malo. Debido a los valores obtenidos en los indicadores y dimensiones, se determina que el comportamiento organizacional en la Municipalidad distrital de Coya es regular.



Capítulo V: Discusión

5.1 Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

De acuerdo con los resultados para el objetivo general se evidencia que los datos de mayor relevancia que son el 41.3% de los trabajadores lo percibe de esa manera, dicha respuesta es contrastada con las dimensiones, la dimensión desempeño laboral, es calificado como regular, debido a que el 44.9% de los trabajadores lo percibe de esa manera, la dimensión compromiso es calificado como regular, debido a que el 43.3% de los trabajadores lo percibe de esa manera, de igual manera la dimensión fidelidad es calificado como regular debido a que el 41.4% de los trabajadores lo percibe de esa manera, por otro lado la dimensión satisfacción laboral es calificado como regular debido a que el 42.1% de los trabajadores lo percibe de esa manera, y finalmente la dimensión ciudadanía organizacional es calificado como regular debido a que el 34.8% de los trabajadores lo percibe de esa manera.

De acuerdo con los resultados para el objetivo específico 1 se evidencia que el 44.9% de los trabajadores lo señala de esa manera, dicho valor es sustentado por sus indicadores, es así que el indicador Funciones es calificado como regular debido a que el 52.9% de los menciona, así mismo indicador actividades es calificado como regular debido a que el 42.9% de los trabajadores lo comenta, por otro lado el indicador Obligaciones es calificado como regular debido a que el 38.6% de los trabajadores lo percibe de esta manera, de igual manera el indicador Desempeño individual es calificado como regular debido a que el 51.4% de los trabajadores lo indica de esa manera, finalmente el indicador Desempeño grupal es calificado como regular debido a que el 38.6% de los trabajadores lo percibe de esta manera

De acuerdo con los resultados para el objetivo específico 2 se evidencia que el 43.3% de los trabajadores lo percibe de esa manera, dicho valor es sustentado por sus



indicadores, es así que el indicador Absentismo es calificado como regular, debido a que el 48.6% de los trabajadores lo califica así, por otro lado el indicador Tiempo de trabajo es calificado como regular debido a que el 37.1% de los trabajadores lo menciona así, y finalmente el indicador Eficiencia es calificado como regular debido a que el 44.3% de los trabajadores lo percibe de esta manera

De acuerdo con los resultados para el objetivo específico 3 se evidencia que el 41.4% de los trabajadores lo percibe de esa manera, dicho valor es sustentado por sus indicadores, es así que el indicador Rotación del personal es calificado como regular debido a que el 38.6% de los trabajadores lo percibe de esta manera, respecto al indicador Ingreso de personal es calificado como regular debido a que el 30.0% de los trabajadores lo menciona así, finalmente el indicador Reducción del personal es calificado como regular debido a que el 55.7% de los trabajadores lo percibe de esta manera

De acuerdo con los resultados para el objetivo específico 4 se evidencia que el 42.1% de los trabajadores lo percibe de esa manera, dicho valor es sustentado por sus indicadores, es así que el Calidad de vida es calificado como regular debido a que el 47.1% de los trabajadores lo indica de esta manera, respecto al indicador Grado de satisfacción es calificado como regular debido a que el 41.4% de los trabajadores opinan de esta manera, así mismo el indicador Comportamiento es calificado como regular debido a que el 31.4% de los trabajadores lo señala de esta manera, finalmente el indicador Clima organizacional es calificado como regular debido a que el 48.6% de los trabajadores lo percibe de esta manera

De acuerdo con los resultados para el objetivo específico 5 se evidencia que el 34.8% de los trabajadores lo percibe de esa manera, dicho valor es sustentado por sus indicadores, es así que el Comportamiento individual es calificado como regular debido a que el 41.4% de los trabajadores lo percibe de esta manera, respecto al indicador Objetivos



de la organización es calificado como regular, debido a que el 34.3% de los trabajadores opinan de esta manera, finalmente el indicador Reglamento de la organización es calificado como regular debido a que el 28.6% de los trabajadores lo percibe de esta manera.

5.2 Limitaciones del estudio

En el proceso de llevar a cabo esta investigación, nos enfrentamos a varias limitaciones significativas:

- En la fase de recopilación de datos, nos encontramos con varios obstáculos debido a la falta de disponibilidad de los trabajadores y los responsables de la municipalidad. Esto dificultó el contacto directo necesario para completar las encuestas. Sin embargo, logramos superar este desafío al establecer una comunicación en línea con ellos, y afortunadamente, demostraron una disposición excepcional para coordinar y participar en la encuesta.
- En cuanto a la metodología, no enfrentamos problemas sustanciales, ya que la mayoría de las dudas que surgieron durante el proceso fueron resueltas con la orientación y el apoyo de nuestro asesor. Esto permitió un mayor entendimiento y aplicación efectiva de la metodología utilizada en la investigación.

Estas limitaciones, aunque desafiantes, no impidieron el progreso de la investigación y, en última instancia, contribuyeron a enriquecer nuestra comprensión y capacidad para abordar los obstáculos que pueden surgir en futuros proyectos de investigación.

5.3 Comparación crítica con la literatura y los antecedentes de investigación

Según los datos para el objetivo general se determina que el 41.3% es de manera regular, según a las dimensiones, se indica que la dimensión desempeño laboral es



calificado como regular con un 44.9%, la dimensión compromiso es calificado como regular con un 43.3%, la dimensión fidelidad es calificado como regular con un 41.4%, la dimensión satisfacción laboral es calificado como regular con un 42.1% y finalmente la dimensión ciudadanía organizacional es calificado como regular con un 34.8%. Dichos resultados muestran similitud con el trabajo de Fernández (2017), el cual muestra que el nivel actual de comportamiento organizacional de los colaboradores de la entidad JV & J INVERSIONES S.A.C. de San Juan de Lurigancho: 2016; es considerado como bueno, esta afirmación indica que el 60.00% de los colaboradores califican como regular el comportamiento que hay en esta organización, asimismo, dicha investigación apoya a lograr los objetivos trazados por la institución, por otro lado solo el 40.00% indica que se percibe un buen comportamiento en el interior de la organización.

Según los datos para el objetivo específico 1 se determina que el 44.9% indica que es regular, el indicador Funciones es calificado como regular con 52.9%, el indicador actividades es calificado como regular con 42.9%, el indicador Obligaciones es calificado como regular con 38.6%, el indicador Desempeño individual es calificado como regular con 51.4%, finalmente el indicador Desempeño grupal es calificado como regular con 38.6%. Estos resultados mostrados tienen relación con el estudio desarrollado por Escalante (2018), que indica que los trabajadores mencionan que el 50.00% percibe un inadecuado manejo del comportamiento grupal, indicando que no se aplica el empowerment, y esto a raíz de que los trabajadores no se involucran al momento de realizar la toma de decisiones, que podría ser fundamental para poder concretar los objetivos institucionales, debido a que deben interactuar para poder dar solución a la problemática y generan un panorama en el que se trabaje para lograr metas trazadas en común.

Según los datos para el objetivo específico 2 se determina que el 43.3% indica como regular, el indicador Ausentismo es calificado como regular con 48.6%, el indicador



Tiempo de trabajo es calificado como regular con 37.1% y finalmente el indicador Eficiencia es calificado como regular con 44.3%. Dichos resultados muestran similitud con el trabajo de Fernández (2017), el cual indica el 12.55% de los colaboradores percibe un nivel considerado como pésimo, de igual forma, el 55.00% menciona que el nivel es calificado como regular y tan solo el 32.55% menciona que observa un nivel bueno. Esto quiere decir que el ausentismo dentro de esta empresa es calificado como bueno, debido a que los trabajadores indican que se debe mejorar las horas de trabajo y se debe tener flexibilidad en los tiempos para que de esta manera se pueda generar un desempeño adecuado.

Según los datos para el objetivo específico 3 se determina que el 41.4% indica como regular, el indicador Rotación del personal es calificado como regular con 38.6%, al indicador Ingreso de personal es calificado como regular con 30.0%, finalmente el indicador Reducción del personal es calificado como regular con 55.7%. Dichos resultados muestran similitud con el trabajo de Fernández (2017), el cual indica que efectivamente el 27.55% de los colaboradores menciona que se tiene un nivel pésimo, el otro 35.00% menciona que es calificado como regular y finalmente tan solo el 37.55% menciona que es bueno. De estos resultados se deduce que la productividad de los trabajadores de dicha entidad es considerada como buena. Es por ello que se puede indicar que tanto la calidad de trabajo, eficiencia y eficacia se hallan aplicados de manera adecuada.

Según los datos para el objetivo específico 4 se determina que el 42.1% indica como regular, el indicador Calidad de vida es calificado como regular con 47.1%, el indicador Grado de satisfacción es calificado como regular con 41.4%, el indicador Comportamiento es calificado como regular con 31.4%, finalmente el indicador Clima organizacional es calificado como regular con 48.6%. Respecto a los datos mostrados en la investigación realizada por Martínez (2016), en el que se menciona que los colaboradores indican que



deben conocer las oportunidades de crecimiento que posee la entidad, de esta manera se podrán centrar en su trabajo, y generen una estabilidad en el centro de trabajo; además, la remuneración debe ser la óptima, ya que este factor es considerado como relevante para que el trabajador consiga la estabilidad y seguridad en el puesto de trabajo; asimismo, generar un buen beneficio dentro de la empresa, muy aparte del sueldo, ya que se le puede dar reconocimientos y beneficios extras que estén acorde al mercado laboral.

Según los datos para el objetivo específico 5 se determina que el 34.8% indicado como regular, el indicador Comportamiento individual es calificado como regular con 41.4%, el indicador Objetivos de la organización es calificado como regular con 34.3%, finalmente el indicador Reglamento de la organización es calificado como regular con 28.6%. Los resultados obtenidos en este estudio muestran una notable similitud con las conclusiones de Escalante (2018). Escalante encontró que el 55% de los colaboradores evaluaba el comportamiento personal como inadecuado. Esto se atribuía a una serie de factores, entre ellos las diferencias individuales, la percepción y atribución de sus compañeros, así como la satisfacción en el trabajo. Estos elementos contribuían a que los colaboradores no compartieran muchas similitudes en su forma de pensar, actuar y sentir. Además, la falta de motivación adecuada también se destacaba como un factor importante, lo que generaba un desinterés en el cumplimiento efectivo de sus responsabilidades laborales.

5.4 Implicancias del estudio

El presente estudio tiene importantes implicaciones en diversos aspectos: social, profesional, teórico y práctico.

Desde una perspectiva social, este estudio aporta un valor significativo a la sociedad al centrarse en la educación universitaria y en la comprensión del comportamiento



organizacional de los empleados en el ámbito municipal. Esto, a su vez, puede conducir a mejoras continuas que beneficien a la comunidad en general.

En el ámbito profesional, la investigación contribuye al desarrollo de métodos organizativos innovadores en las municipalidades, lo que podría resultar en un mejor desempeño de los empleados y una mayor calidad en el trabajo realizado por las entidades públicas.

Desde una perspectiva práctica, los hallazgos de esta investigación no solo son aplicables en entornos académicos, sino que también tienen relevancia en el mundo empresarial en general. Los resultados demuestran que mejorar el comportamiento organizacional puede tener un impacto positivo en el rendimiento laboral de los colaboradores, lo que significa que los conocimientos adquiridos pueden aplicarse tanto en el sector público como en el privado.

En el ámbito teórico, este estudio será una fuente de referencia valiosa para estudiantes de todas las universidades que deseen utilizarlo en sus investigaciones. Además, contribuirá a la expansión del conocimiento en las municipalidades, introduciendo nuevos conceptos e ideas que enriquecerán la comprensión de los trabajadores y responsables de las entidades públicas.



Conclusiones

Primera: Se concluye que el comportamiento organizacional es regular, debido a que el 41.3% de los trabajadores lo percibe de esa manera, dicha respuesta es contrastada con las dimensiones, es así que la dimensión desempeño laboral es calificado como regular, debido a que el 44.9% de los trabajadores lo percibe de esa manera, la dimensión compromiso es calificado como regular, debido a que el 43.3% de los trabajadores lo percibe de esa manera, de igual manera la dimensión fidelidad es calificado como regular debido a que el 41.4% de los trabajadores lo percibe de esa manera, por otro lado la dimensión satisfacción laboral es calificado como regular debido a que el 42.1% de los trabajadores lo percibe de esa manera, y finalmente la dimensión ciudadanía organizacional es calificado como regular debido a que el 34.8% de los trabajadores lo percibe de esa manera.

Segunda: Se concluye que el Desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coya, Provincia de Calca, Departamento del Cusco es Regular, ya que el 44.9% de los trabajadores lo señala de esa manera, dicho valor es sustentado por sus indicadores, es así que el indicador Funciones es calificado como regular debido a que el 52.9% de los menciona, así mismo indicador actividades es calificado como regular debido a que el 42.9% de los trabajadores lo comenta, por otro lado el indicador Obligaciones es calificado como regular debido a que el 38.6% de los trabajadores lo percibe de esta manera, de igual manera el indicador Desempeño individual es calificado como regular debido a que el 51.4% de los trabajadores lo indica de esa manera, finalmente el indicador Desempeño grupal es calificado como regular debido a que el 38.6% de los trabajadores lo percibe de esta manera.

Tercera: Se concluye que el Compromiso de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coya, Provincia de Calca, Departamento del Cusco es Regular, ya que el 43.3% de



los trabajadores lo percibe de esa manera, dicho valor es sustentado por sus indicadores, es así que el indicador Absentismo es calificado como regular, debido a que el 48.6% de los trabajadores lo califica así, por otro lado el indicador Tiempo de trabajo es calificado como regular debido a que el 37.1% de los trabajadores lo menciona así, y finalmente el indicador Eficiencia es calificado como regular debido a que el 44.3% de los trabajadores lo percibe de esta manera.

Cuarta: Se concluye que la Fidelidad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coya, Provincia de Calca, Departamento del Cusco es Regular, ya que el 41.4% de los trabajadores lo percibe de esa manera, dicho valor es sustentado por sus indicadores, es así que el indicador Rotación del personal es calificado como regular debido a que el 38.6% de los trabajadores lo percibe de esta manera, respecto al indicador Ingreso de personal es calificado como regular debido a que el 30.0% de los trabajadores lo menciona así, finalmente el indicador Reducción del personal es calificado como regular debido a que el 55.7% de los trabajadores lo percibe de esta manera.

Quinta: Se concluye que la Satisfacción en el trabajo en la Municipalidad Distrital de Coya, Provincia de Calca, Departamento del Cusco es Regular, ya que el 42.1% de los trabajadores lo percibe de esa manera, dicho valor es sustentado por sus indicadores, es así que el Calidad de vida es calificado como regular debido a que el 47.1% de los trabajadores lo indica de esta manera, respecto al indicador Grado de satisfacción es calificado como regular debido a que el 41.4% de los trabajadores opinan de esta manera, así mismo el indicador Comportamiento es calificado como regular debido a que el 31.4% de los trabajadores lo señala de esta manera, finalmente el indicador Clima organizacional es calificado como regular debido a que el 48.6% de los trabajadores lo percibe de esta manera,



Sexta: Se concluye que la Ciudadanía organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coya, Provincia de Calca, Departamento del Cusco es Regular, ya que el 34.8% de los trabajadores lo percibe de esa manera, dicho valor es sustentado por sus indicadores, es así que el Comportamiento individual es calificado como regular debido a que el 41.4% de los trabajadores lo percibe de esta manera, respecto al indicador Objetivos de la organización es calificado como regular, debido a que el 34.3% de los trabajadores opinan de esta manera, finalmente el indicador Reglamento de la organización es calificado como regular debido a que el 28.6% de los trabajadores lo percibe de esta manera.



Recomendaciones

Primera: Se recomienda al jefe del área de recursos humanos de la Municipalidad de Coya, que, para mejorar el comportamiento organizacional, se debe tener un liderazgo activo con todos los trabajadores, gestionar objetivos, metas y estrategias. Fomentar la cultura organizacional y la igualdad en todas las áreas, implementando una infraestructura adecuada, ordenada y limpia dentro de la municipalidad y de esta manera tener un buen ambiente laboral.

Segunda: Se recomienda al jefe del área de recursos humanos de la Municipalidad de Coya, que, con el fin de mejorar el rendimiento laboral, tome en cuenta las pautas y reglamentaciones que se encuentran en los documentos de gestión pública, tales como el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) y el Manual de Organización y Funciones (MOF). Además, es fundamental considerar la capacitación y evaluación de cada empleado, implementar nuevas estrategias laborales, fomentar una comunicación efectiva, establecer objetivos y metas claras, así como reconocer y recompensar adecuadamente a los miembros del equipo de trabajo.

Tercera: Se recomienda al jefe del área de recursos humanos de la Municipalidad de Coya, que, para mejorar el compromiso laboral, se debe mantener una comunicación abierta y fluida con todos los trabajadores del municipio, crear una cultura de transparencia y confianza, dar reconocimientos y compensaciones económicas razonables, beneficios sociales y efectuar cursos formativos.

Cuarta: Se recomienda al jefe del área de recursos humanos de la Municipalidad de Coya, que, para mejorar la fidelidad, se debe propiciar la comunicación y empatía con sus trabajadores, realizar reuniones periódicas para evaluar la satisfacción de los trabajadores, de esta manera se podrá demostrar lo importante que es cada área, y



finalmente hacer sentir a todo trabajador parte de la organización y prestar atención a todas las necesidades de los trabajadores.

Quinta: Se recomienda al jefe del área de recursos humanos de la Municipalidad de Coya, que, para mejorar la satisfacción laboral, brindar un buen ambiente laboral, fomentar la buena relación interpersonal entre los trabajadores. Debe existir un liderazgo positivo juntamente con valores como el respeto, empatía y confianza con los trabajadores, y asegurar las necesidades de los trabajadores.

Sexta: Se recomienda al jefe del área de recursos humanos de la Municipalidad de Coya, que, para mejorar la ciudadanía organizacional, las personas que ocupen algún cargo en este tipo de instituciones, deberán desarrollar la vocación al servicio, esto quiere decir que el trabajador podrá desempeñar de mejor manera, así mismo se podrá relacionar de manera óptima con su entorno. Implementar informes periódicos del rendimiento de los trabajadores para fomentar, medir y recompensar formalmente los comportamientos individuales y grupales.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Almadana, S. (2016). *Dirección estratégica de recursos humanos y compensación total*. Tesis Doctoral, Universidad de Málaga, Málaga. Obtenido de https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/12400/TD_ALMADANA_ABON_Santiago_Antonio.pdf?sequence=1
- Andrade, S. (2005). *Diccionario de economía*. México: Ed. Andrade.
- Ascencio, R. (2011). *Comportamiento Organizacional*. Instituto Tecnológico de Reynosa.
- Baitul, M. (2012). Actors affecting quality of work life. *Global Journal Of Management And Business Research*, 12(18).
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 109-121.
- Bordones, C. (2015). *Análisis del ausentismo laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de una empresa dedicada a la reparación y venta de bombas hidráulicas, ubicada en Valencia, estado Carabobo*. Tesis de pregrado, Universidad de Carabobo.
- Bravo, C., Márquez, Y., & Saltos, J. (2016). El comportamiento organizacional y los procesos productivos en las Mipymes. *Dominio de las ciencias*, 408-420.
- Camacho, C. (2018). *El estilo de liderazgo y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Pillco Marca Huánuco, 2017*. Huanuco: UNHVVH.
- Castillo, H., & Lozano, R. (2020). *El Comportamiento Organizacional en el área de producción de una empresa editora*. Lima – 2018. Universidad Nacional de Educación.
- Cedron, R. (2002). Efecto de la Vigencia de la Norma sobre la Legislación Nacional. *Fundamentos de las normas de Legislacion*, 1-25.
- Champoux, J. (2011). *Organizational Behavior: Integrating Individuals, Groups, and Organizations*: Routledge.



- Checa, L. (2020). *Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de CMAC Piura S.A.C. – Agencia Balta*. Tesis de Maestría, Universidad Señor de Sipán.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá: Editorial McGraw- Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*: McGraw-hil.
- Cofide. (2022). *Satisfacción laboral: Guía para mejorarla*. Ciudad de México.
- Dailey, R. (2012). *Comportamiento Organizacional*. Edimburgo: Escuela de Negocios de Edimburgo.
- De Vargas, E. (2006). La situación de enseñanza y aprendizaje como sistema de actividad: el alumno, el espacio de interacción y el profesor. *Revista Iberoamericana de Educación*.
- Elizabeth, A., Minton, L., & Khale, R. (2014). *Belief Systems, Religion, and Behavioral Economics*: Business Expert Press LLC.
- Escalante, L. (2018). *Comportamiento Organizacional en la Municipalidad Provincial Acomayo, Cusco - 2018*. Tesis de pregrado , Universidad Andina del Cusco.
- Fernández, D. (2017). *Comportamiento organizacional en los trabajadores de la empresa JV & J Inversiones S.A.C. de San Juan De Lurigancho: 2016*. Universidad Alas Peruanas.
- Frankin, E., & Krieger, M. (2011). *Comportamiento Organizacional Enfoque para América Latina*: Pearson.
- García, I. (2018). *Objetivos de la organización empresarial*. Emprende Pyme.
- García, M. (2015). Formulación de un modelo de liderazgo desde las teorías organizacionales. *Entramado*, 60-79.
- García, M., & Zapata, D. (2008). *Instrumento para el diagnostico del clima organizacional*. Santiago de Cali.
- Gómez, A., & Acosta, H. (2003). Acerca del trabajo en grupos o equipos. *Acimed*, 11(6).



- Henao, F. (2008). *Codificación en salud ocupacional*: Ecoe Ediciones.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*: McGraw-Hill.
- Jara, M., Asmat, S., Alberca, E., & Medina, J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 740-760.
- Jiménez, W. (2018). *Influencia del comportamiento organizacional como práctica necesaria para la administración de las Pequeñas y Medianas Empresas*: Universidad Técnica de Ambato.
- Lago, J. (2020). *La reducción de personal en la gestión de los recursos humanos*. Faces.
- Likert, R. (1961). New patterns of management. *Journal of Management*, 147-156.
- Luna, I. (2017). *Estabilidad emocional y Satisfacción laboral en el personal administrativo y de servicio de la Facultad de Comunicación Social de la Universidad Central del Ecuador*. Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador.
- Luthans, F. (2002). *Organizational Behavior*: McGraw-Hill.
- Martínez, A. (2016). *Diagnóstico del comportamiento organizacional entre los empleados de DEMCA SAS. en la ciudad de Cartagena de Indias, 2016*. Universidad de Cartagena.
- Mendoza, M., & Villafuerte, S. (2021). Evaluación de sistemas administrativos de recursos humanos: modelo Chiavenato aplicado a organizaciones productivas de Manabí, Ecuador. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*, 467-478.
- Miñan, L. (2018). *Hacia una cultura organizacional fuerte a través de un modelo de Desarrollo Organizacional*. Tesis de pregrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11599/1/T-UCSG-PRE-FIL-CPO-203.pdf>



- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (11 de Junio de 2021). *Reglamento de Organización y Funciones - ROF*. Obtenido de Gob.pe: <https://www.gob.pe/institucion/minjus/informes-publicaciones/1962429-reglamento-de-organizacion-y-funciones-rof>
- Pérez, J., & Merino, M. (8 de Julio de 2011). *Definición de obligación*. Obtenido de Definición.De: <https://definicion.de/obligacion/>
- Ramos, C. (2013). *Comportamiento Organizacional en las delegaciones departamentales del ministerio de ambiente y recursos naturales región noroccidente*: Universidad Rafael Landívar.
- Real Academia Española . (2022). *Obligaciones del trabajador*.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*: Pearson Educación.
- Rodriguez, A. (24 de Agosto de 2022). *Comportamiento individual: características, influencia y fundamentos*. Obtenido de Lifeder: <https://www.lifeder.com/comportamiento-individual-organizaciones/>
- San Martín, G. (2013). La confianza, la satisfacción, las normas relacionales, el oportunismo y la dependencia como antecedentes del compromiso organizacional del trabajador. *Contaduría y Administración*, 11-38.
- Stephen, R., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*: Pearson Educación.
- Torres, N., Falconí, M., & Ramírez, A. (2019). *Desarrollo organizacional. Análisis de variables*: La Caracola Editores.
- Vergara, E. (2018). *Compromiso organizacional del personal en la Empresa Nacional de la Coca Enaco – Sucursal Quillabamba - La Convención - Cusco – 2018*. Universidad Andina del Cusco.
- Yopan, L., Palmero, N., & Santos, R. (2020). Cultura Organizacional. *Controversias y Concurrencias Latinoamericanas*, 263-289.



Zabalegui, B. (3 de Noviembre de 2021). *¿Qué es el índice de rotación de personal y cómo se calcula?* Obtenido de Icims: <https://www.icims.com/es/blog/que-es-el-indice-de-rotacion-de-personal-y-como-se-calcula/>



ANEXOS



Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: El comportamiento organizacional en la Municipalidad Distrital de Coya, provincia de Calca, departamento de Cusco – 2022			
Problema	Objetivo	Variable / dimensiones	Metodología
<p>Problema General</p> <p>¿Cómo es el comportamiento organizacional en la Municipalidad Distrital de Coya, provincia de Calca, departamento de Cusco – 2022?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Describir el comportamiento organizacional en la Municipalidad Distrital de Coya, provincia de Calca, departamento de Cusco – 2022</p>	<p>Variable</p> <p>Comportamiento organizacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de investigación Básica • Nivel de investigación Descriptiva • Diseño de investigación No Experimental • Enfoque de la investigación Cuantitativa • Población Los 70 Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coya • Muestra Los 70 Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coya • Técnica Encuesta • Instrumento Cuestionario
<p>Problemas Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo es el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coya, provincia de Calca, departamento de Cusco – 2022? • ¿Cuál es el compromiso de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coya, provincia de Calca, departamento de Cusco – 2022? • ¿Cómo es la fidelidad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coya, provincia de Calca, departamento de Cusco – 2022? • ¿Cuál es el nivel satisfacción en el trabajo en la Municipalidad Distrital de Coya, provincia de Calca, departamento de Cusco – 2022? • ¿Cómo es la ciudadanía organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coya, provincia de Calca, departamento de Cusco – 2022? 	<p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describir el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coya, provincia de Calca, departamento de Cusco – 2022 • Describir el compromiso de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coya, provincia de Calca, departamento de Cusco – 2022 • Describir la fidelidad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coya, provincia de Calca, departamento de Cusco – 2022 • Describir el nivel satisfacción en el trabajo en la Municipalidad Distrital de Coya, provincia de Calca, departamento de Cusco – 2022 • Describir la ciudadanía organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coya, provincia de Calca, departamento de Cusco – 2022 	<p>Dimensión</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desempeño • Compromiso • Fidelidad • Satisfacción en el trabajo • Ciudadanía organizacional 	



Anexo 2: Matriz de instrumentos

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala
Comportamiento organizacional	Desempeño	• Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Considera usted adecuado el desempeño de funciones de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coya • Considera usted adecuada la eficiencia en el desempeño de funciones de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coya 	1: Muy bueno 2: Bueno 3: Regular 4: Malo 5: Muy malo
		• Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Considera usted adecuado el desarrollo de las actividades de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coya • Considera usted adecuado el cumplimiento de actividades dadas a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coya 	
		• Obligaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Considera usted adecuado el cumplimiento de obligaciones y deberes de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coya • Considera usted adecuado el tiempo de cumplimiento obligaciones y deberes de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coya 	
		• Desempeño individual	<ul style="list-style-type: none"> • Considera usted adecuado el desempeño de cada uno de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coya • Considera usted adecuado el trabajo realizado de manera individual de cada uno de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coya 	
	• Desempeño grupal	<ul style="list-style-type: none"> • Considera usted adecuado el desempeño grupal de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coya • Considera usted adecuado el trabajo en equipo de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coya 		
	• Absentismo	<ul style="list-style-type: none"> • Considera usted adecuada la cantidad de días de absentismo de cada trabajador de la Municipalidad Distrital de Coya • Considera usted adecuado el perjuicio debido al absentismo de trabajadores en la Municipalidad Distrital de Coya 		
	Compromiso	• Tiempo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Considera usted adecuado el aporte de cada trabajador de la Municipalidad Distrital de Coya, respecto al tiempo que lleva desempeñando su labor 	
		• Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Considera usted adecuado la eficiencia en el compromiso laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coya • Considera usted adecuada la eficiencia en el cumplimiento de metas y objetivos por parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coya 	
	Fidelidad	• Rotación del personal	<ul style="list-style-type: none"> • Considera usted adecuada la rotación del personal en la Municipalidad Distrital de Coya • Considera usted adecuada la constante rotación del personal en la Municipalidad Distrital de Coya 	
		• Ingreso de personal	<ul style="list-style-type: none"> • Considera usted adecuado el ingreso de personal nuevo en la Municipalidad Distrital de Coya • Considera usted adecuado el constante ingreso de personal nuevo en la Municipalidad Distrital de Coya 	
		• Reducción del personal	<ul style="list-style-type: none"> • Considera usted adecuada la reducción de personal en la Municipalidad Distrital de Coya • Considera usted adecuada la reducción de personal en la Municipalidad Distrital de Coya 	
		• Calidad de vida en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Considera usted adecuada la satisfacción en el trabajo respecto a la calidad de vida del trabajador en la Municipalidad Distrital de Coya 	



Satisfacción en el trabajo	• Grado de satisfacción	• Considera usted adecuado el nivel satisfacción en el trabajo respecto a la calidad de vida del trabajador en la Municipalidad Distrital de Coya
	• Comportamiento	• Considera usted adecuado el grado de satisfacción en el trabajo en la Municipalidad Distrital de Coya
	• Clima organizacional	• Considera usted adecuado el comportamiento de cada trabajador en la Municipalidad Distrital de Coya • Considera usted adecuado el clima organizacional en las diferentes áreas de la Municipalidad Distrital de Coya • Considera usted adecuado los beneficios del clima organizacional en las diferentes áreas de la Municipalidad Distrital de Coya
Ciudadanía organizacional	• Comportamiento individual	• Considera usted adecuado el comportamiento individual de las diferentes áreas de la Municipalidad Distrital de Coya
	• Objetivos de la organización	• Considera usted adecuado el apoyo de los trabajadores en el cumplimiento de objetivos organizacionales de las diferentes áreas de la Municipalidad Distrital de Coya • Considera usted adecuado el aporte de cada uno de los trabajadores en el cumplimiento de objetivos organizacionales de las diferentes áreas de la Municipalidad Distrital de Coya
	• Reglamentos de la organización	• Considera usted adecuado el cumplimiento del reglamento de la organización por parte de los trabajadores de las diferentes áreas de la Municipalidad Distrital de Coya • Considera usted adecuado el respeto por el reglamento de la organización por parte de los trabajadores de las diferentes áreas de la Municipalidad Distrital de Coya



Anexo 3: Instrumento

UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO

Estimado(a) reciba mis saludos cordiales, el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad obtener información para elaborar un trabajo de investigación sobre **“COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COYA, PROVINCIA DE CALCA, DEPARTAMENTO DE CUSCO – 2022”**

Solicito su colaboración para que responda con sinceridad el presente instrumento que es confidencial y de carácter anónimo.

Con las afirmaciones que a continuación se exponen, algunos encuestados estarán de acuerdo y otros en desacuerdo. Por favor, exprese con sinceridad marcando con **“X”** en una sola casilla de las siguientes alternativas:

1	2	3	4	5
Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	Desempeño					
1	Considera usted adecuado el desempeño de funciones de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coya					
2	Considera usted adecuada la eficiencia en el desempeño de funciones de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coya					
3	Considera usted adecuado el desarrollo de las actividades de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coya					
4	Considera usted adecuado el cumplimiento de actividades dadas a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coya					
5	Considera usted adecuado el cumplimiento de obligaciones y deberes de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coya					
6	Considera usted adecuado el tiempo de cumplimiento obligaciones y deberes de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coya					
7	Considera usted adecuado el desempeño de cada uno de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coya					
8	Considera usted adecuado el trabajo realizado de manera individual de cada uno de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coya					
9	Considera usted adecuado el desempeño grupal de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coya					
10	Considera usted adecuado el trabajo en equipo de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coya					



	Compromiso					
11	Considera usted adecuada la cantidad de días de absentismo de cada trabajador de la Municipalidad Distrital de Coya					
12	Considera usted adecuado el perjuicio debido al absentismo de trabajadores en la Municipalidad Distrital de Coya					
13	Considera usted adecuado el aporte de cada trabajador de la Municipalidad Distrital de Coya, respecto al tiempo que lleva desempeñando su labor					
14	Considera usted adecuado la eficiencia en el compromiso laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coya					
15	Considera usted adecuada la eficiencia en el cumplimiento de metas y objetivos por parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coya					
	Fidelidad					
16	Considera usted adecuada la rotación del personal en la Municipalidad Distrital de Coya					
17	Considera usted adecuada la constante rotación del personal en la Municipalidad Distrital de Coya					
18	Considera usted adecuado el ingreso de personal nuevo en la Municipalidad Distrital de Coya					
19	Considera usted adecuado el constante ingreso de personal nuevo en la Municipalidad Distrital de Coya					
20	Considera usted adecuada la reducción de personal en la Municipalidad Distrital de Coya					
21	Considera usted adecuada la reducción de personal en la Municipalidad Distrital de Coya					
	Satisfacción en el trabajo					
22	Considera usted adecuada la satisfacción en el trabajo respecto a la calidad de vida del trabajador en la Municipalidad Distrital de Coya					
23	Considera usted adecuado el nivel satisfacción en el trabajo respecto a la calidad de vida del trabajador en la Municipalidad Distrital de Coya					
24	Considera usted adecuado el grado de satisfacción en el trabajo en la Municipalidad Distrital de Coya					
25	Considera usted adecuado el comportamiento de cada trabajador en la Municipalidad Distrital de Coya					
26	Considera usted adecuado el clima organizacional en las diferentes áreas de la Municipalidad Distrital de Coya					
27	Considera usted adecuado los beneficios del clima organizacional en las diferentes áreas de la Municipalidad Distrital de Coya					
	Ciudadanía organizacional					
28	Considera usted adecuado el comportamiento individual de las diferentes áreas de la Municipalidad Distrital de Coya					
29	Considera usted adecuado el apoyo de los trabajadores en el cumplimiento de objetivos organizacionales de las diferentes áreas de la Municipalidad Distrital de Coya					
30	Considera usted adecuado el aporte de cada uno de los trabajadores en el cumplimiento de objetivos organizacionales de las diferentes áreas de la Municipalidad Distrital de Coya					
31	Considera usted adecuado el cumplimiento del reglamento de la organización por parte de los trabajadores de las diferentes áreas de la Municipalidad Distrital de Coya					
32	Considera usted adecuado el respeto por el reglamento de la organización por parte de los trabajadores de las diferentes áreas de la Municipalidad Distrital de Coya					

Gracias por su colaboración



Anexo 4: Permiso para aplicar las encuestas

Cusco 20 - 12- 2022


Sr. William Mora Vásquez
Alcalde de la Municipalidad Distrital de Coya
Asunto: Llenado de encuestas


Yo Alexander Gonzalo Concha Cáceres, identificado con DNI 71893617, bachiller de la escuela Profesional de Administración en la Universidad Andina del Cusco, con código de estudiante 014101145J domiciliado en el conj hab Hilario Mendivil II etapa 2ª- 202 del Distrito Wanchaq, tengo el agrado de dirigirme a usted


Sr William Mora Vásquez, alcalde de la Municipalidad de Distrital de Coya, para solicitarle tenga a bien disponer del personal de su entidad, con la finalidad de efectuar el llenado de las encuestas referentes a mi Proyecto de Investigación, desarrollado durante el periodo de su gestión en el año 2022, encuesta que se desarrollara con la finalidad de nutrir la Investigación realizada en el Proyecto de Investigación con título COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COYA, PROVINCIA DE CALCA, DEPARTAMENTO DE CUSCO – 2022.

Sin otro particular agradezco la atención a nuestra solicitud en la brevedad posible

Atte. CONCHA CACERES, Alexander Gonzalo


71893617


FECHA 20 DIC. 2022
Nº REGISTRO: 1601
HORA 16:35 FOLIO 12
01 Hoja


Rubén Darío Suárez Romero
JEFE DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS
D.L. 4368213



Anexo 5: Fotografías



