

## **FACULTAD DE NEGOCIOS**

Carrera de ADMINISTRACIÓN

“ESTUDIO DE LOS EFECTOS DEL  
COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL Y SU  
RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD DENTRO  
DE LA EMPRESA NEBA”

Tesis para optar al título profesional de:

**Licenciado en Administración**

**Autor:**

Jorge Joaquin Izusqui Santayana

**Asesor:**

Mg. Jorge Nelson Malpartida Gutierrez

<https://orcid.org/0000-0001-6846-0837>

Lima - Perú

**JURADO EVALUADOR**

Jurado 1 Presidente(a)	<b>Roberto Martin Gamarra López</b>	<b>43388320</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	<b>Oscar Guillermo Chiccon Mendoza</b>	<b>0847853</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	<b>María Jeanett Ramos Caveró</b>	<b>10683974</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

## INFORME DE SIMILITUD

### Tesis

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>20%</b>	<b>20%</b>	<b>5%</b>	<b>12%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.utesup.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Cerritos College</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.autonoma.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.uladech.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.upn.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>Submitted to Universidad Privada del Norte</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>www.polodelconocimiento.com</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>

## DEDICATORIA

Quisiera dedicarles esta tesis a mi padre JORGE LUIS IZUSQUI COLUNGA y mi madre CLARA SANTAYANA FRETTELL los cuales sin dudarle un segundo me brindaron su confianza, respeto, amor y apoyo para así poder llevar a cabo un estudio superior como es la universidad. Realizaron un gran sacrificio para que su ultimo hijo JORGE JOAQUIN IZUSQUI SANTAYANA cumpla una de sus metas y sueños que se están cumpliendo paso a paso.

## AGRADECIMIENTO

Gracias en primer lugar a Dios, por brindarme esta gran y hermosa familia los que fueron por muchos años el timón de mi barco. Padre celestial gracias por darme habilidades únicas, por darme las herramientas para seguir adelante y señalarme las personas correctas para mi vida. Gracias Padres, por todo lo que están y han hecho por mí, jamás habrá un precio para todo el tiempo, cariño, respeto y amor que me han tenido. Hermanas y sobrinos gracias por ser parte de mi familia, ya que con ello simplemente la felicidad está a mi lado.

## TABLA DE CONTENIDOS

JURADO EVALUADOR .....	2
INFORME DE SIMILITUD .....	3
DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO .....	5
TABLA DE CONTENIDOS .....	6
ÍNDICE DE TABLAS.....	7
ÍNDICE DE FIGURA .....	8
RESUMEN .....	9
ABSTRACT .....	10
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Comportamiento Individual.....	22
1.1. Productividad .....	26
CAPÍTULO II. METODOLOGIA .....	30
2. Tipo de investigación .....	30
2.2 Población .....	30
2.3 Muestra .....	31
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos y análisis de datos .....	31
2.5 Procedimiento .....	33
2.6 Operación de las variables.....	33
2.7 Consideraciones éticas .....	35
CAPÍTULO III. RESULTADOS .....	36
3.1. Confiabilidad del instrumento.....	36
3.2. Análisis descriptivo de resultados .....	36
3.3. Prueba de normalidad para la hipótesis específica 1 .....	44
3.4. Prueba de normalidad.....	46
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....	48
4. Discusión.....	48
4.2 Conclusiones.....	51
4.3 Recomendaciones.....	52
REFERENCIAS .....	53
ANEXOS .....	59

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla1.	<i>Naturaleza humana</i> .....	22
Tabla2.	<i>Alfa de Cronbach</i> .....	32
Tabla3.	Coeficiente de Spearman .....	32
Tabla4.	<i>Operacionalización de las variables</i> .....	34
Tabla5.	.....	36
	<i>Confiabilidad</i> .....	36
Tabla6.	<i>Variable Comportamiento Individual</i> .....	36
Tabla7.	<i>La Actitud</i> .....	37
Tabla8.	<i>Relación con los clientes</i> .....	38
Tabla9.	<i>Variable Productividad</i> .....	39
Tabla10.	<i>La Eficiencia</i> .....	40
Tabla11.	<i>Dimensión eficacia</i> .....	41
Tabla12.	<i>Prueba normal para la hipótesis general</i> .....	42
Tabla13.	<i>Correlaciones para la hipótesis general</i> .....	43
	Ho: Distribución Normal .....	44
	H1: Distribución no normal .....	44
Tabla14.	<i>Prueba de normalidad para la hipótesis específica 1</i> .....	44
Tabla15.	<i>Correlaciones para la hipótesis específica 1</i> .....	45
Tabla16.	<i>Prueba de normalidad para la hipótesis específica 2</i> .....	46
Tabla17.	<i>Correlaciones de la hipótesis específicas 2</i> .....	47

## ÍNDICE DE FIGURA

<b>Figura 1</b> Variable Comportamiento Individual .....	37
<b>Figura 2</b> Dimensión Actitud .....	37
<b>Figura 3</b> Dimensión Relación con los clientes .....	38
<b>Figura 4</b> Variable Productividad .....	39
<b>Figura 5</b> Dimension Eficiencia.....	40
<b>Figura 11</b> Dimensión eficacia.....	41



## RESUMEN

Teniendo en cuenta que las organizaciones utilizan el comportamiento organizacional para visualizar y comprender las actitudes de sus individuos, no suelen obtener un seguimiento constante del comportamiento de cada uno sus empleados. Por ello el objetivo de este estudio es determinar el comportamiento individual de cada empleado y aportar en la ayuda del proceso de una mejora continúa obteniendo mejores beneficios tanto para las empresas como para sus integrantes. Se podrá determinar que a través de este estudio de investigación el comportamiento individual de los empleados puede llegar afectar gravemente a una organización por lo tanto se tiene que tomar un análisis continuo de cómo se está llevando a cabo los resultados del comportamiento individual dentro de la empresa estudiada, en el cual se podrá visualizar las ventajas y desventajas que se pudieran utilizar dentro de la organización

**Palabras clave:** Comportamiento individual, Productividad, Comportamiento Organizacional

## ABSTRACT

Taking into account that organizations use organizational behavior to visualize and understand the attitudes of their individuals, they do not usually obtain constant monitoring of the behavior of each of their employees. Therefore, the objective of this study is to determine the individual behavior of each employee and contribute to the process of continuous improvement, obtaining better benefits for both companies and their members. It will be possible to determine that during from this research study the individual behavior of employees can seriously affect an organization, therefore a continuous analysis of how the results of the behavior of workers in the company is being carried out must be taken. company, in which it will be possible to visualize the advantages and disadvantages that could be used within the organization

**Keywords:** Individual behavior, productivity, organizational behavior.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

Las organizaciones para desarrollar una correcta gestión organizacional obedecerán en gran parte al ambiente de trabajo donde se desenvuelve su personal, en tal sentido, es importante reconocer si estos se encuentran motivados, son productivos y en especial si se han llegado a identificar con la empresa creando un sentido de pertenencia, logrando así que las organizaciones puedan aprovechar óptimamente el uso del capital humano. Por ello Robbins y Timothy (2016) Indican la gran importancia de la calidad del trabajo del empleado con respecto a la productividad dentro de una organización. Por lo tanto, hay mayores posibilidades tener encargados de excelentes habilidades interpersonales llevando a cabo un lugar más agradable, lo que a su vez facilita contratar y conservar personal adecuado. Así mismo señalan Molina Sabano y Arteaga Coello (2016) el logro de una gestión efectiva del comportamiento organizacional dependerá de cómo se fomentan la determinación, los trabajadores y la productividad que tiene cada miembro de la organización. Permitiendo de esta manera aprovechar óptimamente el comportamiento individual generando ventajas que ayuden al crecimiento de la empresa

A nivel internacional, Molina Sabano y Arteaga Coello (2016) El logro de un adecuado comportamiento organizacional se considera sumamente importante alcanzar niveles superiores de eficiencia y eficaz en la empresa. En un entorno de constate cambio, donde todo crece velozmente y los recursos se van acabando cada vez más, resulta cada vez más importante comprender los elementos que impactan en el progreso de los empleados y su crecimiento profesional. Por lo tanto, el comportamiento debe ser abordado como un proceso que abarca, la estructura y el ambiente laboral. El comportamiento individual son las acciones y actitudes de las personas dentro de la empresa mientras que comportamiento organizacional utiliza el estudio sistemático para

eleva la capacidad de predecir el comportamiento laboral en cualquier organización. El logro de una alta productividad depende en gran medida de como se gestiona el comportamiento individual en la empresa, como se integran los integrantes que la conforman, cual es su nivel de compromiso con la empresa y como se promueve su desarrollo profesional. Aspectos como el impulso interno, el hecho de generar ideas innovadoras, el rendimiento efectivo y el sentimiento de conexión y compromiso son algunos factores que influyen en los comportamientos humanos. Es crucial considerar que el comportamiento de un empleado no se limita únicamente a los factores organizacionales presentes, sino que también está influenciado por la forma en que el trabajador valora dichos factores, así como por las partes actividades, interacciones y otras experiencias dentro de la empresa.

A nivel nacional Méndez Rojas (2017) el objetivo principal fue analizar la correlación existente dado el comportamiento organizacional y la productividad de los empleados en la Caja metropolitana de Lima. Dado los investigadores Robbins y Judge mencionaron una perspectiva sobre el comportamiento individual considerando de esta manera los resultados. Por otro lado, el autor García abordó la productividad desde los aspectos de factor humano y tecnología. Concluyendo de esta manera según los datos de la investigación el comportamiento organizacional posee una relación importante en la productividad de los colaboradores en la Caja metropolitana de Lima 2017.

Asimismo, Lozano Chavarri (2021) dada su investigación teniendo como propósito representar visualmente cuál es la relación existente entre el comportamiento con la productividad de los trabajadores del Comercial Selva Norte Peruana S.A., Tarapoto, San Martín 2021 se encontró relación del comportamiento y la productividad hay una relación sig ( $p=,000$ ) a nivel medio ( $,665$ ). Al analizar los resultados, se concluye que se encuentra una correlación significativa importante.

La investigación se desarrolló en la empresa Neba en el presente año, empresa dedicada a la mejora del bienestar de la salud con aparatos tecnológicos y alimentos de alto rendimiento, la empresa posee 10 trabajadores a su disposición. Sus principales clientes son aquellas personas que buscan una mejoría en su salud mediante actividades físicas, recomendaciones sobre la alimentación y alimentos de alto rendimiento al ser un centro autoriza brinda una calidad de servicio confiable para todos sus clientes

La problemática en la empresa Neba es que suele encontrarse conciertas dificultades para entender como los efectos del comportamiento individual puede tener relación con la productividad, mediante a ello no poder alcanzar los objetivos propuestos en la empresa debido a que no se posee una información acerca del comportamiento individual y su relación con la productividad.

Por ello este estudio es aplicar la tecnica de encuesta a los trabajadores dentro de la empresa Neba con el fin de poder determinar si se esta obteniendo con el objetivo del estudio el cual es Determinar la relación el comportamiento individual y la productividad dentro de la empresa NEBA 2023

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es la relación entre los efectos del comportamiento individual y la productividad dentro de la empresa Neba 2023?,

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿Cómo se relaciona el comportamiento individual con la eficacia de la empresa Neba en el distrito de San Martín de Porres, 2023?

¿Cómo se relaciona el comportamiento individual con la eficiencia la empresa Neba en el distrito de San Martín de Porres, 2023?

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar cómo se relaciona el comportamiento individual de los trabajadores con la productividad de la empresa NEBA en el distrito de San Martín de Porres, 2023.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

. Determinar cómo se relaciona el comportamiento individual de los trabajadores con la eficacia de la empresa NEBA en el distrito de San Martín de Porres, 2023.

Determinar cómo se relaciona el comportamiento individual de los trabajadores con la eficiencia de la empresa NEBA en el distrito de San Martín de Porres, 2023

### **1.4 Hipótesis**

#### **Hipótesis general**

Existe relación entre el comportamiento individual de los trabajadores y la productividad de la empresa NEBA

#### **Hipótesis específicas**

Existe relación entre el comportamiento individual de los trabajadores con la eficiencia de la empresa NEBA

Existe relación entre el comportamiento individual con la eficacia de la empresa NEBA

### **Justificación**

#### **- Justificación teórica**

Este estudio permitió comprender a través de los antecedentes internacionales y nacionales, todo sobre los efectos del comportamiento individual presentes en la empresa NEBA y cómo estos pueden afectar en la productividad de ella misma, en el distrito de San Martín de Porres en el año 2023. Además, permitió reconocer estos comportamientos, las cuales ocurren por la inconformidad de los trabajadores, ya sea por un aumento de sueldos, ambiente laboral, comodidad entre otros factores que forma una desarmonía afectando al bienestar de la empresa. Además, porque se pretende complementar la teoría ya existente sobre las variables: el comportamiento individual y productividad, debido a que los resultados que se van obtener serán aportes de conocimiento para la comunidad estudiantil. Asimismo, la información que se obtendrá en este estudio de acuerdo con su marco teórico podrá ser utilizados por otros investigadores que emplearán un tema similar de manera que se podrá implementar para futuros estudios y poder obtener una mejor investigación.

#### **- Justificación practica**

El estudio permitió que la empresa NEBA en el distrito de San Martín de Porres en el año 2023 tenga en consideración la importancia sobre el comportamiento individual de sus trabajadores. Además, con esta investigación a través de sus resultados la administración podrá implementar nuevas medidas ante estos efectos positivos o negativos para una mejoraría dentro de la empresa. Asimismo, se busca

generar un grado de compromiso entre los empleados y la gerencia obteniendo con ello un beneficio por ambas partes alcanzando así los objetivos propuestos. Concluyendo, de esta manera este estudio ayudara a reconocer los efectos del comportamiento individual y como está relacionado con la productividad. Con ello se podrá implementar nuevas medidas de acuerdos a los efectos positivos o negativos que se estén presentando en la empresa NEBA teniendo los resultados podrán proponer nuevas estrategias para poder alcanzar sus objetivos y mejorar en primera instancia el capital humano que conforma su institución.

#### - **Justificación social**

La empresa Neba a mayor incremento de servicios tendrá un crecimiento de resultados e ingresos. Siendo beneficio tanto para los objetivos de la empresa y como para los trabajadores dentro de ella, con ello la empresa Neba va poder implementar nuevas estrategias para una mejora continua ya sea con nuevos equipos tecnológicos o nuevas asesorías empresariales

### **1.6. Limitaciones**

Las limitaciones del estudio se debieron únicamente a la empresa NEBA por lo cual el estudio se enfocó en esta empresa. Al momento de realizar la encuesta hubo dificultades debido a que los trabajadores tenían complicaciones para resolver las encuestas debido a sus actividades diarias. Por parte de la administración hubo cierto tipo de asombro acerca de la investigación debido a que es la primera vez que se hace un estudio de investigación a la empresa.

### **Marco teórico**

#### **1.7. ANTECEDENTES INTERNACIONALES**

Contreras y Moyano (2018) Dado su artículo "*Factores individuales y grupales que influyen en la productividad de los trabajadores de las grandes y medianas empresas*



en Guayaquil” Los gerentes implementan estrategias con el objetivo de maximizar el desempeño de sus empleados. Sin embargo, en muchos casos, surgen señales que indican posibles inconvenientes en el entorno laboral, lo cual quiere identificarlos. Uno de estos aspectos importantes según lo mencionado por Chova (2015) indica a la correcta gestión del talento humano. Fernández (2010) respalda esta idea al afirmar que un manejo efectivo de estas acciones puede aumentar la productividad del trabajador lo cual tendría gran impacto en la mejora general de la empresa

Zambrano; Espinoza y Campos (2016) Dada su investigación “*El comportamiento y su influencia en la calidad y productividad de la organización*” El estudio del comportamiento se centra en comprender a las personas como se ve influenciada por grupos, individuos y el entorno dentro de las organizaciones, con el objetivo de lograr la excelencia en el desarrollo de la organización. Analizar comportamiento individual dentro de una entidad es un desafío sin precedentes para los gerentes y en la actualidad se ha convertido en una de las responsabilidades más significativas en el ámbito empresarial Esto se debe a la necesidad de adaptarse a la diversidad de las personas ya que el factor humano desempeña un papel clave en el logro de las metas empresariales

Cupertino (2017) dada a su investigación “*El comportamiento humano y su impacto en la productividad de las organizaciones*”, El comportamiento individual se refiere a las acciones que las personas exhiben y están influenciado por varios factores que se presentan en su entorno social, familiar, espiritual y laboral. Los contextos en los que se manifiesta el comportamiento son variados. Por ello el comportamiento se considera pieza clave que aporta un gran valor a las empresas. Si nos podemos analizar distintas organizaciones en diferentes puntos se puede llegar a observar como algunos logran una mayor productividad otros una productividad estándar y otras no alcanzan las

metas establecidas todo ello implica a como se esta manejando el tema del comportamiento dentro de cada organización

Ramlall (2008) *“Mejorar el desempeño de los empleados a través del comportamiento y la productividad”*. Nos indica que uno de los resultados clave de este trabajo es comprender mejor la relación entre el trabajo y el propósito más amplio de la existencia de una persona, y cómo el trabajo ayuda a lograr el propósito de la vida. Además, Wrzesniewski descubrió que la manera los trabajadores observan su trabajo predice en gran medida su propia prosperidad individual y tiene implicaciones positivas para los grupos y organizaciones a los que pertenecen. Teniendo en cuenta el propósito de vida personal que uno se ha autodefinido, la naturaleza de su trabajo se convierte en un componente central para cumplir el propósito de vida de una persona. Por lo tanto, se establece la premisa de que cuanto más fuerte sea el vínculo entre el trabajo que uno realiza y la congruencia con el propósito de vida de uno, se puede esperar una mayor productividad en la empresa

Los autores Columba Consuelo, Hernández, Negrin, Palacios, Sarmentero, López (2020) Dada su investigación *“Optimizar el rendimiento de los colaboradores de las empresas comerciales con base en el comportamiento y la productividad”* relatan “El comportamiento individual, dentro de las organizaciones es necesario analizarlo desde diferentes aspectos para de esta manera hacer una evaluación real de la situación organizacional y influencia con la productividad. Cuando el hombre actúa como ente individual es muy diferente que cuando actúa de forma grupal, se necesitan hacer estudios que den respuestas a estos comportamientos para así obtener el desarrollo de sus habilidades, la productividad y satisfacción del empleado”.

Molina y Coello (2016) *“El comportamiento organizacional y su importancia en la productividad para la administración de empresas”* El comprender y analizar el

comportamiento desempeñan un papel crucial en la mejoría de las organizaciones convirtiéndose en pieza clave para el crecimiento en la actualidad. La actitud. La comprensión del comportamiento como piza fundamental para el crecimiento de las empresas es totalmente indispensable para todo organización. El logro de un alto nivel de éxito en el comportamiento está directamente relacionado a las características de los individuos que integran dicha organización. Además, parte fundamental del éxito del comportamiento es la motivación, ambiente laboral, creatividad, apoyo para que se emplee un excelente uso del capital humano lo que a provocar a su vez mayores beneficios para la empresa.

### **1.7.1 Antecedentes nacionales**

Jallo Zavala (2020) Su estudio "*Comportamiento y productividad en los colaboradores de la empresa comercial crispín surquillo 2020*" El objetivo fue la investigación entre la relación del comportamiento y la productividad en la empresa Crispín ubicada en Surquillo durante el año 2020. Sus resultados le permitieron reconocer con base de coeficiente 0.87 y un  $p=0,000$  que hay una asociación fuerte entre el comportamiento y la productividad dentro de la empresa Crispín. Dando a entender que llegamos a coincidir que existe una conexión entre el comportamiento y la productividad. A un mejor comportamiento individual habrá una mejoría en la productividad dentro de una empresa

Palomino y Yanet (2019) Indica en su investigación "*Comportamiento y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú SAC*" "El objetivo del estudio

hallar la relación entre el comportamiento y la productividad de los empleados Terra Perú ubicada en el cuzco 2019. El enfoque utilizado para este estudio fue de naturaleza cuantitativa, un nivel descriptivo y correlación con un enfoque aplicado. El diseño de investigación utilizado fue no experimental de tipo transversal. La población de estudio estuvo constituida por 55 colaboradores. Se utilizó un muestreo no probabilístico y la muestra coincidió con el tamaño de la población. Se empleó un cuestionario como instrumento de recolección de datos, el cual fue validado y presentó un nivel de confiabilidad adecuado de 0.890 para el comportamiento y 0.869 para la productividad. La información obtenida a través de Spearman desarrolladas a las variables el cual señalaron una correlación de 0.78 con una significancia de  $p=0.00$ . Concluyendo de esta manera se identificó una relación significativa entre el comportamiento y la productividad en la organización

Marinos y Lozano (2021) en su investigación llamada "*Comportamiento y la productividad laboral de los colaboradores del Comercial Selva Nor Peruana S.A., Tarapoto, San Martín 2021*" El cual tiene como objetivo fue la relación existente entre el comportamiento con la productividad de sus participantes del Comercial Selva Nor Peruana S.A., Tarapoto, San Martín 2021. Para ello se desarrolló un estudio dado un enfoque de tipo observacional, correlacional descriptivo. Tuvo una relación entre la variable de comportamiento y la productividad existe relación significativa ( $p=,000$ ) a nivel medio ( $,665$ ).

Inga Sahuma (2021) en sus tesis "*Comportamiento y productividad laboral de los colaboradores de la gerencia de infraestructura en una municipalidad provincial de Piura, 2021*" Busco señalar la relación entre el comportamiento y productividad. Específicamente en relación a la eficiencia el estudio se llevó a cabo en la gerencia de infraestructura de una municipalidad de Piura. Dada la metodología se presentó un

enfoque cuantitativo con un nivel correlacional descriptivo. Se empleo un diseño no experimental de corte transversal. Su población de interés estuvo compuesta por cincuenta empleados que conforman el personal de dicha gerencia. Su coeficiente de correlación obtenido fue de 0.692 esto indica una correlación alta y directa proporcional entre las variables. Además, la significancia tuvo un valor de 0.00. Dando a entender que existe una relación estadística significativa entre la variable 1 y las variables 2. Teniendo este resultado se anula la hipótesis nula y se determina que hay una relación entre las variables comportamiento y productividad en la municipalidad Piura

Méndez Rojas en su tesis (2017) "*Comportamiento y la productividad en el área de operaciones de la caja metropolitana de Lima, 2017*" Brindo la correlación de Spearman de su investigación fue 0.892 el cual se señaló que existe una correlación positiva alto nivel de 0.05, donde se indica que el 95% (0.95) bilateral. El comportamiento organizacional sobre la productividad, se dio a conocer la significancia (sig. = 0.000) es menor que el p-valor 0.05 relacionada estas variables a la eficacia dentro el área de operativa de la caja metropolitana

Condori (2016) Señalo dada su tesis "*El comportamiento organizacional percibido por los usuarios de la municipalidad de San Juan de Lurigancho 2015*", Su objetivo general de este estudio señalar el de comportamiento organizacional exhibido por los miembros de la municipalidad. Su enfoque de la investigación fue básico, utilizando un diseño transaccional y no experimental. La muestra consistió en 383 participantes de la municipalidad. La variable de la investigación se midió a través del del cuestionario como instrumento el fue aceptado y asignados usuarios de la municipalidad. El enfoque de la investigación fue cuantitativo y se siguió en método de la investigación deductivo en la propuesta de Chiavenato. En cuando a la muestra se encontró que 57% de los encuestados eran hombres y 53% era mujeres

## 1.8. Bases teóricas

### 1.1. Comportamiento Individual

Chiavenato (2009) define como comportamiento individual pieza clave dentro de cualquier empresa. Esta se caracteriza por distintas personalidades. Señala que las personas poseen similitudes, pero a su vez son totalmente distintas unas de otras. No puede existir dos empresas iguales al igual que no pueden existir dos personas que sean similares. Durante el tiempo según Chiavenato las personas han sido comprendidas desde diferentes nociones, encajadas en conceptos que buscan defender la forma en que las empresas tienen conexión con sus trabajadores. En el siguiente cuadro se presentará los diferentes conceptos que los últimos años se le ha puesto a la naturaleza humana

**Tabla1. Naturaleza humana**

*Fuente. Chiavenato (2009)*

Señala, si las personas dentro de la empresa representan el capital humano serán

CONCEPTO DE LAS PERSONAS	TEORÍA DE LA ADMINISTRACIÓN	CARACTERÍSTICAS BÁSICAS
<i>Homo economicus</i>	Administración científica	Las personas responden exclusivamente a motivos salariales o económicos.
<i>Homo social</i>	Teoría de las relaciones humanas	Las personas actúan por necesidades sociales y por estar junto a otras personas.
Hombre organizacional	Teoría estructuralista	Las personas desempeñan diferentes funciones en distintas organizaciones.
Hombre administrativo	Teoría conductista	Las personas procesan información y toman decisiones.
Hombre complejo	Teoría de las contingencias	Las personas son sistemas complejos de valores, percepciones, características y necesidades que operan con la finalidad de mantener su equilibrio interno ante las demandas que les imponen las fuerzas del entorno.

comprometidas a la empresa teniendo aprendizajes, habilidades y competencias convirtiéndose de esta manera en activos administrativos

### 1.1 Características del comportamiento individual

Chiavenato (2009) Relata que el comportamiento individual se basa en características que están orientados al desempeño y observa el comportamiento como

consecuencia de un proceso individual. Menciona así que el comportamiento no solo es esencial las características del individuo sino también de las empresas

Los principios que tiene cada persona tienen características principales. Aquí se presentan los seis principios principales:

- *Capacidades individuales:* Las personas poseen capacidades distintas de manera intelectual o físicamente. Aunque antes se creía que el comportamiento era innato o adquirido, se ha demostrado que la experiencia y la capacitación pueden afectar el crecimiento de las habilidades
- *Diversidad de necesidades.* Cada individuo tiene diferentes necesidades y busca satisfacerlas. El comportamiento está impulsado por la motivación de satisfacer una o más necesidades simultáneamente dentro de una organización
- *Toma de decisiones orientada al futuro:* Las personas consideran lo que va a suceder y toman su comportamiento en función de las expectativas de los resultados y su atractivo. La teoría de las expectativas explica como los sujetos toman decisiones basadas en su percepción de la situación
- *Percepción basada en necesidades y experiencias.* El enfoque del entorno es un proceso en el cual los individuos atribuyen significado a su entorno base a lo que pasa durante su vida. Esto puede dar lugar a una percepción distorsionada de la realidad
- *Respuestas emocionales.* Las personas tienden a reaccionar emocionalmente a las situaciones. Rara vez son neutrales ante lo que les sucede o perciben. Sus respuestas emocionales influyen en su comportamiento al definir porque es calve las acciones que se realizan

- *Influencia de múltiples factores.* Los comportamientos y actitudes son el conjunto de distintos factores. Las entidades de uno u otra forma pueden tener relación e influir con el comportamiento de sus integrantes

Estos principios son fundamentales para comprender el comportamiento individual en el contexto organizacional y pueden ayudar a las organizaciones a gestionar de manera efectiva sus empleados

## **1.2 Dimensiones del comportamiento individual**

### **1.2.1 ACTITUD**

Pérez (2016) La actitud se refiere a la disposición emocional que los trabajadores tienen hacia su trabajo, su entorno y la empresa en general. Señala a los empleados su percepción, evaluación y como responden a su ambiente laboral. La actitud en el ambiente laboral puede manifestarse de diferentes formas. Puede verse a través de la motivación y el compromiso que los empleados tienen hacia cualquier empresa. Sus dimensiones de actitud en la actividad laboral cuentan con los siguientes indicadores:

- *Pago* es el acto de transferir una compensación económica o mentaría a cambio de bienes o de servicios realizado. El pago es una parte fundamental de las transacciones económicas ya que esta basado en un acuerdo previo entre las partes involucradas.
- *Compañeros del trabajo* aquí se establece las relación entre los empleados de una organización

### **1.2.2 RELACIÓN CON LOS CLIENTES**

Rondón (2018) Afirma que el enfoque de gestión de relación con los clientes facilita la adquisición de información valiosa sobre los clientes a través de la interacción con los empleados, con la idea de tener una comprensión integral de sus elecciones y así



proporcionarles. Las dimensiones en la relación con los clientes cuentan con los indicadores:

- *Comunicación asertiva* es un estilo de comunicación interpersonal que se caracteriza por expresar de manera, honesta, clara y respetuosas las ideas sin violar los derechos de los demás. Es una forma de comunicación equilibrada y efectiva que busca encontrar una relación armónica con las demás personas.

Algunas características de la comunicación asertiva son:

-*Expresión clara y precisa:* Expresar los sentimientos, las ideas y necesidades de manera clara y adecuada

-*Escucha asertiva:* Implica escuchar a los demás de manera atenta y mostrando interés teniendo la capacidad de entablar una comunicación empática y mas efectiva

-*Respeto mutuo:* Reconoce que las personas tienen derechos y se procura no violarlos en el proceso de la comunicación

- *Trato al cliente* dentro de una empresa es cuando se interactúa y se relaciona con sus clientes durante todo el proceso de la elaboración del servicio. El enfoque ideal del trato del cliente es brindar una experiencia única, positiva y satisfactoria.

Esto implica diversos aspectos como:

-*Escucha activa:* Prestar atención escuchando así las necesidades que pueden ir presentando los clientes esto permite que los clientes se expresen para poder comprender mejor sus necesidades y mostrar la empresa un interés de poder ayudarlos en todo momento

-Amabilidad y Cortesía: Tratar de manera cordial amigable y con respecto en todo momento a los clientes, debido a que con ello podremos fidelizar a los clientes para la empresa

## **1.1. Productividad**

Paz y Gonzales (2015) Mencionan la productividad refiriéndose a la optimización de la gestión de producción lo cual implica lograr una comparativa de los recursos empleados y cuantos bienes posee. La productividad indica la asociación que se tiene con la producción y como se utiliza las herramientas dentro de ella para generarla. La productividad muy importante tanto a nivel organizacional como a nivel individual debido a que tiene un efecto directo en la rentabilidad. Posee algunos factores que pueden influir en la productividad estos son:

- Uso eficiente de los recursos; La productividad se maximiza cuando los recursos se utilizan de la manera correcta y se evita el desperdicio.
- Gestión de tiempo: El buen manejo de los tiempos dentro de una empresa puede aumentar la productividad al permitir una mejor distribución a las tareas designadas a los trabajadores

### **1.1.1. Productividad y estrategia de empresa**

Paz y Gonzales (2015) Señalan que al no tener objetivos claros no se podrá definir las estrategias por lo tanto tendrán un rumbo poco eficaz. Las empresas se ven influenciadas por diversos factores y uno de los elementos para lograrla es contar una estrategia ideal, clara y definida

### 1.1.2. Productividad y su importancia

Prokopenko (1989) La productividad es clave para crecer la efectividad dentro de las organizaciones. Se tiene claro que no existe ninguna tarea humana que no sea beneficiada por una mejoraría en su productividad. La mejora en la productividad se produce cuando se realiza una buena distributiva en los beneficios

### 1.1.3. Dimensiones de la productividad

#### **EFICIENCIA**

Herrera y Gómez (2017) Se enfatiza que la eficiencia es un componente crucial para cualquier empresa, evalúa los resultados obtenidos en relación con las herramientas propuestas para lograrlos. Se encuentra relacionada con la meta que se quiere para tener el objetivo y cumplirlo de manera efectiva establecido en un periodo de tiempo determinado y utilizando menos recursos. Eficiencia para una empresa tiene como objetivo alcanzar los objetivos establecidos de manera correcta utilizando los recursos de manera óptima, Además, implica maximizar la producción y el rendimiento. Las dimensiones de eficiencia cuentan con estos indicadores:

- *Tiempo de servicio* se refiere al periodo de tiempo que un empleado o servicio dedica para poder elaborar una tarea dentro de una organización. Siendo este concepto relevante para medir y gestionar los materiales y los recursos en las operaciones de la empresa. Cuando nos se refiere de tiempo de servicio del cliente es cuando se refiere al periodo de tiempo en el que un cliente interactúa con la empresa para recibir un servicio. Puede medirse desde el momento en que el cliente llega o se comunica con la empresa hasta que se completa el servicio incluyendo el tiempo de espera y el proceso adicional relacionado

- *Recursos del empleado* se refiere a los activos tangibles e intangibles se les brinda a su personal emplear sus actividades asignadas de manera ideal. Estos recursos ya sean tangibles o intangibles afectan directamente a la productividad debido a que son sumamente necesarios para poder brindar los servicios de la mejor manera obteniendo con ello los objetivos propuestos por la empresa.

## **EFICACIA**

Herrera y Gómez (2017) Indican que la eficacia se refiere al estado en la que una empresa alcanzo sus objetivos propuestos. Existen varios modelos de eficacia organizacional los cuales son: Políticos, Sistemáticos, Social, Económico, dado a estos modelos señala que la eficacia debe tener en consideración factores adecuados que trasciendan en el ámbito de rentabilidad. La eficacia es el lograr los resultados deseados o alcanzar las metas propuestas. Se enfoca en si la eficacia en la manera de realizar los resultados deseados de manera satisfactoria Las dimensiones de eficacia cuentan con los siguientes indicadores:

- *Nivel desempeño* es la medida en la que los empleados, equipos o la empresa en conjunto lograr cumplir o superar los estándares de rendimiento establecidos. Es una evaluación de cómo se está realizando las funciones y responsabilidades asignadas. El nivel de desempeño en una organización es sumamente importante para alcanzar el éxito y la competitividad. El alto nivel de desempeño contribuye a la eficacia organizacional, bienestar del cliente, rentabilidad empresarial y la obtención de los resultados esperados.
- *Nivel de ventas* todo lo que se logró obtener en casos de servicios lo que se ha vendido el cual una empresa vende a sus clientes durante un periodo de tiempo determinado. Es un indicador muy importante del rendimiento de ventas y con

respecto a al nivel de éxito y rentabilidad del negocio toma un papel importante.

El nivel de ventas es importante para empresa por varias razones:

Generación de ingresos; Es la mayor parte de los ingresos de cualquier organización. Un nivel alto de ventas y constante es fundamental para mantener la rentabilidad dentro de ella

Rentabilidad: El nivel de ventas influye directamente en la rentabilidad de la empresa, al aumentar las ventas se logra tener un mayor margen de beneficio

Toma de elecciones: El nivel de ventas proporciona información determinante para lo toma de decisiones operativas y estratégicas

## CAPÍTULO II. METODOLOGIA

### 2. Tipo de investigación

La indagación básica explora nuevas áreas de estudios encargada de recopilar datos para así maximizar el conocimiento científico Cortés y León (2004) Es así que este estudio tiene una indagación básica puesto que se recopiló los datos referentes a las variables que se llegaron a conocer en la investigación. Además, las indagaciones que también se implementaron fueron descriptivo y correlacional debido se dio identificar los perfiles más claves de los trabajadores (personas) describiendo situaciones o hechos recolectando datos. Asimismo, se evaluó que relación existe entre las variables que intervinieron en la investigación luego poder evaluar las correlaciones y evaluar los estudios Cortés y León (2004)

El enfoque se llegó a determinar en esta investigación fue cuantitativo debido a que se tomó como centro las mediciones numéricas utilizando la recolección de datos y la encuesta, luego de ello analizarlo para llegar a responder las preguntas del estudio. Cortés y León (2004)

Finalmente se desarrolló el diseño no experimental con un criterio de investigación transversal puesto que se procuró medir las variables, solo ponerlas en mención y poder estudiar los datos en un momento específico. Además, los datos fueron recopilados en un único instante, en un tiempo único por esa razón se implementó el criterio de investigación transversal Cortés y León (2004)

#### 2.2 Población

Esta compuesta por elementos, en esta situación por personas que participaran en el estudio y delimitadas a base de la investigación Cortés y León (2004). La empresa Neba cuenta a su disposición con 10 trabajadores actualmente esta fue la población para este estudio

### **2.3 Muestra**

Cualquier grupo selecto de la población utilizado para investigar y analizar características que se consideran representativas de toda la población a partir de una parte de los elementos de estudio León y Cortes (2004) Asimismo, la muestra para esta investigación será la totalidad de la muestra

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos y análisis de datos**

### **2.4.1 Técnica de recolección de datos**

Con esta técnica se encuestaron a los 10 empleados de la empresa Neba. Según Cortés y León (2004) este estudio es implementado para indagar, búsqueda de información y recopilación de ella a través ya sea en este de una de una encuesta realizada a los empleados quienes son los que componen la unidad de estudio

### **2.4.2 Recolección de datos**

La asignación en esta investigación fue el instrumento del cuestionario tiene como característica capturar información solicitada a los participantes, ésta tiene una metodología más amigable que la entrevista. Al mismo tiempo, facilita una consulta ágil a una extensa población Muñoz (2003) .Además, este instrumento tuvo una validación por expertos en el tema también se asignó el método Alfa de Cronbach para validar la recogida de datos

**Tabla2. Alfa de Cronbach**

Intervalo del coeficiente de Alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad
0 al 0.5	Inaceptable
0.51 al 0.6	Pobre
0.61 al 0.7	Débil
0.71 al 0.8	Aceptable
0.81 al 0.9	Bueno
0.91 al 1	Excelente

Nota. Chávez (2018).

Se aplico la escala de Likert mediante las siguientes escalas:

1: "Siempre"; "Casi siempre"; "A veces", "Muy pocas veces"; "Nunca".

### 2.4.3 Análisis de datos

El análisis inferencial utilizando el software SPSS 25 revelo la comparación de hipótesis mediante el coeficiente de correlación Spearman

**Tabla3. Coeficiente de Spearman**

Nota Cortés & León, (2004)

La medición para aceptar o rechazar la hipótesis según los estudios determinados

VALOR DE COEFICIENTE DE CORRELACION SPEARMAN (RHO)	INTERPRETACIÓN
0	Ausencia de correlación lineal
0.10 a 0.19	Correlación lineal insignificante
0.20 a 0.39	Correlación línea baja - insuficiente
0.40 a 0.69	Correlación línea moderada
0.70 a 0.99	Correlación lineal muy alta

señalan si es que p es menor a 0.05 con ello la hipótesis nula se rechaza en cambio es mayor a los 0.05 se aceptada



## **2.5 Procedimiento**

Dado la información y la problemática a las variables propuestas con respecto a la empresa NEBA permitiendo así datos para elaborar del estudio. En el marco teórico se tomaron en consideración tesis, libros y artículos científicos con datos verídicos. Los objetivos y las hipótesis se desarrollaron coherentemente a la investigación del estudio además su metodología fue descriptiva, correlacional y básica con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental que fueron acorde al estudio. Se empleo un cuestionario a través de una encuesta para recopilar datos validado por especialistas y Alfa de Cronbach el cual participaron los 10 trabajadores de la empresa NEBA. Para la evaluar la información se usó el software SPSS25 con ello se determinó los resultados de la investigación

## **2.6 Operación de las variables**

**Tabla4.** Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL	Chiavenato (2009) define como comportamiento individual pieza clave dentro de cualquier empresa. Esta se caracteriza por distintas personalidades. Señala que las personas poseen similitudes, pero a su vez son totalmente distintas unas de otras	ACTITUD	PAGO	CUESTIONARIO ESCALA DE LIKERT 1 = NUNCA 2= MUY POCAS VECES 3 = A VECES 4= CASI SIEMPRE 5= SIEMPRE
			COMPAÑEROS DEL TRABAJO	
		RELACIÓN CON LOS CLIENTES	COMUNICACIÓN ASERTIVA	
			TRATO AL CLIENTE	
PRODUCTIVIDAD	Paz y Gonzales (2015) Mencionan la productividad refiriéndose a la optimización de la gestión de producción lo cual implica lograr una comparativa de los recursos empleados y cuantos bienes posee. La productividad indica la asociación que se tiene con la producción y como se utiliza las herramientas dentro de ella para generarla.	EFICIENCIA	TIEMPO DE SERVICIO	CUESTIONARIO ESCALA DE LIKERT 1 = NUNCA 2= MUY POCAS VECES 3 = A VECES 4= CASI SIEMPRE 5= SIEMPRE
			RECURSOS DEL EMPLEADO	
		EFICACIA	NIVELES DE DESEMPEÑO	
			NIVELES DE VENTA	

## **2.7 Consideraciones éticas**

Este trabajo posee las consideraciones éticas determinadas por la Universidad Privada del Norte debido a que su información se da de manera imparcial y objetiva tomando solo en cuenta la información verídica de las tesis, artículos científicos y libros. No obstante, cumple con las normas básicas APA 7, citas y referencias a cada autor nombrado en esta investigación

## CAPÍTULO III. RESULTADOS

### 3.1. Confiabilidad del instrumento

De acuerdo con el análisis realizado utilizando el software SPSS25 obtuvieron los siguientes resultados de acuerdo al cuestionario que se les brindo a los empleados de la empresa Neba

**Tabla5.**

*Confiabilidad*

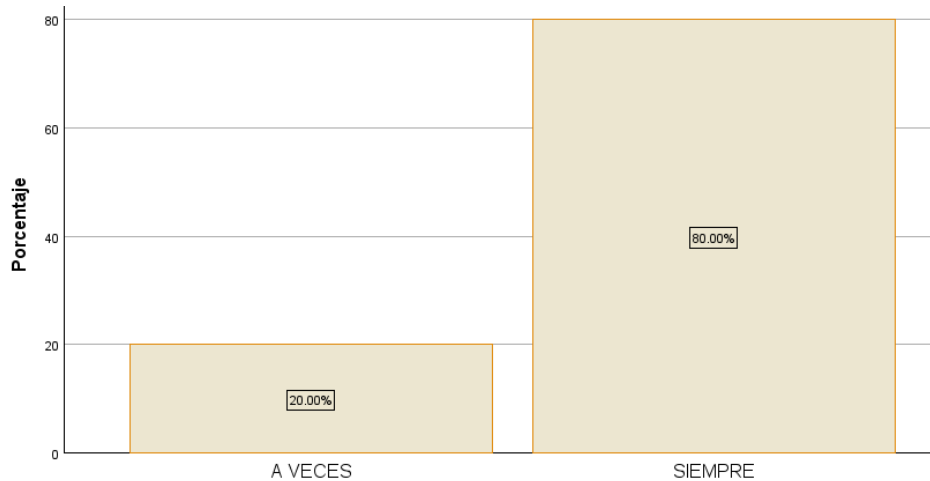
<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	Elementos
.871	20

Se dio a conocer que el valor de Alfa de Cronbach de 0.87(87.1%) concluyendo de esta manera que el instrumento de recopilación de datos tiene buena confiabilidad debido a que según (Paelella & Martins, 2012) indica si un instrumento supera 0.80 será un instrumento de magnitud alta y buena.

### 3.2. Análisis descriptivo de resultados

**Tabla6.** *Variable Comportamiento Individual*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Total
A VECES	2	20.0	20.0	20.0
SIEMPRE	8	80.0	80.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	



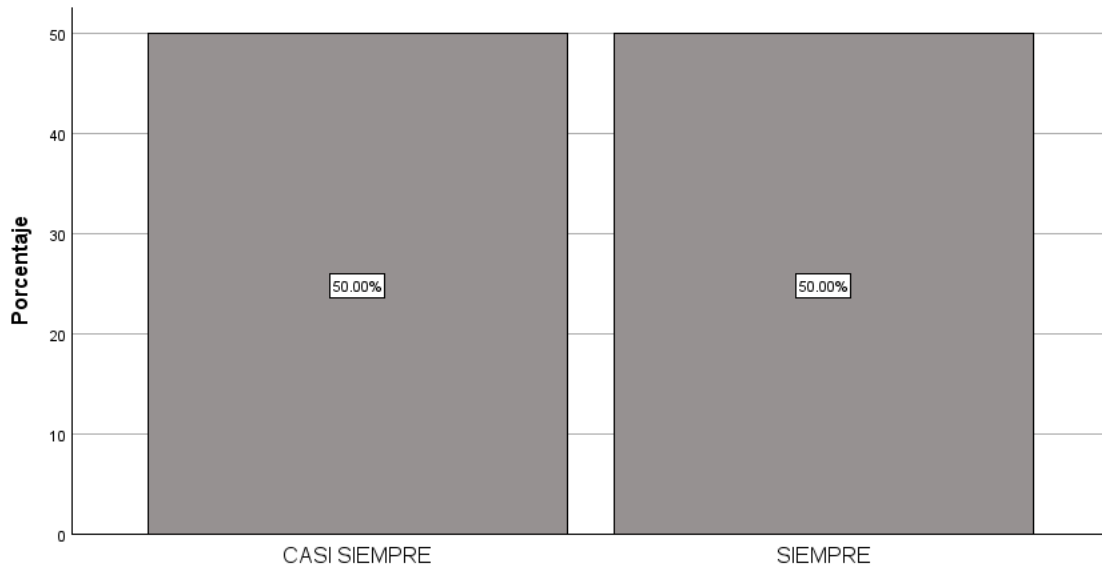
**Figura1** Variable *Comportamiento Individual*

Teniendo la tabla 6 y la figura mediante sus resultados se conoció que el 20% de los participantes señalan que solo a veces hay efectos en el comportamiento individual en la empresa y el 80% indica que siempre hay efectos en el comportamiento individual dentro de la empresa Neba.

**Tabla7.** *La Actitud*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaj e válido	Porcentaje total
CASI SIEMPRE	5	50.0	50.0	50.0
SIEMPRE	5	50.0	50.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

**Figura 2** *La Actitud*

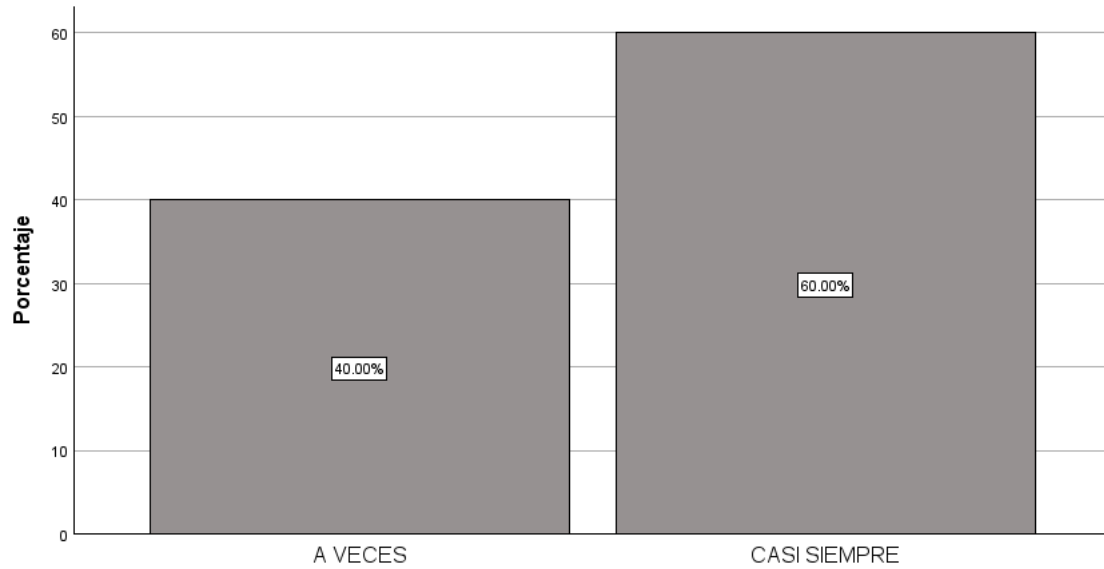


Teniendo en cuenta la tabla 7 y la figura 2 se obtuvo que el 50 % de los participantes casi siempre poseen una actitud adecuada en la empresa, el 50 % restante señala que siempre posee una actitud optima dentro de la empresa Neba.

**Tabla8.** *Relación con los clientes*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje total
A VECES	4	40.0	40.0	40.0
CASI SIEMPRE	6	60.0	60.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

**Figura 3** Relación con los clientes

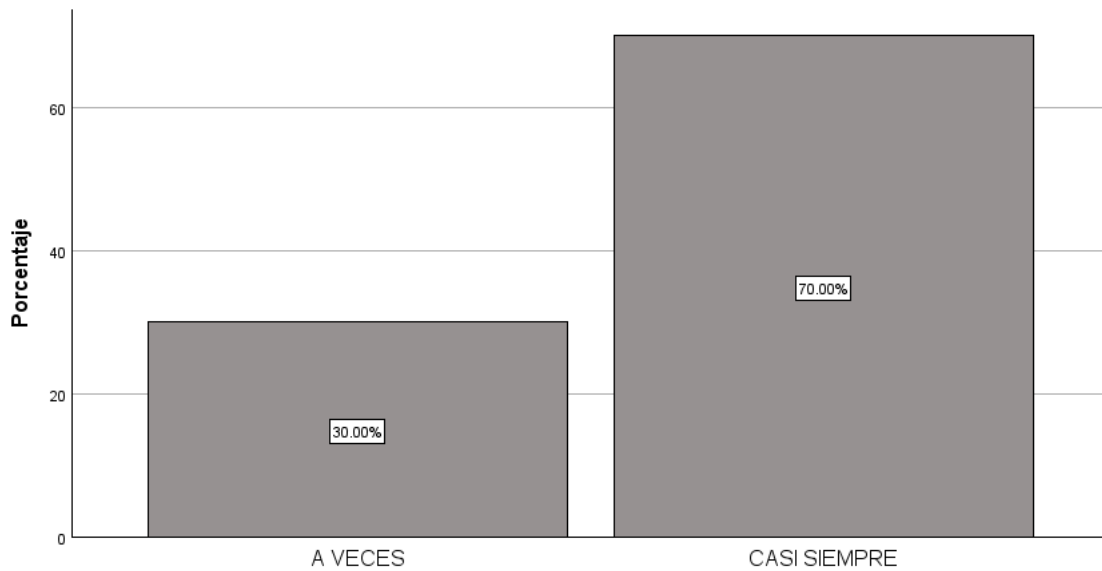


Teniendo en cuenta la tabla 8 y la figura 3 se dan los resultados que un 40% de los participantes no están teniendo una excelente relación diaria con los clientes y 60% de ellos sí están teniendo una relación buena con los clientes, pero no es diariamente esa relación positiva que se tenga la empresa Neba.

**Tabla 9.** *Variable Productividad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje total
A VECES	3	30.0	30.0	30.0
CASI SIEMPRE	7	70.0	70.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

**Figura 4** *Variable Productividad*



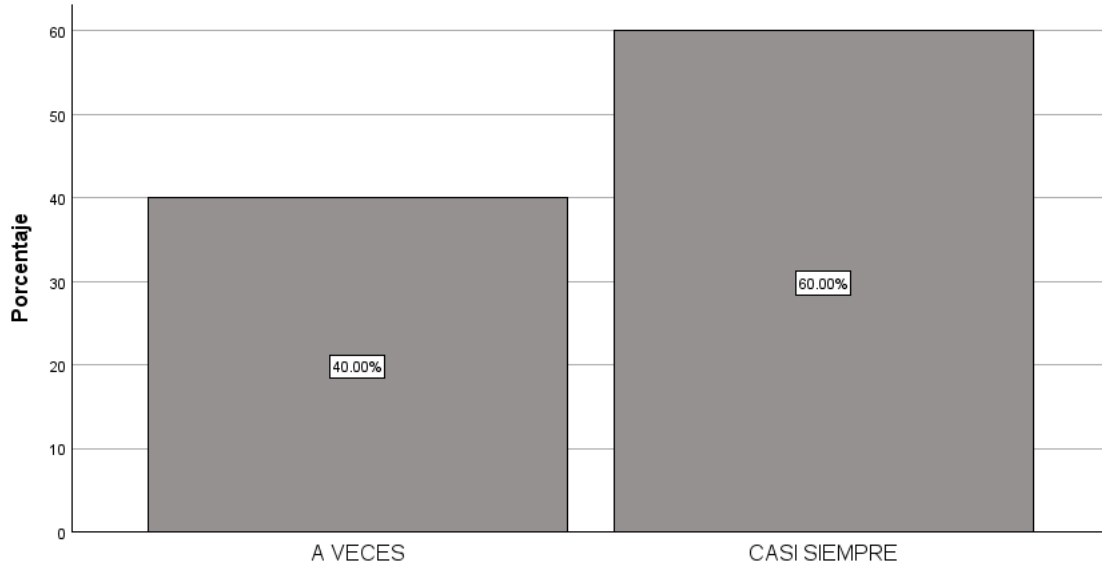
Teniendo en cuenta la table 9 y la figura 4 se obtuvo que un 30% de los participantes mencionan que a veces se ha obtenido una optima productividad y un 70% señala que casi siempre se ha tenido una buena productividad dentro de la empresa Neba.

**Tabla10.** *La Eficiencia*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje total
A VECES	4	40.0	40.0	40.0
CASI SIEMPRE	6	60.0	60.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

**Figura 5** *La Eficiencia*



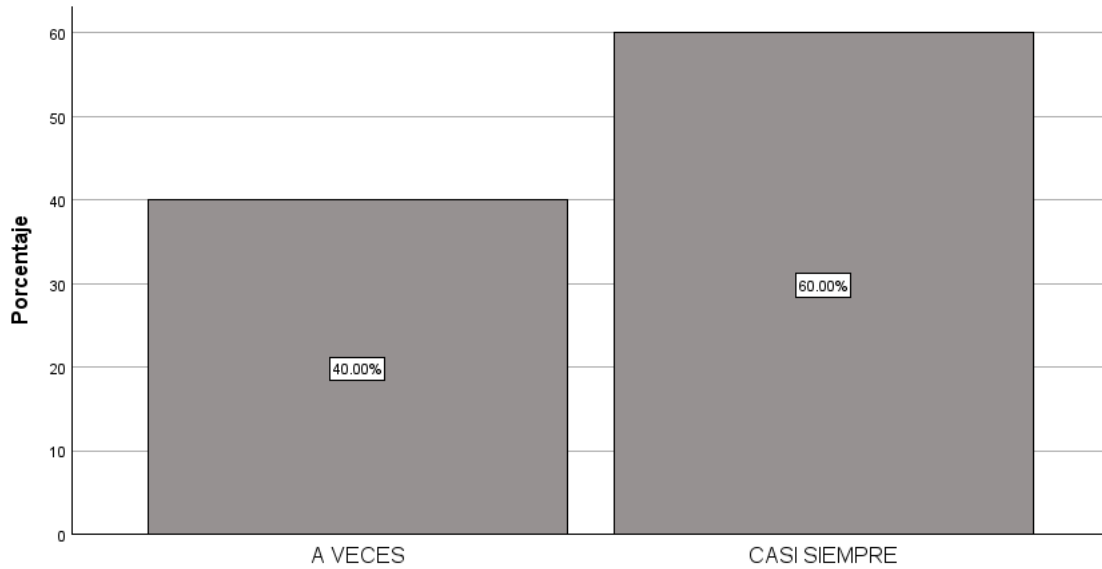


Teniendo en cuenta la tabla 10 y la figura 5 se obtuvo que el 40 % de los participantes señala que solo a veces se emplea una buena eficiencia en la empresa y un 60% relata que casi siempre hay una buena eficiencia dentro de la empresa Neba.

**Tabla11.** *Dimensión eficacia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaj e válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	4	40.0	40.0	0.0
	CASI SIEMPRE	6	60.0	60.0	100.0
	Total	10	100.0	100.0	

**Figura 11** *Dimensión eficacia*



Teniendo en cuenta la tabla 11 y la figura 11 se obtuvo que un 40 % de los participantes señala que solo a veces hay eficacia dentro de la empresa y un 60% indica que casi siempre hay eficacia dentro de la empresa Neba.

### 3.2.1. Análisis inferencial de los resultados

Dio a comprobar la hipótesis por intermedio de estadígrafos de comparación de medias debido a que se buscó la demostrar la relación entre las situaciones

La prueba de normalidad se realizó a la muestra utilizando Shapiro-Wills debido a que los participantes son menores a 50 personas.

#### 3.2.1.1. Prueba de normalidad la hipótesis general

Ho: Distribución Normal

H1: Distribución no normal

**Tabla12.** Prueba normal para la hipotesis general

Kolmogór.			Shap.Wills		
Estadístico	gl	Significa ncia.	Estadístico	gl	Signi..

VARIABLECOMP ORTAMIENT	.141	10	.001	.922	10	.001
VARIABLEPROD UCTIVIDAD	.182	10	.000*	.906	10	.000

Los datos de la variable Comportamiento individual y Productividad vienen en un orden no normal debido a que su significancia es menos a 0.5. Con ello se ejecutó la correlación Spearman por el resultado que se obtuvo.

**Ha:** Existe relación entre el comportamiento individual y la productividad en la empresa Neba en el distrito de San Martin de Porres 2023

**Ho:** No existe relación entre el comportamiento individual y la productividad en la empresa Neba en el distrito de San Martin de Porres 2023

### 3.2.1.2. Prueba de hipótesis Comportamiento individual y productividad

Se realizó la prueba Spearman ya que las variables mostraron una distribución no normal

**Ha:** Existe relación entre el comportamiento individual y la productividad en la empresa Neba en San Martin de Porres 2023

**Ho:** No existe una relación entre el comportamiento individual y la productividad en la empresa Neba en San Martin de Porres 2023

**Tabla13.** *Correlaciones para la hipótesis general*

		Variable Comportamiento Individual	Variable Productividad total
Spearman	Variable Comportamiento Individual	Correlación	1.000
		Signi. (bilateral)	.001
		10	10
	Variable Productividad total	Correlación	.871**
		Signi. (bilateral)	.001
		10	10
		N	10

El coeficiente de correlación de Spearman fue 0.871 dio su interpretación de ser fuerte y alta positiva, la hipótesis tuvo el valor de  $p < 0.05$  concluyendo se admite la hipótesis propuesta por el investigador. Con ello se da a conocer que si hay relación entre el comportamiento individual y la productividad dentro de la organización Neba

### 3.3. Prueba de normalidad para la hipótesis específica 1

**Ho: Distribución Normal**

**H1: Distribución no normal**

**Tabla 14.** Prueba de normalidad para la hipótesis específica 1

	Kolmogór-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Signi.	Estadístico	gl	Sig..
VARIABLE COMPORTAMIENTO	.141	10	<.001	.922	10	.001
VARIABLE ESPECÍFICA EFICIENCIA	.208	10	.000	.876	10	.000

Datos obtenidos fueron en un orden no paramétrico debido a que es  $< 0.05$  el cual la variable viene de una distribución no normal. Dada a eso se ejecutó la correlación de Spearman

### 3.3.1.1. Prueba de hipótesis para las variables Comportamiento individual y Eficiencia

Se realizo con el método Pearson, puesto que la variable Comportamiento individual tiene una distribución paramétrica es decir su valor es mayor 0.05

**Ha:** Existe una relación en el comportamiento individual y la eficiencia en la empresa Neba

**Ho:** No existe una relación en el comportamiento individual y la eficiencia en la empresa Neba

**Tabla15.** *Correlaciones para la hipotesis especifica 1*

			VaribaleCompo rtamientoIndivid ual	VariableDim ensionEficie ncia
Spearman	VaribaleComporta mientoIndividual	C.Correlación	1.000	.885**
		Sig. (bilateral)		.001
			10	10
	VariableDimension Eficiencia	C.Correlación	.885**	1.000
		S(bilateral)	.001	.
			10	10

La correlación de Spearman es de 0.885 alta y positiva, dado a ello se acepta la hipótesis específica 1 y por lo cual se niega la hipótesis nula debido a que la significancia su valor es menor a 0.05. Con ello se da a conocer que si hay relación entre el comportamiento individual y la eficiencia dentro de la empresa Neba en el distrito de San Martín de Porres 2023

### 3.4. Prueba de normalidad

#### Hipótesis específica 2

**Ha:** Existe una relación en el comportamiento individual y la eficacia en la empresa Neba

**Ho:** No existe una relación en el comportamiento individual y la eficacia en la empresa Neba

**Tabla 16.** Prueba de normalidad para la hipótesis específica 2

	Kolmogór-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadísti	gl	Sig.	Estadístic o	gl	Sig.
VARIABLECOMPO RTAMIENTO	.141	10	.001	.922	10	.001
VARIABLEESPECI FICAEFICACIA	.184	10	.000	.620	10	.000

Los datos de las variables no son paramétricos debido a que su significancia es menor a 0.05 por el cual la información obtenida sobre las variables viene con una distribución no paramétrica. Por ello se realizó la correlación será Rho.Spear

### 3.4.1.1. Prueba de hipótesis para las variables Comportamiento y Eficacia

Se utilizo Spearman, puesto que se encontró una distribución no normal

**Ha:** Existe relación entre el comportamiento individual y la eficacia en la empresa Neba 2023

**H0:** No existe relación entre el manejo de conflicto laboral y la eficiencia de la empresa Neba 2023

**Tabla17.** *Correlaciones de la hipotesis especificas 2*

			VaribaleComporta mientoIndividual	Variable Dimensio nEficacia
Rho de Spearman	VaribaleComporta mientoIndividual	Coeficiente correlación	1.000	.727*
		Sig. (bilateral)	.	.017
		N	10	10
	VariableDimension Eficacia1	Coeficiente correlación	.727*	1.000
		Signi. (Bila)	.017	.
			10	10

La correlación de Pearson es de 0.727 alta y fuerte, por el cual se acepta la hipótesis especif. 1 y se niega la hipótesis nula puesto que la significancia su valor es menos que 0.05. Con ello se da a conocer que si hay relación entre el comportamiento individual y la eficacia dentro de Neba

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4. Discusión

Se interpreta los datos de este presente estudio por medio de la admisión de la hipótesis principal, es decir que hay una relación entre el comportamiento individual y la productividad en la empresa Neba dado a los resultados que se dio hallando una correlación alta y positiva la cual sustenta esta investigación.

Estos hallazgos coinciden con Jallo Zavala (2020) Su estudio "*Comportamiento y productividad en los colaboradores de la empresa comercial Crispín surquillo 2020*" El objetivo fue la investigación entre la relación del comportamiento y la productividad en la empresa Crispín ubicada en Surquillo durante el año 2020. Sus resultados le permitieron reconocer con base de coeficiente 0.87 y un  $p=0,000$  que hay una asociación fuerte entre el comportamiento y la productividad dentro de la empresa Crispín. Dando a entender que llegamos a coincidir que existe una conexión entre el comportamiento y la productividad. A un mejor comportamiento individual habrá una mejoría en la productividad dentro de una empresa

Además, coinciden con Marinos y Lozano (2021) en su investigación llamada "*Comportamiento y la productividad laboral de los colaboradores del Comercial Selva Nor Peruana S.A., Tarapoto, San Martín 2021*" El cual tiene como objetivo fue la relación existente entre el comportamiento con la productividad de sus participantes del Comercial Selva Nor Peruana S.A., Tarapoto, San Martín 2021. Para ello se desarrolló un estudio dado un enfoque de tipo observacional, correlacional descriptivo. Tuvo una relación entre la variable de comportamiento y la productividad existe relación significativa ( $p=,000$ ) a nivel medio ( $,665$ ).



Aquellos datos también concuerdan Palomino y Yanet (2019) El cual indican en su investigación "*Comportamiento y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú SAC*" "El objetivo del estudio hallar la relación entre el comportamiento y la productividad de los empleados Terra Perú ubicada en el cuzco 2019. El enfoque utilizado para este estudio fue de naturaleza cuantitativa, un nivel descriptivo y correlación con un enfoque aplicado. El diseño de investigación utilizado fue no experimental de tipo transversal. La población de estudio estuvo constituida por 55 colaboradores. Se utilizo un muestreo no probabilístico y la muestra coincidió con el tamaño de la población. Se empleo un cuestionario como instrumento de recolección de datos, el cual fue validado y presento un nivel de confiabilidad adecuado de 0.890 para el comportamiento y 0.869 para la productividad La información obtenida a través de Spearman desarrolladas a las variables el cual señalaron una correlación de 0.78 con una significancia de  $p=0.00$ . Concluyendo e esta manera se identificó una relación significativa entre el comportamiento y la productividad en la organización

También coinciden Inga Sahuma (2021) en sus tesis "*Comportamiento y productividad laboral de los colaboradores de la gerencia de infraestructura en una municipalidad provincial de Piura, 2021*" En su objetivo busco la relación entre las variables del comportamiento y productividad. Específicamente en relación a la eficiencia de los trabajadores de la gerencia de infraestructura en una municipalidad de Piura. Desde el punto de vista metodológico se utilizo un enfoque cuantitativo un nivel descriptivo correlacional y un diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo compuesta por la totalidad de sus trabajadores a los que equivale a 50 empleados. El coeficiente de correlación obtenido fue de 0.692 lo cual indica una correlación alta y directa proporcional entre las variables. Además, el nivel de significancia resulto ser de 0.00 siendo menor a 0.00. Concluyendo de esta manera que existe una relación estadística

significativa entre la variable 1 y las variables 2. Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se confirma que existe una relación entre las variables comportamiento y productividad en la municipalidad Piura

Asimismo, coinciden con Méndez Rojas en su tesis (2017) "*Comportamiento y la productividad en el área de operaciones de la caja metropolitana de Lima, 2017*" Brindo la correlación de Spearman de su investigación fue 0.892 el cual se señaló que existe una correlación positiva alto nivel de 0.05, donde se indica que el 95% (0.95) bilateral. El comportamiento organizacional sobre la productividad, se dio a conocer la significancia (sig. = 0.000) es menor que el p-valor 0.05 relacionada estas variables a la eficacia dentro el área de operativa de la caja metropolitana

Por lo tanto, estos resultados tienen una relevancia teórica significativa al contribuir al avance del conocimiento sobre la relación del comportamiento individual y la productividad dentro de una organización, los resultados obtenidos respaldan estudios previos y se basan en teorías sólidas. El comportamiento individual con la productividad es de gran importancia para el desarrollo de nuevas teorías que expliquen como los efectos del comportamiento individual afectan a la productividad dentro de una organización. Permitiendo señalar las variables y los indicadores que afectan en esta relación. Comprendiendo de esta manera, la relación del comportamiento individual y la productividad puede tener implicaciones prácticas significativas tanto para los directivos y los trabajadores, así como para la dirección de la empresa. Por ejemplo, el departamento administrativo puede utilizar esta información para elaborar nuestras estrategias teniendo en cuenta como los efectos del comportamiento individual tienen una relación con la productividad. En conclusión el estudio del comportamiento individual en relación con la productividad puede tener implicaciones metodológicas significativas ya que implica el

uso de diversas técnicas de análisis que deben tener en cuenta la confiabilidad de los resultados y calidad de los datos que se van utilizar en el estudio.

## 4.2 Conclusiones

1. Debido a que se evidencio en un principio que la empresa no tenía algún conocimiento teórico sobre el comportamiento individual y la productividad y que relación hay entre ellos dentro de su organización. Este estudio demostró mediante la prueba no paramétrica que existe una correlación Spearman de 0.887 con un  $p=0.000$  entre las variables. Concluyendo de esta manera que hay una fuerte asociación entre el comportamiento individual y la productividad dentro de la empresa Neba
2. Mediante la investigación se detectó que el desempeño de los empleados no llegaba a consolidarse en su totalidad, con ello afecta directamente a la productividad y objetivos que tenía la empresa Neba. Con este estudio con su objetivo específico 1 y haber elaborado la prueba no paramétrica de Sperman pudo determinar que existe un grado de correlación de 0.885 y un  $p=0.01$  dando a entender de esta manera que hay una asociación alta fuerte y positiva entre el comportamiento individual y la eficiencia dentro de la empresa Neba.
3. Finalizando puesto a que se observó a la disminución de la eficacia dentro de la empresa Neba a causa de falta de conocimiento de la variable propuesta en el estudio, provocando de esta manera un promedio nivel de desempeño de los trabajadores; del objetivo de estudio y del objetivo específico 2 se llego a concluir a través de la prueba no paramétrica y teniendo una correlación Rho.Spearman 0.727

con un  $p=0.00$  dando a entender una relación positiva entre el comportamiento individual y la eficacia dentro de la empresa Neba.

#### 4.3 Recomendaciones

1. Se aconseja a la empresa Neba emplear enfoques de conciliación, utilizar métodos de mediación, recurrir a nuevas estrategias de resolución para el comportamiento individual dentro de ella. Puesto a que nos indican los resultados que el 80% de los trabajadores señalan que siempre hay efectos en el comportamiento individual dentro de la empresa
2. Se recomienda poder comunicar y emplear nuevos métodos de aprendizajes acerca de la eficiencia y la eficacia a los trabajadores para poder explotar un mejor rendimiento dentro de la empresa. Puesto que el 40 % de los trabajadores mencionan que en ocasiones se practica la eficiencia y la eficacia en su totalidad dentro de la organización y ello no va con de la mano con el objetivo de la empresa. Puesto este, es que siempre se establezca una eficiencia y una eficacia ideal dentro de la empresa
3. Se aconseja a la empresa que tenga un poco más de énfasis acerca de la relación que se tiene con los clientes. Utilizar nuevos métodos de aprendizaje acerca de la comunicación, la actitud y el buen ambiente laboral para poder maximizar el lazo de confianza que se tiene con los ellos. Debido a que el 40% de los trabajadores mencionan que a veces se suele tener una excelente relación con los clientes, y el 60% respalda que siempre se da una buena relación. Para que los objetivos claros que tiene la empresa se cumplan tiene que consolidar una excelente relación diaria con los clientes.

## REFERENCIAS

- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/handle/21000/15424>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional* (Vol. 67). Mexico: Instituto Tecnológico y de Estudios. Obtenido de <https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVsdGRvbWFpbXkxkdW5ndHJhbnRyaXxneDo0ZDk3NzZkYjZiOWJhM2M1>
- Columba Consuelo, B., Hernández Nariño, A., Negrin Sosa, E., Palacios, A. W., Sarmentero Bon, L., & Félix López, M. E. (2020). Performance improvement on trading companies based on organizational behavior. *Scielo*, 1.
- Columba Consuelo, B., Hernández Nariño, A., Negrin Sosa, E., Palacios, A. W., Sarmentero Bon, L., & Félix López, M. E. (2020). *Performance improvement on trading companies based on organizational behavior*. 1-5: Scielo. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf>
- Condori, R. (2016). *El comportamiento organizacional percibido por los usuarios de la municipalidad de San Juan de Lurigancho 2015*. San Juan Lurigancho. Obtenido de [https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/6752/Tesis\\_Calidad\\_Servicio\\_Satisfacion\\_Cliente\\_Regional\\_Turismo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/6752/Tesis_Calidad_Servicio_Satisfacion_Cliente_Regional_Turismo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Condori, R. (2016). *El comportamiento organizacional percibido por los usuarios de la municipalidad de San Juan de Lurigancho 2015*. Tesis licenciatura, Cesar Vallejo, San Juan Lurigancho. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8042/Rua\\_CJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8042/Rua_CJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Contreras, F. G., & Moyano, H. V. (2018). Factores individuales y grupales que influyen en la productividad de los trabajadores de las grandes y medianas empresas de Guayaquil. 10-15.
- Contreras, F. G., & Moyano, H. V. (2018). Factores individuales y grupales que influyen en la productividad de los trabajadores de las grandes y medianas empresas de Guayaquil. *Scielo*, 9-15. Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/pdf/rp/n42/n42\\_a05.pdf](http://www.scielo.org.bo/pdf/rp/n42/n42_a05.pdf)
- Cortés, M. E., & León, M. I. (2004). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación*. Ciudad del Carmen; Mexico: Universidad Autónoma del Carmen.
- Cortés, M. E., & León, M. I. (2004). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación*. Ciudad del Carmen; Mexico: Universidad Autónoma del Carmen.
- Cortés, Manuel E. Cortés; León, Miriam Iglesias. (2004). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación* (Vol. 1). Ciudad del Carmen: Universidad Autónoma del Carmen. Obtenido de [https://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia\\_investigacion.pdf](https://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf)
- Cupertino, F. T. (2017). EL COMPORTAMIENTO HUMANO Y SU IMPACTO EN PRODUCTIVIDAD DE LAS ORGANIZACIONES. 659-662. Obtenido de <https://www.eumed.net/libros-gratis/actas/2017/desarrollo-empresarial/57-el-comportamiento-humano.pdf>
- De la Aurora Rondon, R. (2018). LA GESTIÓN DE LA RELACIÓN CON EL CLIENTE Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN UNA EMPRESA DEL RUBRO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN EN EL AÑO 2018. *Compendium*, 21(40), 33-35. Obtenido de <https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/1656/945>
- Gamarra, A. (2015). PROPUESTA DE MEJORA DE CLIMA ORGANIZACIONAL A PARTIR DE LA GESTION DEL TALENTO HUMANO. 4-10. Obtenido de [https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/6752/Tesis\\_Calidad\\_Servicio\\_Satisfacion\\_Cliente\\_Regional\\_Turismo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/6752/Tesis_Calidad_Servicio_Satisfacion_Cliente_Regional_Turismo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gamarra, A. (2018). *PROPUESTA DE MEJORA DE CLIMA ORGANIZACIONAL A PARTIR DE LA GESTION DEL TALENTO HUMANO*. 9-15. Obtenido de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/826/Rivera%20Garcia%2c%20Jenny%20Jhoselyn.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Herrera, T. F., Granadillo, E. D., & Gómez, J. M. (2017). PRODUCTIVITY AND ITS FACTORS: IMPACT ON ORGANIZATIONAL IMPROVEMENT. 50-65.
- Herrera, T. F., Granadillo, E. D., & Gómez, J. M. (2017). PRODUCTIVITY AND ITS FACTORS: IMPACT ON ORGANIZATIONAL IMPROVEMENT. 50-59. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Herrera, T. F., Granadillo, E. D., & Gómez, J. M. (2017). PRODUCTIVITY AND ITS FACTORS: IMPACT ON ORGANIZATIONAL IMPROVEMENT. 67(4), 50-65. Obtenido de <https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVsdGRvbWFpbXkxkdW5ndHJhbnRyaXxneDo0ZDk3NzZkYjZiOWJhM2M1>
- Jallo, A. J. (2020). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y PRODUCTIVIDAD EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA COMERCIAL CRISPÍN, SURQUILLO - 2020*. Tesis licenciatura, Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de <file:///C:/Users/USER/Downloads/641461279-Zavala-Jallo-Andres-Jesus.pdf>
- Leon, N. T. (2018). *Polblacion y Muestra*. Universidad Autónoma del Estado de México.
- Marinos, L. (2021). *Comportamiento y la productividad de los trabajadores del Comercial Selva Nor Peruana S.A*. Tesis licenciatura, UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN, Trapoto. Obtenido de [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/6480/Lusvith\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/6480/Lusvith_Tesis_Licenciatura_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mg. Lizandro A. Molina-Sabando, M. Í.-V.-C. (2016). El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de las empresas. 498-502.
- Mg. Lizandro A. Molina-Sabando, M. Í.-V.-C. (2016). *El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas*. Portoviejo, Ecuador.
- Milagros, L. C. (2021). *Comportamiento organizacional y la productividad laboral de los colaboradores del Comercial Selva Nor Peruana S.A., Tarapoto, San Martín 2021*. San Martín. Obtenido de <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/3589>
- Miranda, M., Romero, M., Chiriboga, P., & Tapia, L. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda

- turística rancho los emilio's. Alausí. *Revista científica Dominio de las Ciencias*, 7(4), 1430-1446. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4>
- Molina Sabano, B., & Arteaga, C. (2016). El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas. *Revista Científica Dominio de las ciencias*, 498 - 510. Obtenido de <https://docplayer.es/9048062-La-calidad-en-el-servicio.html>
- Molina Sabano, L., Briones, V. I., & Arteaga Coello, H. (4 de Octubre de 2016). El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas. *Revista Científica Dominio de las ciencias*, II, 498 - 510. Obtenido de file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-ElComportamientoOrganizacionalYSuImportanciaParaLa-5802885%20(9).pdf
- Molina, & Coello. (2017). Comportamiento organizacional y la productividad en el área de operaciones de la caja metropolitana de Lima, 2017.
- Molina, & Véliz, C. (Enero de 2016). El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de la administracion. Obtenido de file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-ElComportamientoOrganizacionalYSuImportanciaParaLa-5802885%20(18).pdf
- Montes, A., Ochoa, J., Juárez, B., Vázquez, M., & Díaz, C. (2021). Aplicacion del coeficiente de correlación de Spearman en un estudio de fisioterapia. *CAPE*, 1-4. Obtenido de <https://www.fcfm.buap.mx/SIEP/2021/Extensos%20Carteles/Extenso%20Juliana.pdf>
- Morocho, T., & Burgos, S. (2018). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018*. Tesis licenciatura, Autonoma, San Borja. Obtenido de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1356/Melendez%20Villanueva%2C%20Angel%20Gabriel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Muñoz, T. G. (2003). *EL CUESTIONARIO COMO INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN/EVALUACIÓN*.
- Muñoz, T. G. (2003). EL CUESTIONARIO COMO INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN/EVALUACIÓN. *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450. Obtenido de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/55733407/Garcia\\_Munoz\\_El\\_cuestionario\\_como...-libre.pdf?1517953089=&response-content-](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/55733407/Garcia_Munoz_El_cuestionario_como...-libre.pdf?1517953089=&response-content-)



disposition=inline%3B+filename%3DEL\_CUESTIONARIO\_COMO\_INSTRUMENTO\_D  
E\_INVE.pdf&Expires=1686520552&Signature=bKMyi6ijF1Tb80cWcnSqtFUuU

Paeella, & Martins. (2012). *Metodología de la instegiacion* .

Palomino, T., & Yanet. (2019). *COMPORTAMIENTO Y LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DE LA EMPRESA INKA TERRA PERU SAC CUSCO 2019*. Tesis licenciatura, UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP. Obtenido de <https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/1161/1/TOVAR%20PALOMINO%20YANET.pdf>

Paz, C., & Roberto, G. G. (2015). *PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD*. Lima: Mar de plata. Obtenido de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/826/Rivera%20Garcia%2c%20Jenny%20Jhoselyn.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Perez:Iris, M. (2016). *Cultura Organizacional y Actitud de los Trabajadores de la Institucion Educativa Primaria Pebas 2016*. 39-41.

Perez:Iris, M. (2016). *Cultura Organizacional y Actitud de los Trabajadores de la Institucion Educativa Primaria Pebas 2016*. 39-41. Obtenido de <https://docplayer.es/9048062-La-calidad-en-el-servicio.html>

Prokopenko, J. (1989). *LA GESTION DE LA PRODUCTIVIDAD*. Ginebra, Suiza: Oficina Internacional del Trabajo. Obtenido de [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero%20Gonzales\\_Elena%20Huanca\\_Tesis\\_Titulo%20Profesional\\_Titulo%20Profesional\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero%20Gonzales_Elena%20Huanca_Tesis_Titulo%20Profesional_Titulo%20Profesional_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ramírez, E., Maguiña, M., & Huerta, R. (2020). Actitud, satisfacción y lealtad de los clientes en las Cajas Municipales del Perú. *Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 10(20), 329-343. doi:<https://doi.org/10.17163/ret.n20.2020.08>

Ramlall, S. J. (2008). Enhancing Employee Performance Through Positive Organizational Behavior. *onlinelibrary.wiley*, 1581.

- Ramlall, S. J. (2008). Enhancing Employee Performance Through Positive Organizational Behavior. 1(1), 1581. Obtenido de <https://www.inei.gob.pe/media/Informe-de-Resultados-de-la-ESU-2021.pdf>
- Rojas, M. (2017). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y LA PRODUCTIVIDAD EN EL AREA DE OPERACIONES DE LA CAJA METROPOLITANA DE LIMA, 2017*. Lima: UCV. Obtenido de <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Rojas, M. (2017). *Comportamiento y la productividad en el área de operaciones de la caja metropolitana de Lima, 2017*. Tesis licenciatura , Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de [file:///C:/Users/USER/Downloads/M%C3%A9ndez\\_RMA%20\(5\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/M%C3%A9ndez_RMA%20(5).pdf)
- Sahuma, I. (2021). *Comportamiento y productividad laboral de los colaboradores de la gerencia de infraestructura en una municipalidad provincial de Piura 2021*. Tesis licenciatura, Cesar Vallejo , Piura. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80956/Inga\\_SMC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80956/Inga_SMC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Timothy, J., & Stephen, R. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson Educacion.
- Zambrano Burgos Magyuri. Espinoza Toalombo Aurora, E. T. (2016). El comportamiento y su influencia en la calidad y productividad de la organizacion.
- Zambrano Burgos Magyuri. Espinoza Toalombo Aurora, E. T. (2016). *El comportamiento y su influencia en la calidad y productividad de la organizacion*. Obtenido de <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/3589>

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL				
ESTUDIO DE LOS EFECTOS DEL COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL Y SU RELACION CON LA PRODUCTIVIDAD DENTRO DE LA EMPRESA NEBA	¿Cuál es la relación entre los efectos del comportamiento individual y la productividad dentro de la empresa Neba 2023?	Determinar cómo se relaciona el comportamiento individual de los trabajadores con la productividad de la empresa NEBA en el distrito de San Martín de Porres, 2023.	Existe relación entre el comportamiento individual de los trabajadores y la productividad de la empresa NEBA en el distrito de San Martín de Porres, 2023.	COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL	ACTITUD	PAGO	TECNICA ENCUETA INSTRUMENTO CUESTIONARIO
						COMPAÑEROS DEL TRABAJO	
	PROBLEMA ESPECÍFICO	OBEJTIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS		RELACION CON LOS CLIENTES	COMUNICACIÓN ASERTIVA	
	¿Cómo se relaciona el comportamiento individual con la eficacia de la empresa Neba en el distrito de San Martín de Porres, 2023?	Determinar cómo se relaciona el comportamiento individual de los trabajadores con la eficacia de la empresa NEBA en el distrito de San Martín de Porres, 2023.	Existe relación entre el comportamiento individual de los trabajadores con la eficacia de la empresa NEBA en el distrito de San Martín de Porres, 2023.		TRATO AL CLIENTE		
	¿Cómo se relaciona el comportamiento individual con la eficiencia la empresa Neba en el distrito de San Martín de Porres, 2023?	Determinar cómo se relaciona el comportamiento individual de los trabajadores con la eficiencia de la empresa NEBA en el distrito de San Martín de Porres, 2023.	Existe relación entre el comportamiento individual con la eficiencia de la empresa NEBA en el distrito de San Martín de Porres, 2023.	PRODUCTIVIDAD	EFICIENCIA	TIEMPO DE SERVICIO	
					RECURSOSO DEL EMPLEADO		
					EFICACIA	NIVEL DE DESEMPEÑO	
						NIVEL DE VENTAS	

## Anexo 2. Matriz de operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL	(Chiavenato 2009) Chiavenato (2009) define como comportamiento individual pieza clave dentro de cualquier empresa. Esta se caracteriza por distintas personalidades. Señala que las personas poseen similitudes, pero a su vez son totalmente distintas unas de otras	ACTITUD	PAGO	CUESTIONARIO ESCALA DE LIKERT 1 = NUNCA 2= MUY POCAS VECES 3= A VECES 4= CASI SIEMPRE 5= SIEMPRE
			COMPAÑEROS DEL TRABAJO	
		RELACIÓN CON LOS CLIENTES	COMUNICACIÓN ASERTIVA	
			TRATO AL CLIENTE	
PRODUCTIVIDAD	Paz y Gonzales (2015) Mencionan la productividad refiriéndose a la optimización de la gestión de producción lo cual implica lograr una comparativa de los recursos empleados y cuantos bienes posee. La productividad indica la asociación que se tiene con la producción	EFICIENCIA	TIEMPO DE SERVICIO	CUESTIONARIO ESCALA DE LIKERT 1 = NUNCA 2= MUY POCAS VECES 3= A VECES 4= CASI SIEMPRE 5= SIEMPRE
			RECURSOS DEL EMPLEADO	
		EFICACIA	NIVELES DE DESEMPEÑO	

y como se utiliza las herramientas dentro de ella para generarla.

NIVELES DE VENTA

## CUESTIONARIO

Instrucciones: Marque con una X según su criterio, es de carácter personal. El siguiente cuestionario que tiene objetivo determinar cómo se relación el comportamiento individual con la productividad dentro de la organización NEBA.

1 = NUNCA; 2 = MUY POCAS VECES; 3 = A VECES; 4 = CASI SIEMP; 5 = SIEMPRE

<b>COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL</b>						
N°	ITEMS	1	2	3	4	5
1	La empresa cumple con los pagos respectivos a los trabajadores					
2	El pago destinado a los trabajadores es justo de acuerdo a sus funciones que emplea					
3	Los compañeros de trabajo en el día a día cuentan con una aptitud positiva					
4	Hay compañerismo dentro de la empresa					
5	Se emplea una comunicación asertiva entre los trabajadores y los clientes					
6	Se conoce los tipos de comunicación existentes para una mejoría dentro de la empresa					
7	La empresa a toma medidas correspondientes cuando no se realiza una buena comunicación dentro de la empresa					
8	El trato al cliente es prioridad para el servicio que brinda la empresa					
9	Hacen una retroalimentación de como los clientes están reaccionando según el trato que se les da					
10	Los clientes suelen comentar acerca del trato que se les da a los supervisores de la empresa					
<b>PRODUCTIVIDAD</b>						
11	La empresa en cada año, ha incrementado las ventas de las membresías para que sea cada vez mas rentable					
12	La empresa incentiva a sus trabajadores al mejorar sus ventas mensuales					
13	Los trabajadores mejoran en su desempeño por sentirse motivados y estar en un buen ambiente laboral					
14	La empresa brinda incentivos por la mejora en el desempeño laboral de sus trabajadores					
15	La empresa regula si los recursos ofrecidos por ella se estan utilizando de la mejor manera					
16	Los recursos son los necesarios para que el empleado pueda ejercer su laboral correctamente					
17	Los servicios se realizan en el tiempo determinado por la empresa para obtener mejores resultados					
18	La empresa toma acción para que los trabajadores cumplan con el tiempo determinado hacia sus clientes					
19	La empresa tienen herramientas para que se emple con totalidad los tiempos de servicio establecidos					
20	La empresa posee metodos para obtener los tiempos de servicio determinados					

<b>COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL</b>						
N°	ITEMS	1	2	3	4	5
1	La empresa cumple con los pagos respectivos a los trabajadores					
2	El pago destinado a los trabajadores es justo de acuerdo a sus funciones que emplea					
3	Los compañeros de trabajo en el día a día cuentan con una aptitud positiva					
4	Hay compañerismo dentro de la empresa					
5	Se emplea una comunicación asertiva entre los trabajadores y los clientes					
6	Se conoce los tipos de comunicación existentes para una mejora dentro de la empresa					
7	La empresa a toma medidas correspondientes cuando no se realiza una buena comunicación dentro de la empresa					
8	El trato al cliente es prioridad para el servicio que brinda la empresa					
9	Hacen una retroalimentación de como los clientes están reaccionando según el trato que se les da					
10	Los clientes suelen comentar acerca del trato que se les da a los supervisores de la empresa					
<b>PRODUCTIVIDAD</b>						
11	La empresa en cada año, ha incrementado las ventas de las membresías para que sea cada vez más rentable					
12	La empresa incentiva a sus trabajadores al mejorar sus ventas mensuales					
13	Los trabajadores mejoran en su desempeño por sentirse motivados y estar en un buen ambiente laboral					
14	La empresa brinda incentivos por la mejora en el desempeño laboral de sus trabajadores					
15	La empresa regula si los recursos ofrecidos por ella se están utilizando de la mejor manera					
16	Los recursos son los necesarios para que el empleado pueda ejercer su laboral correctamente					
17	Los servicios se realizan en el tiempo determinado por la empresa para obtener mejores resultados					
18	La empresa toma acción para que los trabajadores cumplan con el tiempo determinado hacia sus clientes					
19	La empresa tiene herramientas para que se emplea con totalidad los tiempos de servicio establecidos					

20	La empresa posee métodos para obtener los tiempos de servicio determinados					
----	--	--	--	--	--	--



Nombre del Instrumento:		Cuestionario						
Autor del Instrumento:		Jorge Joaquín Izusqui Santayana						
Población:		Empleados de la empresa						
Variables	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Escala				
				NUNCA	MUY POCAS VECES	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
				1	2	3	4	5
COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL	ACTITUD	PAGO	La empresa cumple con los pagos respectivos a los trabajadores					
			El pago destinado a los trabajadores es justo de acuerdo a sus funciones que emplea					
		COMPAÑEROS DEL TRABAJO	Los compañeros de trabajo en el día a día cuentan con una aptitud positiva					
			Hay compañerismo dentro de la empresa					
	RELACIÓN CON LOS CLIENTES	COMUNICACIÓN ASERTIVA	Se emplea una comunicación asertiva entre los trabajadores y los clientes					
			Se conoce los tipos de comunicación existentes para una mejoría dentro de la empresa					
			La empresa a toma medidas correspondientes cuando no se realiza una buena comunicación dentro de la empresa					
		TRATO AL CLIENTE	El trato al cliente es prioridad para el servicio que brinda la empresa					
			Hacen una retroalimentación de como los clientes están reaccionando según el trato que se les da					
			Los clientes suelen comentar acerca del trato que se les da a los supervisores de la empresa					

PRODUCTIVIDAD	EFICIENCIA	TIEMPO DE SERVICIO	Los servicios se realizan en el tiempo determinado por la empresa para obtener mejores resultados					
			La empresa toma acción para que los trabajadores cumplan con el tiempo determinado hacia sus clientes					
		RECURSOS DEL EMPLEADO	La empresa tiene herramientas para que se emplee con totalidad los tiempos de servicio establecidos					
			La empresa posee métodos para obtener los tiempos de servicio determinados					
	Los recursos son los necesarios para que el empleado pueda ejercer su laboral correctamente							
	EFICACIA	NIVEL DE VENTAS	La empresa regula si los recursos ofrecidos por ella se están utilizando de la mejor manera					
			La empresa incentiva a sus trabajadores al mejorar sus ventas mensuales					
		NIVEL DE DESEMPEÑO	La empresa en cada año, ha incrementado las ventas de las membresías para que sea cada vez más rentable					
			La empresa brinda incentivos por la mejora en el desempeño laboral de sus trabajadores					
				Los trabajadores mejoran en su desempeño por sentirse motivados y estar en un buen ambiente laboral				

**MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

<b>Título de la investigación:</b>	"Estudio de los efectos del comportamiento individual y su relación con la productividad dentro de la empresa Neba"
<b>Línea de investigación:</b>	Desarrollo Sostenible y Gestión Empresarial
<b>Apellidos y nombres del experto:</b>	
<b>El instrumento de medición pertenece a la variable:</b>	EFFECTOS DEL COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los items, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

**Sugerencias:**

Firma del experto:  
DNI.

*Eduardo Castro Estrada*  
**LUZ EDITH CASTRO ESTRADA**  
LICENCIADA EN ADMINISTRACION  
LAD 21664  
DNI 32103664

**MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Título de la investigación:	"Estudio de los efectos del comportamiento individual y su relación con la productividad dentro de la empresa Neba"
Línea de investigación:	Desarrollo Sostenible y Gestión Empresarial
Apellidos y nombres del experto:	
El instrumento de medición pertenece a la variable:	PRODUCTIVIDAD

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias:

Firma del experto:  
DNI.

  
**BERTHA ANELLA CORDOVA MELENDEZ**  
LICENCIADA EN ADMINISTRACION  
C. LAD-25135  
DNI 32108324