



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO  
FERRETERÍAS Y MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN:  
CASO EMPRESA CHOVI INVERSIONES S.A.C. DISTRITO  
AYACUCHO, 2019**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO  
ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS**

**AUTORA**

**LOZANO CHUCHON, ELIA MAYTE  
ORCID: 0000-0003-0799-379X**

**ASESOR**

**MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER  
ORCID: 0000-0002-4052-5018**

**AYACUCHO –PERÚ**

**2020**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

LOZANO CHUCHÓN ELIA MAYTE

**ORCID:** 0000-0003-0799-379X

Universidad Católica Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Ayacucho,  
Perú

### **ASESOR**

MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER

**ORCID:** 0000 – 0002 – 4052 – 5018

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables,  
Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de administración, Ayacucho,  
Perú.

### **JURADO**

MGTR. BERROCAL CHILLCCE, JUDITH

**ORCID:** 0000-0002-9569-9824

MGTR. JÁUREGUI PRADO, ALCIDES

**ORCID:** 0000-0002-6611-9480

MGTR. TIPE HERRERA, CARLOS CELSO

**ORCID:** 0000-0003-4439-1448

## HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

.....  
MGTR. BERROCAL CHILLCCE, JUDITH

**PRESIDENTA**

ORCID: 0000-0002-9569-9824

.....  
MGTR. JÁUREGUI PRADO, ALCIDES

**MIEMBRO**

ORCID: 0000-0002-6611-9480

.....  
MGTR. TIPE HERRERA, CARLOS CELSO

**MIEMBRO**

ORCID: 0000-0003-4439-1448

.....  
MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER

**ASESOR**

ORCID: 0000-0002-4052-5018

## **AGRADECIMIENTO:**

Agradezco a dios infinitamente por protegerme en todo momento, por haberme dado valor para culminar esta etapa de mi vida y poder darme las fuerzas necesarias para seguir superando los obstáculos y dificultades que se presentan en mi camino.

Agradezco a la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, por haber cobijado durante mis años de formación profesional y por las enseñanzas recibidas en sus aulas , a mis docentes de la escuela de administración , gracias por su paciencia dedicación , motivación ha sido un privilegio poder contar con su guía y ayuda .

A mi tutor por su decisivo apoyo en este trabajo de investigación por sus conocimientos.

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mis hijos Elia, Eder, Enith por ser los pilares fundamentales de mi vida , por el apoyo moral darme fuerzas para salir adelante , por su paciencia y comprensión, por ser mi motivo y motor para la culminación de mis estudios.

## RESUMEN

En el departamento de Ayacucho las empresas dejan a un lado la fortaleza del capital humano sin tener en cuenta que son el eje que se debe desarrollar para el éxito de una empresa, es por ello que nace la inquietud del tema a investigar denominado “Comportamiento Organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro ferreterías, materiales de construcción: caso empresa Chovi Inversiones S.A.C. distrito Ayacucho, 2019”. En cual se identificó como problema general : ¿Cuáles son los niveles del comportamiento organizacional en las Micro y Pequeñas Empresas rubro ferreterías, materiales de construcción caso: Chovi Inversiones S.A.C?, siendo el objetivo general de Identificar los niveles del comportamiento organizacional en la Micro y pequeñas empresas rubro ferreterías, materiales de construcción caso: Chovi Inversiones S.A.C La metodología fue de tipo aplicada con un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y de diseño no experimental de corte transversal. La población conformada por 8 trabajadores, aplicándose la encuesta utilizando como instrumento un cuestionario de 12 preguntas, obteniéndose como resultado de los encuestados como el comportamiento organizacional influye de una o de otra forma en el trabajador, en el grupo y en la organización, por ello se llegó a la conclusión que existe una debilidad en el comportamiento organizacional en la empresa Chovi Inversiones S.A.C, porque a nivel individual existe poca valoración al capital humano, a nivel grupal no está fortalecido el equipo de trabajo y por ultimo a nivel organizacional el liderazgo y la comunicación no es efectiva.

Palabras claves: Comportamiento organizacional, ferreterías.

## **ABSTRACT**

In the department of Ayacucho, companies put aside the strength of human capital without taking into account that they are the axis that must be developed for the success of a company, which is why the concern about the topic to be investigated called “Organizational Behavior in micro and small enterprises of heading hardware building materials: case company Chovi Inversiones S.A.C., district Ayacucho, 2019”. For the proposed research topic, the following problem was identified: How is the organizational behavior in the micro and small companies of the construction materials hardware sector: Chovi Investments SAC company case, The general objective is to identify how organizational behavior occurs in micro and small businesses, in the case of the construction materials hardware store: Chovi Inversiones SAC company case,. The methodology was applied with a quantitative, level approach. Descriptive and non-experimental cross-sectional design. The population was made up of 8 workers from the construction materials hardware company, Ayacucho district, applying the survey technique using as a tool a questionnaire of 12 questions for the variable organizational behavior, obtaining as a result get to know and describe how organizational behavior develops at three levels: individual, group and organizational structure in the company. Keywords: Organizational behavior, hardware stores.

## CONTENIDO

<b>EQUIPO DE TRABAJO</b> .....	<b>ii</b>
<b>HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>v</b>
<b>AGRADECIMIENTO:</b> .....	<b>iv</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>CONTENIDO</b> .....	<b>viii</b>
<b>INDICE DE TABLAS</b> .....	<b>x</b>
<b>INDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>xi</b>
<b>I. INTRODUCCION</b> .....	<b>12</b>
<b>II. REVISION DE LITERATURA</b> .....	<b>16</b>
<b>2.1 Antecedentes</b> .....	<b>16</b>
2.1.1 Antecedentes Internacional .....	16
2.1.2 Antecedentes Nacionales.....	18
2.1.3 Antecedentes Locales:.....	21
<b>2.2 Bases Teóricas</b> .....	<b>23</b>
2.2.1 Comportamiento Organizacional .....	23
<b>2.3 Marco Conceptual</b> .....	<b>34</b>
<b>III. HIPOTESIS</b> .....	<b>36</b>

<b>IV. METODOLOGÍA .....</b>	<b>37</b>
<b>4.1 Diseño de investigación .....</b>	<b>37</b>
<b>4.2 Población y muestra.....</b>	<b>38</b>
4.2.1 Población.....	38
<b>4.3 Definición y Operacionalización de la Variable: .....</b>	<b>39</b>
<b>4.4 Técnicas de Instrumento de recolección de datos.....</b>	<b>40</b>
4.4.1 Técnicas:.....	40
4.4.2 Instrumentos: .....	40
<b>4.5 Plan de Análisis: .....</b>	<b>40</b>
<b>4.6 Matriz de consistencia:.....</b>	<b>41</b>
<b>Comportamiento Organizacional empresa Chovi Inversiones S.A.C, .....</b>	<b>41</b>
<b>4.7 Principios Éticos: .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>V. RESULTADOS .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>5.1 Resultados .....</b>	<b>42</b>
5.1.1 Resultados de las variables comportamiento organizacional.....	44
<b>5.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS.....</b>	<b>56</b>
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>64</b>
<b>ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....</b>	<b>66</b>
<b>Recomendaciones.....</b>	<b>66</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>67</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>69</b>

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: usted respeta el reglamento de la empresa : .....	44
Tabla 2: Tiene usted la oportunidad de hacer lo que mejor sabe hacer.....	45
Tabla 3: Usted se siente comprometido con los objetivos y metas de la empresa. ....	46
Tabla 4: Usted cumple las tareas encomendadas en su momento. ....	47
Tabla 5:Usted mantiene la confidencialidad de informacion de la empresa .....	48
Tabla 6:La empresa le hace sentir que su trabajo es importante. ....	49
Tabla 7:Usted sugiere nuevas ideas para el bienestar de la empresa.....	50
Tabla 8:Toman en cuenta sus opiniones.....	51
Tabla 9:La empresa les permite mejorar sus habilidades y conocimientos.....	52
Tabla 10:Usted intenta organizar grupos para trabajar en conjunto.....	53
Tabla 11:La relacion con su jefe es clara y asertiva. ....	54
Tabla 12: En la empresa que usted labora se escucha a los trabajadores y se les apoya cuando existen problemas.....	55

## INDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1:Usted respeta el reglamento de la empresa .....</i>	<i>40</i>
<i>Figura 2Tiene usted la oportunidad de hacer lo que mejor sabe hacer. ....</i>	<i>45</i>
<i>Figura 3Usted se siente comprometido con los objetivos y metas dela empresa.....</i>	<i>46</i>
<i>Figura 4Usted cumple las tareas encomendadas en su momento.....</i>	<i>47</i>
<i>Figura 5Usted mantiene la confidencialidad de información de la empresa. ....</i>	<i>48</i>
<i>Figura 6: La empresa le hace sentir que su trabajo es importante. ....</i>	<i>49</i>
<i>Figura 7:Usted sugiere nuevas ideas para el bienestar dela empresa. ....</i>	<i>50</i>
<i>Figura 8: Toman en cuenta sus opiniones .....</i>	<i>51</i>
<i>Figura 9: La empresa les permite mejorar sus habilidades y conocimientos.....</i>	<i>52</i>
<i>Figura 10: Usted intenta organizar grupos para trabajar en conjunto.....</i>	<i>53</i>
<i>Figura 11: La relación con su jefe es clara y asertiva.....</i>	<i>54</i>
<i>Figura 12: En la empresa donde usted labora se escucha a los trabajadores y se les apoya cuando existen problemas. ....</i>	<i>55</i>

## I. INTRODUCCION

Actualmente los cambios que se originan por la globalización, el incremento de la competencia obliga a las empresas estar en constante búsqueda de la mejora de la competencia, esto para poder satisfacer las necesidades cambiantes de los clientes. Es por ello que para poder satisfacer las necesidades no solo se necesita tener una mejor tecnología, maquinarias, si no también es necesario que toda empresa cuente con un capital humano ya que ellos vienen a ser la verdadera ventaja competitiva para poder diferenciarse de las otras empresas pero esto no solo se consigue teniendo el mejor capital humano, sino que es importante el ambiente en que se desenvuelven, las relaciones con los otros trabajadores sea el mejor, es decir que el trabajador se sienta a gusto con la empresa en la cual está trabajando que dicha empresa le brinde las facilidades para poder desarrollarse, que pueda ser valorado por los logros obtenidos.

A nivel internacional en el mundo actual los niveles de competitividad exigen nuevas formas de compromiso, de ver los hechos de decidir y dirigir, de pensar y sentir así como de desarrollar los diferentes procesos en las organizaciones de una forma más efectiva. La empresa DHL fue reconocida como la mejor empresa multinacional para trabajar en América Latina, de acuerdo con el ranking de Great Place to Work 2018. Esta empresa se caracteriza por “conectar a las personas” y logra su propósito mediante los miembros de su personal, quienes se encargan de realizar los envíos para mejorar las vidas de sus clientes. Es por eso que DHL se preocupan por implementar un adecuado comportamiento organizacional que fomente la comunicación, valores, ambición actitud colectiva del “poder hacerlo”, contando con programas de responsabilidad social.

A nivel nacional es cierto que en el Perú, como en gran parte de los países en desarrollo, las empresas que lideran las buenas prácticas en la gestión de personas son, en su mayoría, las grandes corporaciones que tienen acceso a diversos canales de vinculación con

organizaciones destacadas a nivel internacional en el tema. En muchos casos, estas empresas siguen las políticas definidas por su casa matriz o asisten en forma permanente a reuniones en las que se presentan los últimos avances en la especialidad, lo que les permite adaptar y proponer prácticas innovadoras a nivel local. Esta situación, sin embargo, resulta lejana para la gran masa de organizaciones que operan en la mayor parte del país, que no cuentan con la posibilidad de acceder en gran escala a servicios que permitan mejorar la calidad de su gestión del equipo humano. El camino hacia la profesionalización de la gestión del capital humano todavía es largo y es necesario promover y difundir las buenas prácticas existentes con la finalidad de contribuir con este propósito de mejora continua. Resulta gratificante encontrar que, además de importantes subsidiarias de casas matrices extranjeras, en el grupo destacan también algunas empresas surgidas de los emprendimientos inicialmente liderados por peruanos que hicieron de su visión de progreso una realidad.

En el departamento de Ayacucho las MYPES son empresas en la mayoría creadas por tener un flujo de entrada, muchas de ellas con desconocimiento profesional con objetivos de tener producción y rentabilidad, actualmente las empresas tiene como factor principal de alcanzar la eficiencia en el producto y servicio que se ofrecen, dejando a un lado la fortaleza del capital humano sin tener en cuenta que son el eje que se debe desarrollar por ser un elemento importante dentro de la empresa que son los colaboradores que trabajan en ella, que tan eficiente es el comportamiento de los propietarios hacia ellos, la motivación comunicación, la capacitación y otras políticas que debe adoptar la empresa para que el comportamiento de su personal sea capaz de alcanzar los objetivos de la empresa. Es bien sabido que un trabajador motivado se compromete con las metas de la empresa.

El presente trabajo de investigación que lleva por título “Comportamiento Organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro ferreterías, materiales de

construcción caso: Empresa Chovi Inversiones SAC, distrito Ayacucho, 2019” tema de gran importancia para todos en general, y en forma muy especial para la empresa mencionada, esta investigación fue realizado de acuerdo a las líneas de investigación de Gestión de Calidad en las MYPES de la Escuela Profesional de Administración Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Siendo el problema general a investigar: ¿Cuáles son los niveles del comportamiento organizacional en las Micro y Pequeñas empresas del rubro ferreterías, materiales de construcción caso: Empresa Chovi Inversiones SAC, distrito Ayacucho, 2019?; teniendo como objetivo general: Identificar los niveles del comportamiento organizacional en las micros y pequeñas empresas del rubro ferreterías materiales de construcción caso: Empresa Chovi Inversiones SAC, distrito Ayacucho 2019. Por lo visto se contemplan los siguientes objetivos específicos: a) Describir las características del nivel individual en las Micro y pequeñas empresa del rubro ferreterías, materiales de construcción caso: Empresa Chovi inversiones SAC, distrito Ayacucho, 2019. b) Analizar cómo son los factores del nivel grupal en la micro y pequeña empresa rubro comercialización de materiales de construcción caso: Empresa Chovi Inversiones SAC distrito Ayacucho 2019 c) Describir como se da el nivel organizacional en las micros y pequeñas empresa rubro ferreterías, materiales de construcción caso: empresa Chovi Inversiones SAC distrito Ayacucho 2019.

La justificación del desarrollo del presente investigación se pudo determinar la forma en que los niveles del comportamiento individual, grupal, organizacional no se desarrolla con eficiencia esto se da por que los propietarios tienen desconocimiento de la importancia que se debe dar al capital humano lo cual se evidencia en la desmotivación de los colaboradores, la actitud en el trabajo, la comunicación por tal motivo la empresa debería cuidar la imagen de la empresa y el comportamiento de sus colaboradores.

Teniendo como objeto de ayudar a los colaboradores y a la empresa a alcanzar niveles de desempeño elevados, su aplicación busca que la personas se sientan satisfechas con su trabajo y elevar las normas de competitividad y contribuir que esta alcance el éxito, y que esta investigación se pueda aplicarse en otras empresas para la mejora continua no solo a nivel local si no también nacional.

El estudio de este proyecto tiene la finalidad de contribuir a los estudiantes y profesionales interesados para tener una fuente de investigación sobre el tema relacionado al comportamiento organizacional en los niveles que influyen en los trabajadores de microempresas.

La metodología a emplear es de tipo aplicada con un enfoque cuantitativo, debido a que se realizó una encuesta para obtener información, y el nivel que se utilizará el descriptivo se hizo la descripción de la variable objeto de estudio, el diseño será no experimental porque se realizó tal cual se encontraban en el momento.

De acuerdo al objetivo general, se concluye lo siguiente: según los Colaboradores encuestados de la empresa Chovi Inversiones SAC, se identificó los niveles del comportamiento organizacional y cómo esto influye de una o de otra forma en el trabajador, en el grupo y en la organización, por ello se determinó que existen una debilidad en el comportamiento organizacional en la empresa Chovi Inversiones SAC, por que a nivel individual existe poca valoración al capital humano, a nivel grupal no está fortalecido el equipo de trabajo y por ultimo a nivel organizacional el liderazgo y la comunicación no es efectiva.

## **II. REVISION DE LITERATURA**

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 Antecedentes Internacional**

(Lopez, 2016) en su tesis de investigación denominada “Diagnostico del comportamiento organizacional en el sector restaurant de especialidad italiana”, realizada en La Paz B.C.S (México) menciona que el principal objetivo de esta investigación es de identificar y analizar cuáles son los principales componentes del clima organizacional que están incidiendo en la satisfacción laboral del capital humano en el sector de restaurantero de especialidad italiana en la Paz B.S.C en el 2016. La Metodología fue de un enfoque de modalidad mixta, esto se debe a que realizará un análisis cualitativa de los datos para probar si el clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la especialidad italiana y cuantitativa ya que tales apreciaciones serán acompañadas de una serie de análisis estadísticos que respalden los acotaciones realizados durante el trabajo de campo de esta investigación, el diseño es no experimental ya que la recopilación de datos que se ejecutará será para observar el comportamiento de los resultados obtenidos, es de manera transversal ya que esta investigación se realizó en un momento específico que fue en el periodo 2015- 2016 con el propósito de comprender y describir la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. La investigación llego a la conclusión que efectivamente existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

En resumen, se puede manifestar que la satisfacción laboral está presente siempre y cuando el clima laboral tenga una construcción también positiva.

(Zambrano, 2015) En su tesis de investigación denominada “Diagnostico del comportamiento organizacional y plan de mejora laboral para el registro de la propiedad y mercantil del Cantón Bolívar”, realizada en Ecuador menciona que el principal objetivo de esta investigación fue de realizar un diagnóstico del comportamiento organizacional de los empleados y el nivel directivo del registro de la propiedad y Mercantil del cantón Bolívar, elaborando objetivos como : diagnosticar la situación actual de los empleados, proponer un plan de mejora laboral y socializar el plan de mejora laboral a nivel directivo y de los empleados, en esta investigación se utilizó el método descriptivo para definir las fases, características, del registro y de los empleados, método inductivo porque se observó las situaciones que afectan el comportamiento organizacional, el método deductivo busca elaborar la hipótesis que se desea comprobar con la investigación, utilizo el diseño no experimental. La investigación llegó a la conclusión la encuesta permitió detectar los problemas de talento humano, comunicación, relaciones laborales, información, definición de actividades, que determinó que el comportamiento organizacional es medianamente favorable con tendencia a ser favorable, en la elaboración del plan de mejora laboral se detallaron las causas negativas que se identificaron por medio de la encuesta, la socialización del plan de mejora laboral en el registro de propiedad y mercantil del cantón Bolívar, permitió responder a las interrogantes de los empleados y el nivel directivo y adquirir el compromiso por parte de ellos.

En resumen se identificó que el comportamiento organizacional es medianamente favorable con tendencia a mejorar y ser favorable mejorando en cuanto al talento humano, comunicación, definición de actividades, información, relaciones laborales.

(Genesi, Romero, & Tinedo, 2011) En su trabajo de investigación denominada “Comportamiento Organizacional del talento humano en las instituciones educativas del municipio de Cabimas” “realizada en Venezuela, menciona que su objetivo general es analizar el comportamiento organizacional del talento humano en las instituciones educativas del municipio Cabimas fundamentando en las teorías de Robbins, Alles. La metodología fue de tipo analítica – descriptiva de campo, diseño no experimental – transaccional. La técnica utilizada para recabar observación por encuesta. Llegando a la conclusión que los resultados indicaron que la capacitación y la estructura son aplicadas en forma positiva, que la personalidad y el cambio organizacional son escasos, por lo que se deba hacer un esfuerzo para proporcionar al gerente y al docente el mejoramiento en estas habilidades.

En resumen el propósito fundamental de una organización es la creación de bienes y servicios para satisfacer las necesidades de los docentes en el cual el estudio del comportamiento organizacional se debe dar en la comprensión de las instituciones.

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales.**

(Yahir & L, 2018) En su trabajo de investigación titulada “El comportamiento organizacional y su influencia en la disciplina laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Supe Pueblo, 2016”, realizada en Huacho. Menciona que su principal objetivo es establecer la relación que existe entre el comportamiento organizacional y la disciplina laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Supe Pueblo, 2016. La investigación es de enfoque de la investigación es cuantitativa, es de tipo aplicativo, el diseño de la

investigación fue no experimental

Porque no existe manipulación a las variables, de tipo transaccional que permite analizar su interrelación en un momento dado y en un tiempo único con un enfoque cualitativo y cuantitativo. Llegando a la conclusión que existe una correlación directa positiva y significativa entre el comportamiento organizacional y la disciplina laboral así como en todas sus dimensiones del comportamiento organizacional con la disciplina laboral.

En resumen el comportamiento organizacional en sus tres dimensiones se encuentran correlacionadas con el nivel de la disciplina laboral que presentan los trabajadores.

(Ureta, 2017) En su trabajo de tesis titulado “Comportamiento organizacional y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel primaria-red 9- UGEL 01, 2016”, realizada en Lima. Teniendo como objetivo general determinar la relación que existe entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel primaria-red 9- UGEL 01, 2016. La Metodología que se utilizó es el hipotético-deductivo, es de tipo básico y diseño no experimental, porque no se realizan manipulación deliberada de las variables, transversal por que recopila datos en un solo momento dado, y correlacional porque permite relacionar las variables comportamiento organizacional y calidad de servicio educativo. Llegando a la conclusión que si existe una relación significativa entre el comportamiento organizacional y la calidad del servicio educativo de nivel primario obteniendo un coeficiente de correlación y un nivel de significancia. También existe una relación directa entre el comportamiento grupal y la calidad del servicio. Por ultimo también existe una relación directa entre la estructura organizacional y la

calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de nivel primaria-red 9-UGEL 01, 2016 y se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman  $\rho = 0,655$ , y un nivel de significancia igual a 0,000.

En resumen existe una relación entre el comportamiento organizacional en sus dimensiones, sugiriendo una mejor implementación en la institución educativa.

(Bernaola Tupa, 2018) En su trabajo de investigación denominada “Analizar las variables de las políticas de desarrollo del personal en el comportamiento organizacional de los trabajadores de ESSALUD Sede Lima, 2012”, que fue realizada en Lima, menciona que el principal objetivo de esta investigación es analizar las variables de las políticas de desarrollo del personal en el comportamiento organizacional de los trabajadores de Es salud sede Lima. La Metodología fue de un nivel descriptivo, en este nivel se conoce, identifica, y describe las características esenciales del fenómeno, tiene un diseño no experimental transaccional- descriptivo. Llegando a la conclusión de que los colaboradores en su mayoría no se sienten comprometidos con la organización, sobre el tema de incentivos ESSALUD no se ha preocupado por tratar de promover el tema en todos los trabajadores ellos saben de los incentivos pero son conscientes que no llega a todos los niveles dando por conclusión que desde la óptica de los colaboradores los resultados son frustración y sentimientos de no estar valorados por la institución.

En resumen las políticas del personal afectan en el comportamiento organizacional se puede determinar que los trabajadores en su mayoría no se sienten comprometidos con la institución.

### **2.1.3 Antecedentes Locales:**

(Vitor & Tinco, 2014) En su trabajo de investigación titulado “Incidencia de la cultura organizacional en la efectividad de la dirección de personal en el hospital de apoyo de Huanta “Daniel Alcides Carrión” que fue realizada en el distrito de Huanta. Tuvo como objetivo general, analizar los elementos de la cultura y clima organizacional en la efectividad de la dirección de personal en el hospital de apoyo de Huanta “Daniel Alcides Carrión” la investigación fue descriptivo, porque se identificó, clasifico y relaciono las delimitaciones el estudio y análisis de la cultura y clima organizacional, cuantitativo porque presentara datos, cuadros y gráficos estadísticos cualitativo porque desarrollara, conceptos, comprensiones e interpretaciones teóricas de las variables de estudio, inductivo establecerán proposiciones de carácter general de la observación, el universo fue todo el personal que labora en el hospital de siendo una población de 144 trabajadores. La investigación llego a la conclusión de estar directamente correlacionada con los hábitos, las actitudes y la condición laboral, lo cual permite concluir que la satisfacción laboral está directamente correlacionada con actitudes y condiciones laborales.

En resumen podemos manifestar que los trabajadores del hospital de apoyo manifiestan una baja efectividad de dirección de personal y la relación en cuanto a la cultura organizacional y el clima organizacional.

(Allcaco, 2015) En su trabajo de tesis titulado “Clima organizacional y la gestión institucional” en la universidad nacional de San Cristóbal de Huamanga – 2015, que fue realizada en el distrito de Ayacucho tuvo como objetivo principal de esta investigación es determinar en qué medida el clima organizacional influye en la gestión institucional de la universidad nacional de San Cristóbal de

Huamanga.” La investigación es básica, nivel relacional, diseño transversal, la muestra de estudio es estratificada 18 personal docente y 17 personal administrativo seleccionados en forma discrecional, el instrumento utilizado fue el cuestionario con una escala de Likert. Esta investigación llegó a la conclusión que este estudio permitió evidenciar que las dimensiones potencial humano, diseño organizacional de la variable clima organizacional teniendo una incidencia moderada y alta en las dimensiones gestión estratégica, académica y administrativa.

En resumen podemos manifestar que el clima organizacional interviene moderadamente en la gestión institucional de la universidad nacional de San Cristóbal de Huamanga.

(Andrés, 2019) En su trabajo de tesis titulado “Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los empleados de las ferreterías en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho 2018”, teniendo como principal objetivo fue de determinar la relación que existe entre el clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de las ferreterías, su metodología es de tipo aplicada, el nivel de estudio fue el correlacional- descriptivo. Llegando a la conclusión que existe un nivel de relación significativa entre el clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en el distrito de Jesús Nazareno.

En resumen podemos manifestar que si existe una relación directa significativa con un nivel de intensidad moderada entre las variables clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de las ferreterías esto nos manifiesta que las empresas ferreteras están dispuestas a mejorar las dimensiones de la

variable clima organizacional.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Comportamiento Organizacional**

#### **2.2.1.1 Importancia del Comportamiento Organizacional**

Una de las razones muy importantes que nos lleva a estudiar el comportamiento organizacional es que los problemas son comunes en las organizaciones por lo cual su estudio y la comprensión será de ayuda para comprender y conocer cuál es la mejor manera de afrontar.

Como se puede observar en los conceptos anotados el propósito del comportamiento organizacional en cualquier empresa es el de ayudar que todos los objetivos de la organización tengan un significado positivo para los colaboradores.

(Robbins et al., 2013) Por su parte persevera en que el ser humano todo el tiempo está en constante evaluación, tratando de entender el comportamiento, que en su concepto tiene algunas características similares a todos los individuos, para así ´ partir de allí lograr predicciones. Obviamente se necesita un enfoque de sistema ordenado y no solo basta con la observación. La base de este enfoque es considerar que el comportamiento no es algo casual.

El comportamiento organizacional es importante para el desarrollo, permitiendo a las empresas enfocarse en las personas como el recurso más importante para lograr sus metas, aprovechar mejor las oportunidades de mejora, identificar y cuantificar las características de las personas para potenciarlas.

### **2.2.1.2 Comportamiento organizacional**

Según: (Chiavenato, 2011) el comportamiento se refiere al estudio de los individuos y grupos que actúan en las organizaciones y retratan la interacción continua y la influencia recíproca entre las personas y las organizaciones. El comportamiento organizacional se puede enfocar desde tres niveles: a nivel organizacional, al nivel grupal, al nivel individual, además afronta desafíos importantes como en las rápidas y constantes transformaciones en el mundo en el ambiente de negocios, en las características de las fuerzas de trabajo, en las expectativas de clientes y los consumidores, en las propias organizaciones.

Como menciona (Robbins, Judge, H, & Estrada, 2013) El Comportamiento Organizacional se ocupa del estudio de lo que hacen las personas en una organización cómo su comportamiento aqueja el desempeño de esta. Nos denomina actitudes como el compromiso con el trabajo, satisfacción laboral, compromiso organizacional. Y puesto que el Comportamiento organizacional estudia las situaciones relacionadas con el ambiente laboral, es de sorprender que haga énfasis en que el comportamiento se relaciona con cuestiones tales como puestos de trabajo, el ausentismo, rotación de personal, la obtención, el desempeño humano y la administración.

En este sentido (Robbins et al., 2013) manifiesta que el comportamiento organizacional es una campo de estudio que estudia el efecto que ,los individuos, grupos y estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las

organizaciones, con el propósito de aplicar dicho conocimiento para mejorar la efectividad de las organizaciones.

Este campo de estudio que significa que es una área distinta de experiencia con un cuerpo común del conocimiento ¿Qué estudia? Estudia tres determinantes del comportamiento en las organizaciones: Individuos, grupos y estructura, además aplica el conocimiento que se obtiene sobre los individuos, grupos y el efecto de la estructura sobre el comportamiento, para hacer que las organizaciones trabajen con más eficacia.

También (Chiavenato, 2011) define que el comportamiento organizacional como el estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones. Se ocupa de la influencia que todos ejercen en las organizaciones y la influencia que las organizaciones ejercen en ellos.

Nos menciona (JW, 2013) Que el comportamiento organizacional es el estudio la aplicación de conocimientos relativos a manera en que las personas actúan dentro de las organizaciones. Se conoce por lo tanto de una herramienta humana con beneficio de los individuos y se aplica de forma general a la conducta de las personas en toda clase de organización.

Luego de esto entendemos que comportamiento Organizacional se orienta en el estudio de los individuos, su interacción entre grupos y como la organización influye en su comportamiento del individuo en forma individual, grupal estructural.

#### **2.2.1.2.1 Nivel individual**

Según: (Chiavenato, 2011) “Se enfoca en las diferencias individuales, la

personalidad, la percepción y la atribución, la motivación y la satisfacción en el trabajo. Las investigaciones en este campo se concentran en los efectos que las aptitudes tienen en la productividad y los valores de las personas, en aquello que las motiva para desempeñar sus tareas, en su satisfacción laboral y en cómo se sienten o perciben su centro de trabajo.”

En este sentido, (Robbins et al., 2013) nos menciona que el comportamiento individual es la actuación del ser humano dentro de una organización depende de algunos aspectos como la personalidad, la actitud, las habilidades, la satisfacción y motivación para el logro de las metas propuestas, el grado de adaptación y el afrontar cada una de las tareas dentro de la institución, lo puedan llevar al éxito o al fracaso dentro de ella, es por eso que los gerentes deben afrontar con todo el conocimiento que posean acerca de los empleados para controlar, prever o predecir la conducta de estos y dirigir los esfuerzos para obtener un mejor comportamiento organizacional tomando en cuenta estas características, individuales.

Según (Chiavenato, 2011) menciona que el comportamiento individual es un aspecto importante en las organizaciones. Se caracteriza por diferencias individuales y de personalidad, las personas tienen muchas cosas en común, como el lenguaje, la comunicación, la motivación, como también tienen diferentes maneras de pensar, actuar y sentir, aun si se pertenece a la misma familia, las personas somos distintas entre sí. De la misma manera no, existen dos organizaciones semejantes, tampoco existen dos individuos iguales probablemente es la principal característica del ser humano. A fin de cuentas, cada persona es un universo y el mundo entero gira a su alrededor.

### **2.2.1.2.1.1 Personalidad**

Según (Robbins et al., 2013) la definición que se utiliza con más frecuencia para la personalidad la dio Gordon Allport hace casi setenta años manifestando que la personalidad era “la organización dinámica dentro del individuo, de aquellos sistemas psicofísicos que determinan sus ajustes únicos al entorno” para nuestros fines que se debe pensar que la personalidad es la suma de las formas en que el individuo reacciona ante otros e interactúa entre ellos. Siendo la personalidad la suma total de las formas en las cuales un individuo reacciona o interactúa con el otro.

La personalidad es la forma en que la persona actúa con los demás y actúa ante su entorno, o bien podemos decir que personalidad es el termino con el que se suele designar lo que de único de singular tiene un individuo, las características que lo distinguen de los demás el pensamiento, la emoción y el comportamiento por si solos no constituyen la personalidad de un individuo, esta se oculta precisamente tras esos elementos se habla de la búsqueda de encontrar todas aquellas características de la personalidad que permite identificar a las personas se han considerado dieciséis características que son las que reflejan en forma más general el comportamiento de un individuo en forma específica se clasifica los individuos en cuatro tipos de personalidad: extrovertidos o introvertidos, sensibles o intuitivos, racionales o pasionales y perceptivos o juiciosos entendiendo que la personalidad se refiere a una serie de características personales

en donde se muestran motivos, emociones, valores, intereses, actitudes y competencias, organizadas en el entorno social, cultural, y familiar, expresaremos que este elemento influye de manera determinante en el desempeño laboral y el éxito de la organización.

#### **2.2.1.2.1.2 Valores**

Menciona (Robbins et al., 2013) que los valores se pueden considerar como la preferencia para la conducta seleccionada a través del aprendizaje para ahondar una postura ante la sociedad, los valores vienen a ser la concepción práctica, normativas heredadas a las generaciones presentes y da al individuo en la sociedad y en sus organizaciones seguridad para su desarrollo personal y social.

#### **2.2.1.2.1.3 Actitudes**

Menciona (Robbins et al., 2013) que las actitudes son enunciados de evaluaciones positivas o negativas de los objetos, personas, o eventos, reflejan cómo se siente alguien respecto de algo, las actitudes tienen tres componentes: cognición, afecto y comportamiento.

Por tanto, la actitud es más bien una motivación social antes que una motivación biológica. A partir de la experiencia, las personas adquieren una cierta predisposición que les permite responder ante los estímulos.

#### **2.2.1.2.2 Nivel Grupal**

Según: (Chiavenato, 2011) Trata sobre el comportamiento de los grupos y los equipos de la organización, funciona como nexo entre las otras dos perspectivas del Comportamiento Organizacional. Se enfoca en el comportamiento de las personas que trabajan en grupos o en equipos. El comportamiento organizacional al nivel grupal se basa en investigaciones sobre los trabajos en equipo, el facultamiento en la toma de decisiones (empowerment) y las dinámicas grupal e intergrupal. Busca encontrar formas de socialización que incentiven la cooperación entre las personas y que aumenten la productividad del grupo y las combinaciones de aptitudes de los miembros de un equipo para mejorar el desempeño colectivo.

Según (Robbins et al., 2013) plantea que el comportamiento grupal de una empresa es el estudio de las actividades que realizan quienes forman parte de la misma, es decir se tiene que tener en cuenta factores que hacen a la convivencia grupal y al desarrollo común de las actividades empresariales. Un grupo incluye a dos o más personas dentro de un entorno, en el cual colaboran para alcanzar un fin común. Entre otras actividades un grupo puede orientar, liderar, resolver problemas, explotar posibilidades, tomar decisiones o alternativas en forma creativa o ejecutar planes bien elaborados.

Menciona (Chiavenato, 2011) en el estudio del comportamiento organizacional, el grupo es una importante unidad de análisis, de igual manera, adquiere gran relevancia conocer su dinámica grupal, es decir,

las fuerzas que están detrás de las relaciones entre miembros de un grupo en una situación social. Cuando se aplica este concepto para estudiar el comportamiento organizacional, el punto central es la dinámica entre los miembros de los grupos y de los equipos en las organizaciones. Un grupo está compuesto por dos o más personas interdependientes que se unen e interactúan para alcanzar determinados objetivos. El comportamiento de un grupo es más que la suma de las conductas de los individuos que lo forman. Cuando las personas trabajan en grupo no se comportan igual que cuando están solas o aisladas. De ahí la necesidad de comprender el comportamiento del grupo para entender mejor el comportamiento organizacional.

#### **2.2.1.2.2.1 Toma de decisiones:**

Menciona (Robbins et al., 2013) “La toma de decisiones es un proceso más complejo y amplio que simplemente elegir entre alternativas, incluye identificar un problema, elegir una alternativa y evaluar la eficacia de dicha solución”

Un aspecto importante en la toma de decisiones es la percepción de la situación por parte de la persona que debe tomar la decisión, ya que determinada circunstancia puede ser percibida por una persona como problema y por otra como una situación normal o hasta favorable.

#### **2.2.1.2.2.2 Trabajo en equipo:**

Según: (Chiavenato, 2011) Trabajar en equipo implica compromiso, no es sólo la estrategia y el procedimiento que la

empresa lleva a cabo para alcanzar metas comunes. También es necesario que exista liderazgo, armonía, responsabilidad, creatividad, voluntad, organización y cooperación entre cada uno de los miembros. Este grupo debe estar supervisado por un líder, el cual debe coordinar las tareas y hacer que sus integrantes cumplan con ciertas reglas.

#### **2.2.1.2.2.3 Productividad:**

Según: (Chiavenato, 2011) Productividad en términos de empleados es sinónimo de rendimiento. En un enfoque sistemático decimos que algo o alguien es productivo con una cantidad de recursos (Insumos) en un periodo de tiempo dado se obtiene el máximo de productos.

#### **2.2.1.2.3 Nivel Organizacional**

Según: (Chiavenato, 2011) Se refiere al comportamiento del sistema organizacional como un todo. Se refiere al estudio de la conducta de organizaciones enteras. El enfoque macro del CO se basa en la comunicación, en el liderazgo, plantear decisiones, manejar el estrés y los conflictos, negociar y coordinar actividades de trabajo, así como en distintos tipos de poder y política.

Menciona (Robbins et al., 2013) que la estructura organizacional se define el modo en que se dividen, agrupan y coordinan los trabajos de las actividades, hay seis elementos claves que los directivos necesitan atender cuando diseñen la estructura de la organización, especialización del trabajo, departamentalización, cadena de mando, extensión del control,

centralización y descentralización y formalización.

Todas las empresas tienen una estructura organizacional que las define. Los objetivos y metas a conseguir determinan como están organizadas las compañías en niveles jerárquicos, departamentales, funcionales, entre muchas otras unidades de negocio.

#### **2.2.1.2.3.1 Liderazgo**

Menciona (Chiavenato, 2011) que el liderazgo no es más que la actividad o proceso de influenciar a las personas para que se empeñen voluntariamente en el logro de los objetivos del grupo, entendiendo por grupo un sector de la organización con intereses afines.

#### **2.2.1.2.3.2 Comunicación:**

Como lo menciona (Robbins et al., 2013) el concepto de comunicación organizacional se refiere al flujo de información que se presenta dentro de la organización por los diversos canales y redes que existen en esta.

#### **2.2.1.2.3.3 Conflictos:**

Según: (Chiavenato, 2011) Hablar de conflictos, es abordar un tema muy extenso, puesto, que la vida de un hombre está lleno de ellos; desde los más insignificantes, como es, que camisa se podrá, hasta los más trascendentales, como la toma de una decisión importante o trascendental. Ahora bien, los conflictos no son la destrucción o la contaminación de la organizaciones, como algunas personas suelen decir; los conflictos más bien son oportunidades

para que de paso para que los cambios se generen y en dichos cambios los conflictos si son canalizados y encaminados de la manera correcta, tendrán como resultado el aprovechamiento del mismo; existen innumerables ejemplos y experiencias de cómo ha beneficiado a las organizaciones el aprovechamiento de los conflictos, o bien como yo le he denominado el otro lado de la mano, es decir el análisis de los conflictos pero desde los puntos de vista, de los que se encuentran involucrados.

## **2.3 Marco Conceptual**

### **i. Comportamiento Organizacional**

El comportamiento organizacional es una herramienta necesaria para el beneficio de todo tipo de organización, por que donde haya una organización existe una necesidad de describir, entender, predecir y mejorar la administración del comportamiento humano.

### **ii. Nivel Individual**

Toda organización está compuesta por personas, ellos aprovechan el esfuerzo humano organizado y no pueden prescindir de las personas. Cada persona aporta a la organización, ideas, experiencias, sueños, capacidades, habilidades, todo esto se da de acuerdo al comportamiento personal en una organización.

### **iii. Nivel Grupal**

Las personas no viven solas ni trabajan solas siempre tratan de vivir en grupos sociales. En el estudio del comportamiento organizacional los miembros del grupo en una organización están motivados para trabajar juntos, contribuyen en distinta medida a los procesos grupales, lo cual significa que algunas personas aportan más tiempo y energía que otras. Cuando las personas trabajan en grupo no se comportan igual que cuando están solas donde surge la dinámica grupal y la necesidad de comprender el comportamiento del grupo.

### **iv. Nivel organizacional**

Sabemos que una organización es la unidad social compuesta por dos o más personas que funcionan de manera continua con la intención de realizar un objetivo. Las organizaciones son la palanca del desarrollo económico y social, por ello el

estudio del comportamiento organizacional se refiere al estudio de la conducta de organizaciones enteras basándose en la comunicación, liderar, plantear decisiones, manejar conflictos, coordinar actividades de trabajo.

### **III. HIPOTESIS**

Según : (Arias Fidas ,2012), en su libro “Metodología de la Investigación ” nos menciona que en una investigación de tipo descriptivo no se considera la hipótesis ,solamente se describe .

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1 Diseño de investigación**

El diseño del trabajo de investigación será no experimental porque solamente se utilizará sin operar premeditadamente las variables es decir se observará el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto.

#### **Tipo de Investigación:**

Este trabajo de investigación se utilizará el tipo de investigación Aplicado por que se emplea conocimientos teóricos y a la vez estos conocimientos se convierte en conocimientos prácticos para resolver problemas y mejorar las condiciones de vida transformando dichos conocimientos en tecnología y dimensiones.

#### **Enfoque de la Investigación**

El enfoque es Cuantitativo porque esta investigación será medible por que los planteamientos a estudiar serán específicos y delimitados desde el inicio del estudio, la recolección de datos se fundamenta en la medición y análisis en procedimientos estadísticos, la investigación cuantitativa es objetiva se distinguirá por medir valores.

#### **Nivel de Investigación**

El nivel de la investigación es descriptivo porque permitirá describir algo o como se integra un grupo, porque facilitará determinar comportamientos, percepciones, conductas, permitirá analizar con la información que se recopila y así tomar decisiones en base a la información cuantitativa mucho más confiable.

#### **Método de la investigación**

El método de investigación será deductivo porque se realizará la observación y

el análisis de una serie de fenómenos.

## **4.2 Población y muestra**

### **4.2.1 Población**

La población de la empresa “Chovi Inversiones S.A.C” está conformado por 8 colaboradores.

Para el desarrollo de la investigación se utilizara a toda la población de la empresa “Chovi Inversiones S.A.C” como muestra esto se debe a que es un número menor a 50 colaboradores.

### 4.3 Definición y Operacionalización de la Variable:

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MADICION
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Según (Chiavenato, 2011) menciona que el Comportamiento Organizacional se refiere al estudio de los individuos y grupos que actúan en las organizaciones y retrata la interacción continua y la influencia recíproca entre las personas y las organizaciones. El Comportamiento Organizacional se enfoca desde tres niveles: nivel individual, nivel grupal, nivel organizacional.	Se pretenderá identificar los niveles del Comportamiento Organizacional en las micro y pequeñas Empresas rubro ferreterías, materiales de construcción caso: Empresa Chovi Inversiones SAC distrito Ayacucho, 2019, materia de Investigación mediante la aplicación de una serie de interrogantes.	Nivel Individual	Personalidad	¿Usted respeta el reglamento de la empresa?	SIEMPRE  CASI SIEMPRE  NUNCA
				Valores	¿Tiene usted la oportunidad de hacer lo que mejor sabe hacer?	
				Actitudes	¿Usted se siente comprometido con los objetivos y metas de la empresa?	
			Nivel Grupal	Toma de decisiones	Usted cumple las tareas encomendadas en su momento? Usted mantiene la confidencialidad de información de la empresa?	
				Trabajo en equipo	¿La empresa le hace sentir que su trabajo es importante? ¿Usted sugiere nuevas ideas para el bienestar de la empresa? Toman en cuenta sus opiniones?	
			Nivel Organizacional	Productividad	La empresa les permite mejorar sus habilidades y conocimientos? Usted intenta organizar grupos para trabajar en conjunto?	
				Liderazgo	La relación con su jefe es clara y asertiva?	
			Comunicación	¿En la empresa donde usted labora se escucha a los trabajadores y se les apoya cuando existen problemas		
			conflicto			

#### **4.4 Técnicas de Instrumento de recolección de datos**

##### **4.4.1 Técnicas:**

La técnica que se manejó en el presente trabajo de investigación fue el de la encuesta para poder coleccionar información.

##### **4.4.2 Instrumentos:**

Como instrumento de recolección de información se utilizará el cuestionario lo cual está conformado por 12 interrogantes, estos estarán dirigidas a los colaboradores de la empresa Chovi Inversiones S.A.C.

#### **4.5 Plan de Análisis:**

La información obtenida de los datos y los resultados desde la aplicación de la encuesta a los 8 colaboradores de la empresa Chovi Inversiones S.A.C, serán de gran beneficio para poder ejecutar el análisis, para ello se hará el uso del programa Excel.

#### 4.6 Matriz de consistencia:

#### Comportamiento Organizacional empresa Chovi Inversiones S.A.C,

#### V. RESULTADOS

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE	METODOLOGIA
<p>¿Cuáles son los niveles del comportamiento organizacional en las Micro y Pequeñas Empresa rubro ferreterías, materiales de construcción caso: Chovi Inversiones S.A.C distrito Ayacucho, 2019?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>¿Cuáles son las características del nivel individual en las Micro y pequeñas empresa rubro ferreterías, materiales de construcción caso: Chovi Inversiones S.A.C, distrito Ayacucho, 2019?</p> <p>¿Cuáles son los factores del nivel grupal en las micro y pequeñas empresa rubro ferreterías, materiales de construcción caso: Chovi Inversiones S.A.C, distrito Ayacucho, 2019?</p> <p>¿Cómo se da el nivel organizacional en las micro y pequeñas empresa rubro Ferreterías, materiales de construcción caso: Chovi Inversiones S.A.C, distrito Ayacucho, 2019?</p>	<p>Identificar los niveles del comportamiento organizacional en la Micro y pequeñas empresas rubro ferreterías, materiales de construcción caso: Chovi Inversiones S.A.C distrito Ayacucho, 2019?</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Describir las características del nivel individual en la micro y pequeñas empresa rubro ferreterías, materiales de construcción caso: Chovi Inversiones S.A.C, distrito Ayacucho, 2019</p> <p>Analizar como son los factores del nivel grupal en la micro y pequeñas empresa rubro ferreterías, materiales de construcción caso: Chovi Inversiones S.A.C, distrito Ayacucho, 2019</p> <p>Describir como se da el nivel organizacional en las micro y pequeñas empresa rubro ferreterías, materiales de construcción caso: Chovi Inversiones S.A.C, distrito Ayacucho, 2019</p>	<p><b>Según Arias Fidiás (2012)</b>, en su libro “Metodología de la Investigación”</p> <p>n os menciona que en una investigación de tipo Descriptivo no se considera la Hipótesis, solamente se Describe.</p>	<p><b>COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL</b></p>	<p><b>Tipo de Investigación :</b></p> <p>Aplicada con enfoque cuantitativo</p> <p><b>Nivel:</b></p> <p>descriptivo</p> <p><b>Diseño :</b></p> <p>No experimental de corte transversal</p> <p><b>Método</b></p> <p>Deductivo</p> <p><b>Población:</b></p> <p>Conformado por 8 trabajadores de la micro y pequeña empresa “Chovi Inversiones S.A.C” distrito Ayacucho, 2019</p> <p><b>-Técnicas de Recolección de Datos:</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumento :</b></p> <p>cuestionario</p>

#### **4.7 Principios Éticos:**

- El presente trabajo se realizó en base al principio del respeto a las personas, al momento de recoger los datos información, las personas que están sujetas a la investigación necesitan estar protegidas por la información brindada lo cual se debe respetar su identidad, la confidencialidad, la privacidad, y esto implica a su participación voluntaria a la investigación y disponer de la investigación de la información adecuada.
- Se eligió libremente con independencia y autonomía el Trabajo de investigación y la selección de su variable, dimensiones que fue sujeto a estudio.
- Los datos obtenidos para este trabajo de investigación se realizó con transparencia son legítimos no han sido inventados ni falsificados, ni manipulados se informó tal y como se observó e informaron cada colaborador de la empresa.
- Toda información obtenida para el presente trabajo de investigación que refiere a estudios anteriores incluidas en esta a sido debidamente citada.
- El presente trabajo de investigación cumple con las normas de la Institución y el formato APA.

## V. RESULTADO

### 5.1 Resultados

Se aplicó el cuestionario a 8 colaboradores de la empresa Chovi inversiones S.A.C.

Escala valorativa: Siempre  1 , casi siempre  2 , Nunca  3

#### Cuadro resumen de las preguntas

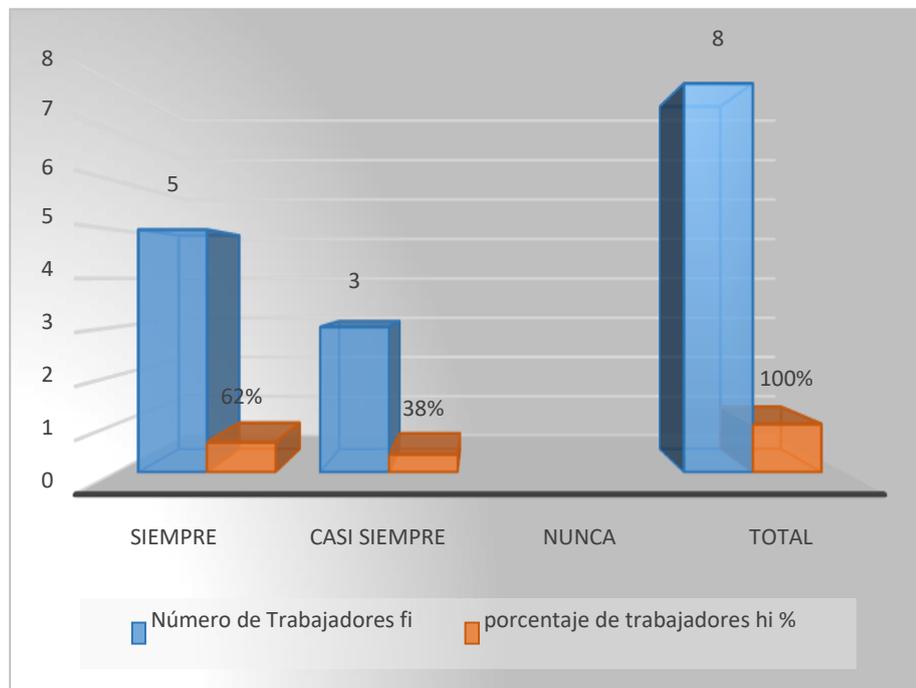
N°	Ítems	valoración		
		1	2	3
1	¿Usted respeta el reglamento de la empresa?	62%	38%	
2	¿Tiene usted la oportunidad de hacer lo que mejor sabe hacer?	38%	50%	12%
3	¿Usted se siente comprometido con los Objetivos y metas de la empresa?	62%	38%	
4	¿Usted cumple las tareas encomendadas en su momento?	24%	38%	38%
5	¿Usted mantiene la confidencialidad de información de la empresa?	100%		
6	¿La empresa le hace sentir que su trabajo es importante?	50%	25%	25%
7	¿Usted sugiere nuevas ideas para el bienestar de la empresa?		38%	62%
8	¿Toman en cuenta sus opiniones?	12%	38%	50%
9	¿La empresa les permite mejorar sus habilidades y conocimientos?	12%	50%	38%
10	¿Usted intenta organizar grupos para trabajar en conjunto?	100%		
11	¿La relación de su jefe es clara y asertiva?	62%	38%	
12	¿En la empresa donde usted labora se escucha a los trabajadores y se les apoya cuando existen problemas?	88%	12%	

### 5.1.1 Resultados de las variables comportamiento organizacional

*Tabla 1: usted respeta el reglamento de la empresa:*

Pregunta 1 Xi	Número de Trabajadores fi	porcentaje de trabajadores hi %
Siempre	5	62%
Casi siempre	3	38%
Nunca	0	0%
total	8	100%

**Fuente:** Elaboración propia.



**Figura 1:** Usted respeta el reglamento de la empresa

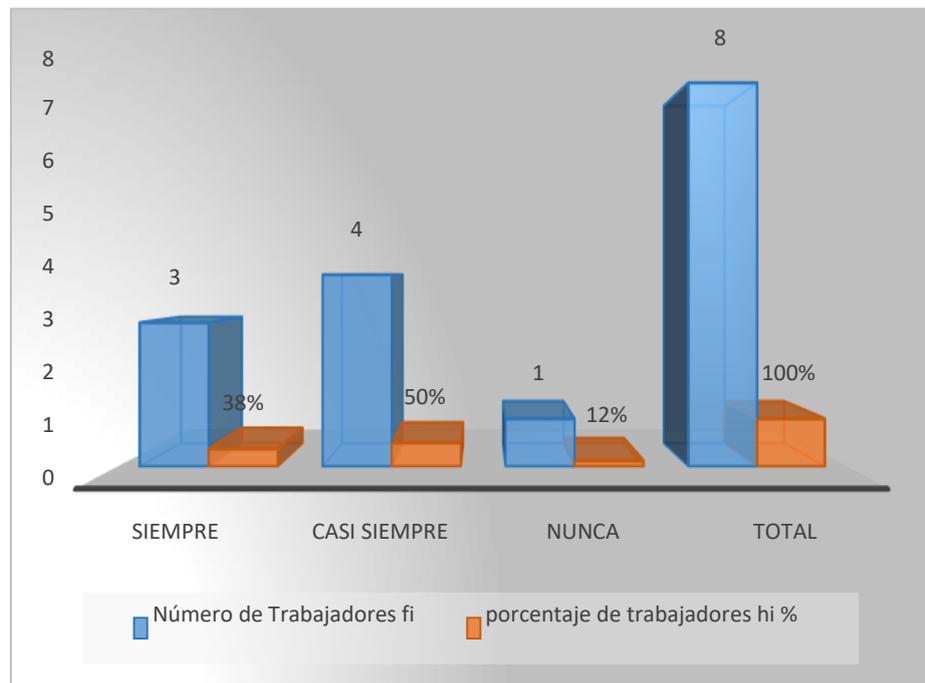
Fuente: elaboración propia.

**Interpretación:** Según la tabla 1 del 100% de los encuestados sobre si ellos respetan el reglamento de la empresa, el 62% respondieron que “siempre” y el 38% respondieron “casi siempre”.

**Tabla 2:** Tiene usted la oportunidad de hacer lo que mejor sabe hacer

Pregunta 2	Número de Trabajadores	porcentaje de trabajadores
Xi	fi	hi %
Siempre	3	38%
Casi siempre	4	50%
Nunca	1	12%
total	8	100%

**Fuente:** Elaboración propia.



**Figura 2:** Tiene usted la oportunidad de hacer lo que mejor sabe hacer.

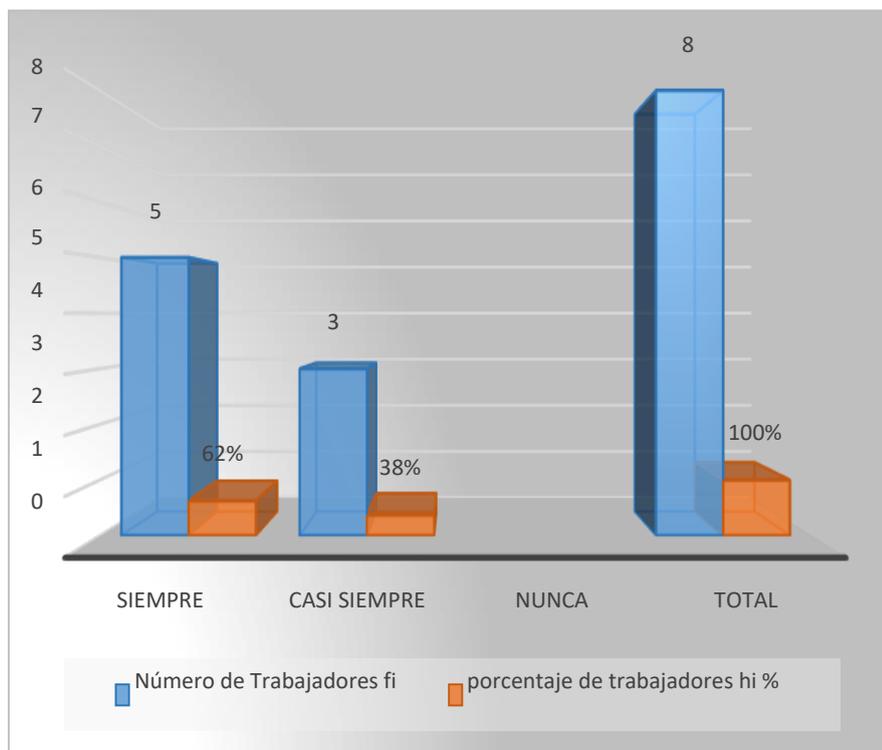
**Fuente:** Elaboración propia.

**Interpretación:** Según la tabla 2 del 100% de los encuestados, sobre si se tiene la oportunidad de hacer lo que mejor sabe hacer, el 38% respondieron “siempre”, el 50% respondieron “casi siempre” y el 12% manifiesta “nunca”.

**Tabla 3:** Usted se siente comprometido con los objetivos y metas de la empresa.

Pregunta 3	Número de Trabajadores	porcentaje de trabajadores
Xi	fi	hi %
Siempre	5	63%
Casi siempre	3	37%
Nunca	0	0%
total	8	100%

**Fuente:** Elaboración propia.



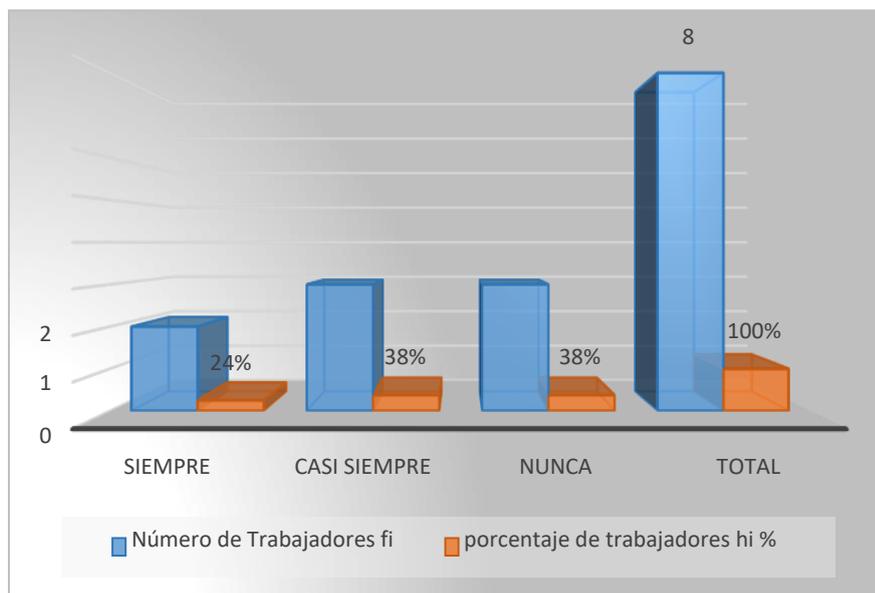
**Figura 3:** Usted se siente comprometido con los objetivos y metas de la empresa.

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** Según la tabla 3 del 100% total de los encuestados, sobre si ellos se sienten comprometidos con los objetivos y metas de la empresa el 62% respondieron que “siempre” y el 38% respondieron “casi siempre”.

**Tabla 4:** Usted cumple las tareas encomendadas en su momento.

Pregunta 4	Número de Trabajadores	porcentaje de trabajadores
Xi	fi	hi %
Siempre	2	24%
Casi siempre	3	38%
Nunca	3	38%
total	8	100%



**Figura 4:** Usted cumple las tareas encomendadas en su momento.

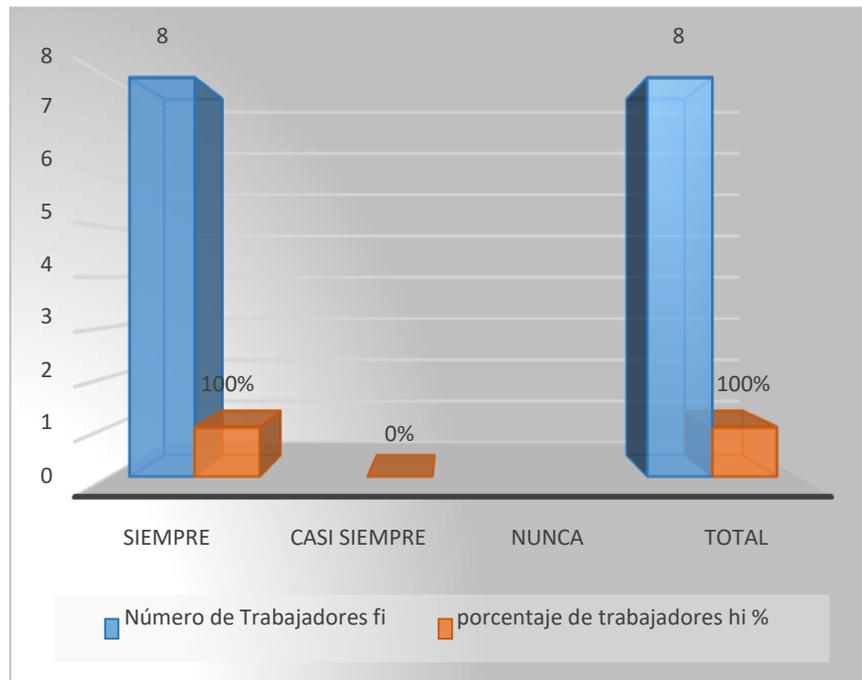
**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** Según la tabla 4 del 100% total de encuestados sobre si los trabajadores cumplen las tareas encomendadas que el 24% respondieron que “siempre” y el 38% respondieron “casi siempre” y el 38% respondieron “nunca”.

**Tabla 5:** Usted mantiene la confidencialidad de información de la empresa

Pregunta 5	Número de Trabajadores	porcentaje de trabajadores
Xi	fi	hi %
Siempre	8	100%
Casi siempre	0	0%
Nunca	0	0%
total	8	100%

**Fuente:** Elaboración propia



**Figura 5:** Usted mantiene la confidencialidad de información de la empresa.

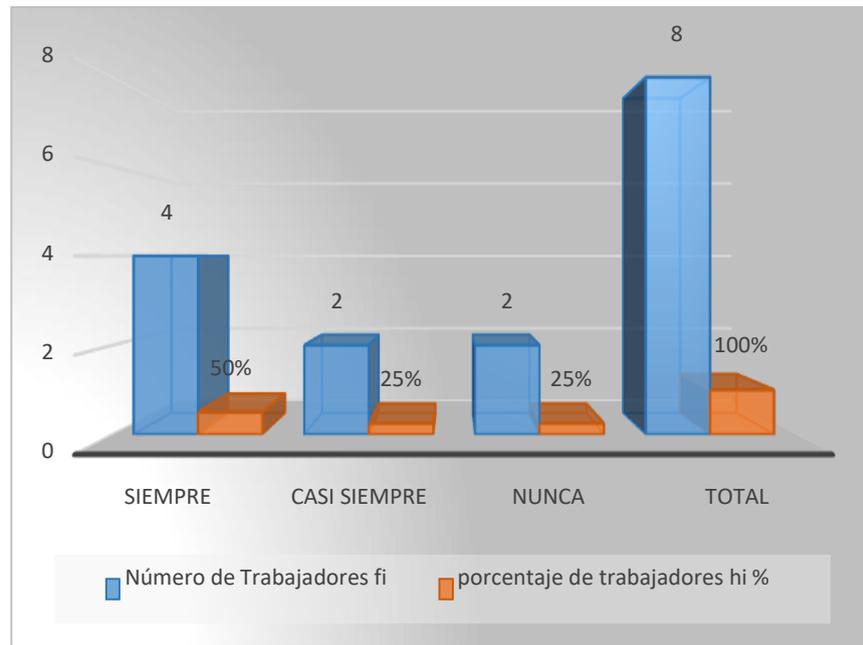
**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** Según la tabla 5 del 100% total encuestados que representan el 100%, encuesta sobre si los trabajadores cumplen las tareas encomendadas manifestaron el 100% equivale 8 trabajadores que representa la totalidad de los trabajadores respondieron que “siempre” cumplen.

**Tabla 6:** La empresa le hace sentir que su trabajo es importante.

Pregunta 6	Número de Trabajadores	porcentaje de trabajadores
Xi	fi	hi %
Siempre	4	50%
Casi siempre	2	25%
Nunca	2	25%
total	8	100%

**Fuente:** Elaboración propia



**Figura 6:** La empresa le hace sentir que su trabajo es importante.

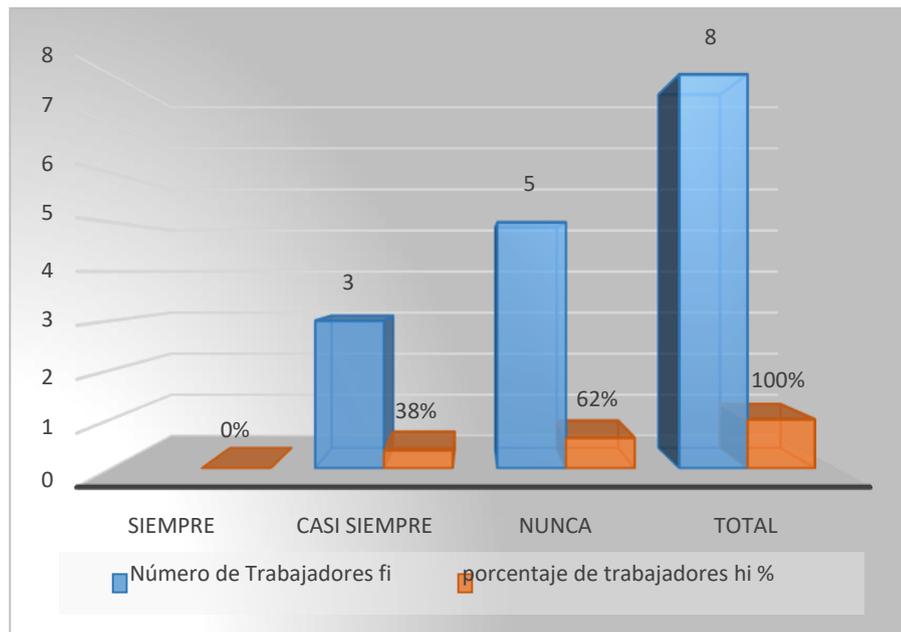
**Fuente:** Elaboración propia.

**Interpretación:** Según la tabla 6 del 100% total de los encuestados sobre si la empresa les hace sentir que su trabajo es importante el 50% respondieron que “siempre” y el 25% respondieron “casi siempre” y el 25% respondieron “nunca”.

**Tabla 7:** Usted sugiere nuevas ideas para el bienestar de la empresa

Pregunta 7 Xi	Número de Trabajadores fi	porcentaje de trabajadores hi %
Siempre	0	0%
Casi siempre	3	38%
Nunca	5	62%
total	8	100%

**Fuente:** Elaboración propia.



**Figura 7:** Usted sugiere nuevas ideas para el bienestar de la empresa.

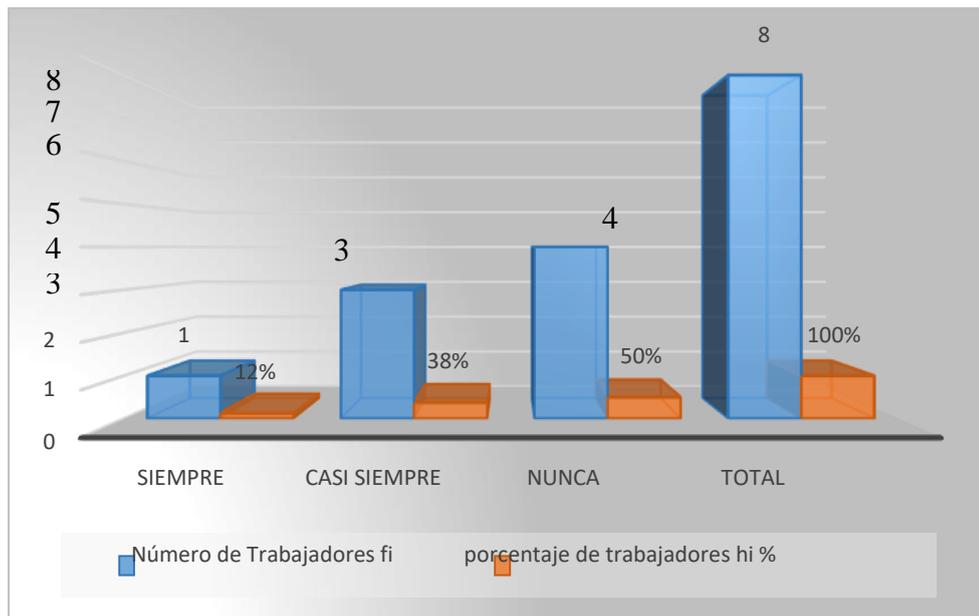
**Fuente:** Elaboración propia.

**Interpretación:** Según la tabla 7 del 100% total de los encuestados sobre si sugieren nuevas ideas para el bienestar de la empresa, el 0% no sugiere nuevas ideas, el 38% respondieron que “casi siempre” y el 62% respondieron “casi siempre” y el 25% que respondieron “nunca”.

**Tabla 8:** Toman en cuenta sus opiniones.

Pregunta 8	Número de Trabajadores	porcentaje de trabajadores
Xi	fi	hi %
Siempre	1	12%
Casi siempre	3	38%
Nunca	4	50%
total	8	100%

**Fuente:** Elaboración propia.



**Figura 8:** Toman en cuenta sus opiniones

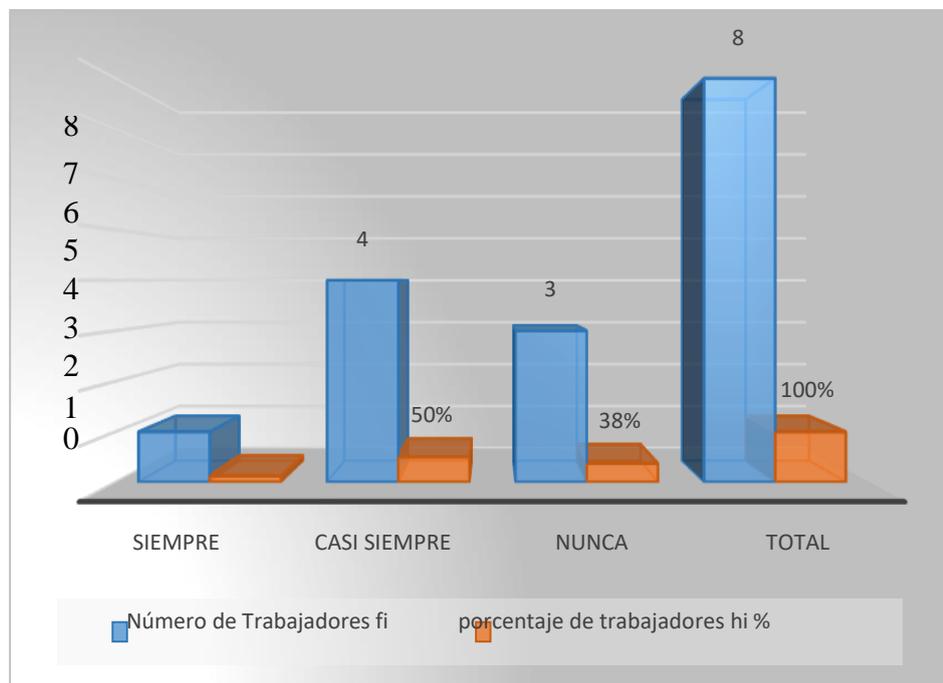
**Fuente:** elaboración propia

**Interpretación:** Según la tabla 8 del 100% de los encuestados sobre si la empresa toma en cuenta sus opiniones, el 12% respondieron “siempre”, el 38% respondieron “casi siempre” y el 50% manifiestan “nunca”.

**Tabla 9:** La empresa les permite mejorar sus habilidades y conocimientos.

Pregunta 9	Número de Trabajadores	porcentaje de trabajadores
Xi	f <sub>i</sub>	h <sub>i</sub> %
Siempre	1	12%
Casi siempre	4	50%
Nunca	3	38%
total	8	100%

**Fuente:** Elaboración propia



**Figura 9:** La empresa les permite mejorar sus habilidades y conocimientos

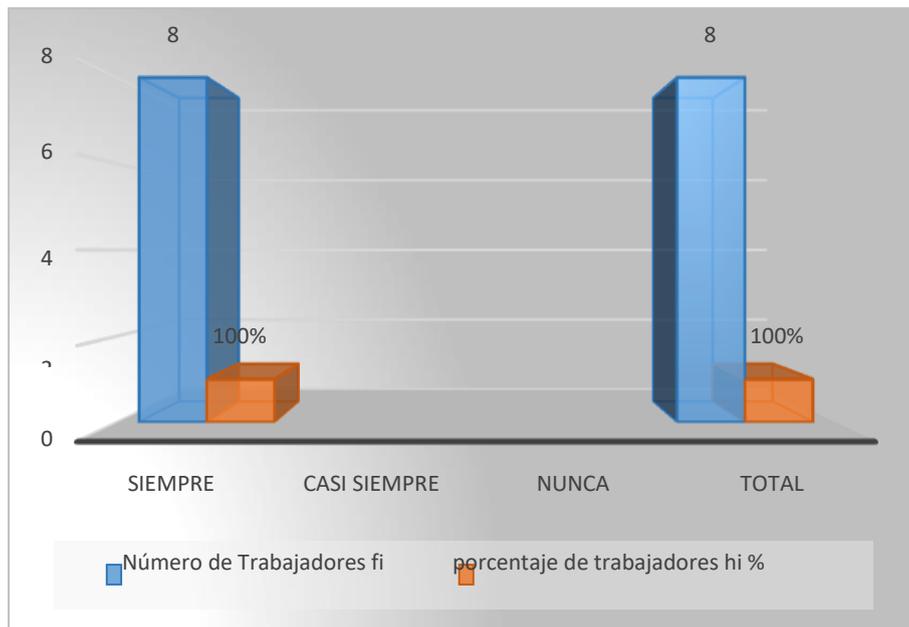
**Fuente:** Elaboración propia.

**Interpretación:** Según la tabla 9 del 100% del total de los encuestados, sobre si la empresa les permite mejorar sus habilidades, el 12% respondieron “siempre”, el 50% respondieron “casi siempre” y el 38% manifiestan “nunca”.

**Tabla 10:** Usted intenta organizar grupos para trabajar en conjunto.

Pregunta 10	Número de Trabajadores	porcentaje de trabajadores
$X_i$	$f_i$	$h_i \%$
Siempre	8	100%
Casi siempre	0	0%
Nunca	0	0%
total	8	100%

**Fuente:** Elaboración propia.



**Figura 10:** Usted intenta organizar grupos para trabajar en conjunto.

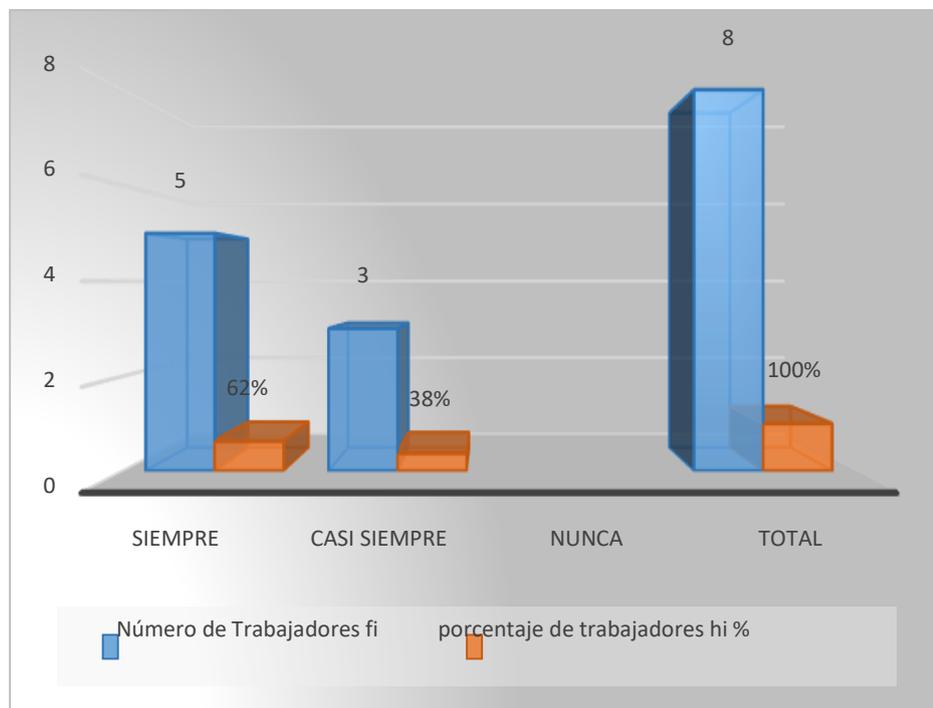
**Fuente :** Elaboración propia

**Interpretación:** Según la tabla 10 del 100% del total de encuestados, sobre si se intenta organizar grupos para trabajar en conjunto el 100% que equivale 8 de los trabajadores respondieron “siempre”.

**Tabla 11:** La relación con su jefe es clara y asertiva.

Pregunta 11	Número de Trabajadores	porcentaje de trabajadores
Xi	fi	hi %
Siempre	5	62%
Casi siempre	3	38%
Nunca	0	0%
total	8	100%

**Fuente:** Elaboración Propia



**Figura 11:** La relación con su jefe es clara y asertiva

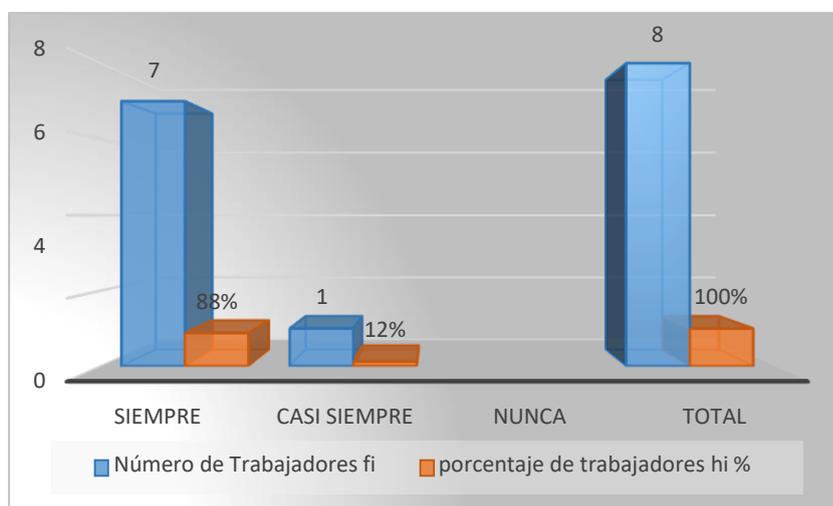
**Fuente:** Elaboración propia.

**Interpretación:** Según la tabla 11 del 100% del total de encuestados sobre si la relación con su jefe es clara y asertiva, el 62% respondieron “siempre”, el 38% respondieron “casi siempre” .

**Tabla 12:** En la empresa que usted labora se escucha a los trabajadores y se les apoya cuando existen problemas.

Pregunta 12	Número de Trabajadores	porcentaje de trabajadores
Xi	fi	hi %
Siempre	7	88%
Casi siempre	1	12%
Nunca	0	0%
total	8	100%

**Fuente:** Elaboración propia.



**Figura 12:** En la empresa donde usted labora se escucha a los trabajadores y se les apoya cuando existen problemas.

**Fuente:** Elaboración propia.

**Interpretación:** Según la tabla 12 del 100% total, de encuestados sobre si en la empresa donde labora se escucha a los trabajadores y se les apoya cuando existen problemas, el 88% respondieron “siempre”, el 12% respondieron “casi siempre” .

## 5.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS

### **Usted respeta el reglamento de la empresa**

De acuerdo a la tabla 1, el 62% respondieron que “siempre” respetan el reglamento de la empresa mientras que el 38% respondieron “casi siempre” respetan el reglamento de la empresa. Por tanto algunos trabajadores respetan el reglamento de la empresa. Estos resultados se comparan con (López, 2016) en su tesis de investigación denominada “Diagnostico del comportamiento organizacional en el sector restaurant de especialidad italiana”, realizada en La Paz B.C.S (México) donde llegó a la conclusión que efectivamente existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Así mismo podemos mencionar que ambas investigaciones no coinciden con sus resultados por lo antedicho ambas investigaciones no existe una relación.

### **Tiene usted la oportunidad de hacer lo que mejor sabe hacer**

El 38% respondieron que “siempre”, tienen la oportunidad de hacer lo que mejor saben hacer, mientras que el 50% respondieron “casi siempre”, tienen la oportunidad de hacer lo que mejor saben hacer y el 12% respondieron “nunca” tienen la oportunidad de hacer lo que mejor saben hacer. Por tanto sólo algunos trabajadores tienen la oportunidad de hacer lo que mejor saben hacer. Estos resultados se comparan con (Zambrano, 2015) En su tesis de investigación denominada Diagnostico del comportamiento organizacional y plan de mejora laboral para el registro de la propiedad y mercantil del Cantón Bolívar”, “quien llegó a la conclusión que el comportamiento organizacional es medianamente favorable con tendencia a ser favorable.

Entonces podemos mencionar que la investigación de Zambrano tiene coincidencia con los resultados de la investigación cuando el personal tiene la oportunidad de hacer lo que mejor sabe hacer

### **Usted se siente comprometido con los objetivos y metas de la empresa**

El 62% respondieron que “siempre” se sienten comprometidos con los objetivos y metas de la empresa, mientras que el 38% respondieron “casi siempre” se sienten comprometidos con los objetivos y metas de la empresa. Por tanto en un término medio los trabajadores se sienten comprometidos con los objetivos de la empresa. Estos resultados se comparan con (Allcaco, 2015) en su trabajo de tesis titulado “Clima organizacional y la gestión institucional en la universidad nacional de San Cristóbal de Huamanga – 2015, quien llegó a la conclusión que este estudio permitió evidenciar que las dimensiones potencial humano, Diseño organizacional de la variable clima organizacional teniendo una incidencia moderada y alta en las dimensiones gestión estratégica, académica y administrativa.

Por tanto podemos mencionar que el resultado de la investigación tiene coincidencia con la investigación de Allcaco cuando el trabajador se siente comprometido con los objetivos de la empresa.

### **Usted cumple las tareas encomendadas en su momento.**

El 24% respondieron que “siempre” cumplen con las tareas encomendadas en su momento y el 38% respondieron “casi siempre” cumplen con las tareas encomendadas en su momento y el 38% respondieron que “nunca” cumplen con las tareas encomendadas en su momento. Concluyendo que sólo pocos trabajadores cumplen con las tareas encomendadas de la empresa. Por tanto estos resultados se comparan con (Yahir & L, 2018) En su trabajo de investigación

titulada “El comportamiento organizacional y su influencia en la disciplina laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Supe Pueblo, 2016”.

Llegando a la conclusión que existe una correlación directa positiva y significativa entre el comportamiento organizacional y la disciplina laboral así como en todas sus dimensiones del comportamiento organizacional con la disciplina laboral.

Entonces podemos mencionar que el resultado de la investigación y la investigación de Yahir entre ambas conclusiones no existe una relación.

#### **Usted mantiene la confidencialidad de información de la empresa.**

El 100% de los trabajadores respondieron que “siempre” cumplen con mantener la confidencialidad de información de la empresa. Concluyendo que todos los trabajadores de la empresa mantienen la confidencialidad de información de la empresa. Por ello estos resultados se comparan con (Yahir & L, 2018) En su trabajo de investigación titulada “El comportamiento organizacional y su influencia en la disciplina laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Supe Pueblo, 2016”. Llegando a la conclusión que existe una correlación directa positiva y significativa entre el comportamiento organizacional y la disciplina laboral así como en todas sus dimensiones del comportamiento organizacional con la disciplina laboral.

Así mismo podemos mencionar que en ambas investigaciones en conclusión si tienen una relación positiva en cuanto a la confidencialidad de la empresa.

#### **La empresa le hace sentir que su trabajo es importante.**

El 50% respondieron que “siempre” la empresa los hace sentir que su trabajo es importante y el 25% respondieron “casi siempre” la empresa los hace sentir

que su trabajo es importante y el 25% respondieron “nunca” la empresa los hace sentir que su trabajo es importante. Concluyendo que la mayor parte de los trabajadores de la empresa los hace sentir que su trabajo es importante. Estos resultados se comparan con (Genesi, Romero, & Tinedo, 2011) En su trabajo de investigación denominada “Comportamiento Organizacional del talento humano en las instituciones educativas del municipio de Cabimas”. Llegando a la conclusión que los resultados indicaron que la capacitación y la estructura son aplicadas en forma positiva, que la personalidad y el cambio organizacional son escasos, por lo que se deba hacer un esfuerzo para proporcionar al gerente y al docente el mejoramiento en estas habilidades.

Por lo cual podemos mencionar que en ambas conclusiones si tienen una relación como la empresa hace sentir que su trabajo es importante.

**Usted sugiere nuevas ideas para el bienestar dela empresa.**

El 38% respondieron que “casi siempre” sugieren nuevas ideas para el bienestar de la empresa y el 62% respondieron “nunca” sugieren nuevas ideas para el bienestar de la empresa. Concluyendo que la mayoría de los trabajadores “nunca” sugieren nuevas ideas para el bienestar de la empresa. Estos resultados se comparan (Bernaola Tupa, 2018) En su trabajo de investigación denominada “Analizar las variables de las políticas de desarrollo del personal en el comportamiento organizacional de los trabajadores de ESSALUD Sede Lima, 2012”. Llegando a la conclusión de que los colaboradores en su mayoría no se sienten comprometidos con la organización, sobre el tema de incentivos ESSALUD no se ha preocupado por tratar de promover el tema en todos .los trabajadores ellos saben de los incentivos pero son conscientes que no llega a

todos los niveles dando por conclusión que desde la óptica de los colaboradores los resultados son frustración y sentimientos de no estar valorados por la institución.

Por tanto podemos mencionar que ambas conclusiones si tienen una relación.

**Toman en cuenta sus opiniones.**

El 12% respondieron que “siempre”, se toman en cuenta sus opiniones, el 38% respondieron “casi siempre” se toman en cuenta sus opiniones y el 50% manifiestan “nunca”, toman en cuenta sus opiniones. Concluyendo que de la gran parte de los trabajadores no se les toma en cuenta sus opiniones. Estos resultados se comparan con (Zambrano, 2015) En su tesis de investigación denominada “Diagnostico del comportamiento organizacional y plan de mejora laboral para el registro de la propiedad y mercantil del Cantón Bolívar”, La investigación llegó a la conclusión la encuesta permitió detectar los problemas de talento humano, comunicación, relaciones laborales, información, definición de actividades, que determinó que el comportamiento organizacional es medianamente favorable con tendencia a ser favorable, en la elaboración del plan de mejora laboral se detallaron las causas negativas que se identificaron por medio de la encuesta, la socialización del plan de mejora laboral en el registro de propiedad y mercantil del cantón Bolívar, permitió responder a las interrogantes de los empleados y el nivel directivo y adquirir el compromiso por parte de ellos.

Por tanto podemos mencionar que ambas conclusiones si tienen una correlación.

### **La empresa les permite mejorar sus habilidades y conocimientos.**

El 12% respondieron que “siempre”, la empresa les permite mejorar sus habilidades y conocimientos el 50% respondieron “casi siempre” la empresa les permite mejorar sus habilidades y conocimientos y el 38% manifiestan “nunca” la empresa les permite mejorar sus habilidades y conocimientos. Concluyendo que en término medio, los trabajadores de la empresa casi siempre la empresa les permiten mejorar sus habilidades y conocimientos. Estos resultados se comparan con (Bernaola Tupa, 2018) En su trabajo de investigación denominada “Analizar las variables de las políticas de desarrollo del personal en el comportamiento organizacional de los trabajadores de ESSALUD Sede Lima, 2012”, Llegando a la conclusión de que los colaboradores en su mayoría no se sienten comprometidos con la organización, sobre el tema de incentivos ESSALUD no se ha preocupado por tratar de promover el tema en todos los trabajadores ellos saben de los incentivos pero son conscientes que no llega a todos los niveles dando por conclusión que desde la óptica de los colaboradores los resultados son frustración y sentimientos de no estar valorados por la institución.

Entonces podemos menciona que ambas conclusiones si coinciden.

### **Usted intenta organizar grupos para trabajar en conjunto.**

Del total de encuestados, sobre si se intenta organizar grupos para trabajar en conjunto el 100% de los trabajadores respondieron “siempre” intentan organizar grupos para trabajan en conjunto en la empresa. Concluyendo que todos los trabajadores organizan grupos para trabajar en equipo. Estos resultados se comparan (Allecaco, 2015) En su trabajo de tesis titulado “Clima organizacional y la gestión institucional en la universidad nacional de San Cristóbal de Huamanga – 2015”, Esta investigación llego a la conclusión que este estudio

permitió evidenciar que las dimensiones potencial humano, Diseño organizacional de la variable clima organizacional teniendo una incidencia moderada y alta en las dimensiones gestión estratégica, académica y administrativa.

Por lo cual se puede mencionar que ambas conclusiones si tienen una relación positiva.

**La relación con su jefe es clara y asertiva.**

El 62% respondieron que “siempre” la relación con su jefe es clara y asertiva, mientras que el 38% respondieron “casi siempre” la relación con su jefe es clara y asertiva. Por tanto algunos trabajadores tienen una relación con su jefe es clara y asertiva. Estos resultados se comparan con (Zambrano, 2015) En su tesis de investigación denominada “Diagnostico del comportamiento organizacional y plan de mejora laboral para el registro de la propiedad y mercantil del Cantón Bolívar”. La investigación llegó a la conclusión la encuesta permitió detectar los problemas de talento humano, comunicación, relaciones laborales, información, definición de actividades, que determinó que el comportamiento organizacional es medianamente favorable con tendencia a ser favorable, en la elaboración del plan de mejora laboral se detallaron las causas negativas que se identificaron por medio de la encuesta, la socialización del plan de mejora laboral en el registro de propiedad y mercantil del cantón Bolívar, permitió responder a las interrogantes de los empleados y el nivel directivo y adquirir el compromiso por parte de ellos.

De tal manera se puede mencionar que ambas conclusiones si tienen una relación.

**En la empresa donde usted labora se escucha a los trabajadores y se les apoya cuando existen problemas.**

El 88% respondieron que “siempre” la empresa donde laboran se escucha a los trabajadores y se les apoya cuando existen problemas, el 12% respondieron “casi siempre” la empresa donde laboran se escucha a los trabajadores y se les apoya cuando existen problemas. Concluyendo que la mayor parte de los trabajadores de la empresa donde laboran se escucha a los trabajadores y se les apoya cuando existen problemas. Estos resultados se comparan con (Zambrano, 2015) En su tesis de investigación denominada “Diagnostico del comportamiento organizacional y plan de mejora laboral para el registro de la propiedad y mercantil del Cantón Bolívar”, La investigación llegó a la conclusión la encuesta permitió detectar los problemas de talento humano, comunicación, relaciones laborales, información, definición de actividades, que determinó que el comportamiento organizacional es medianamente favorable con tendencia a ser favorable, en la elaboración del plan de mejora laboral se detallaron las causas negativas que se identificaron por medio de la encuesta, la socialización del plan de mejora laboral en el registro de propiedad y mercantil del cantón Bolívar, permitió responder a las interrogantes de los empleados y el nivel directivo y adquirir el compromiso por parte de ellos.

Entonces se puede mencionar que ambas conclusiones tienen una relación que ambos resultados coinciden.

## VI. CONCLUSIONES

1. De acuerdo al objetivo general, se concluye lo siguiente: según los Colaboradores encuestados de la empresa Chovi Inversiones SAC, se identificó los niveles del comportamiento organizacional y cómo esto influye de una o de otra forma en el trabajador, en el grupo y en la organización, por ello se determinó que existen una debilidad en el comportamiento organizacional en la empresa Chovi Inversiones SAC, por que a nivel individual existe poca valoración al capital humano, a nivel grupal no está fortalecido el equipo de trabajo y por ultimo a nivel organizacional el liderazgo y la comunicación no es efectiva.
2. De acuerdo al objetivo específico No 1 se concluye lo siguiente: según la mayoría de los trabajadores encuestados de la empresa Chovi Inversiones , se describió las características en el nivel individual del comportamiento individual el trabajador es relativamente bajo, por tal razón se evidencia que el personal tiene una personalidad laboral ínfima, porque no se sienten comprometidos al cumplir con sus tareas, pero si responden a ciertos valores como la confidencialidad, por ultimo su actitud no es tan positiva porque no siempre perciben que su trabajo es importante.
3. De acuerdo al objetivo No 2 se concluye lo siguiente: Según la mayoría de los trabajadores encuestados de la empresa Chovi inversiones SAC, el comportamiento a nivel grupal no es el adecuado porque el personal percibe que nunca toma decisiones con respecto a sus tareas encomendadas, por otro lado el trabajo en equipo no es fortalecido porque a veces o nunca las opiniones del trabajador son tomadas en cuenta y por ultimo no alcanzan cierta productividad porque la empresa no le da la posibilidad de mejorar sus capacidades o

habilidades en el trabajo.

4. De acuerdo al objetivo No 3 se concluye lo siguiente: Según la mayoría de los trabajadores encuestados de la empresa Chovi Inversiones SAC, se describió el comportamiento en el nivel organizacional que no existe una comunicación fluida entre los trabajadores lo cual no hay una buena dinámica organizacional porque no hay conexión ni integración por ambas partes Esto significa que mientras más fluido sea la comunicación entre los distintos niveles administrativos de la organización se evitara conflictos, generando un mayor nivel de satisfacción laboral. La falta de liderazgo hace que los objetivos de la empresa no se den en el momento planificado.

## **ASPECTOS COMPLEMENTARIOS**

### **Recomendaciones**

1. Se recomienda a la empresa Chovi Inversiones SAC, fortalecer el comportamiento organizacional de la empresa, valorando e incentivando su trabajo del colaborador, realizar estrategias de trabajo en equipo y que las ideas y aportes de los trabajadores se sientan tomados en cuenta y que exista una comunicación efectiva a nivel de la organización, el conocimiento del comportamiento organizacional ayudará a los trabajadores, al grupo o equipo y a la empresa en conocerse y entenderse cada vez mejor y tener éxito en las actividades de la empresa.
2. Se sugiere a la empresa Chovi Inversiones SAC en cuanto al comportamiento individual, fomentar cambio de actitudes por parte de los directivos para cambiar las ideas negativas de los trabajadores y convertirlas en una fortaleza para la organización. Tener siempre presente que un trabajador aporta mucho a una organización porque se tiene capacidad, habilidades, competencias, talento, y experiencias siendo valiosos para el éxito de la empresa.
3. Así mismo se recomienda a la empresa Chovi Inversiones SAC, en cuanto al comportamiento grupal motivar a trabajar juntos como una sola unidad formar equipos de trabajo y delegar tareas a cada una de ellas con la finalidad de crear mayor sentido de responsabilidad, trabajando en equipo se fomenta el compañerismo y se crea un mayor compromiso organizacional.
4. De la misma manera se recomienda a la empresa Chovi inversiones SAC, en cuanto al comportamiento organizacional aplicar el liderazgo para promover la participación de los empleados y establecer una buena comunicación entre todo el grupo, teniendo una buena relación entre supervisores y trabajadores de la empresa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arias. (2001).

Bernaola Tupa, (2018) *Análisis de las Políticas de Desarrollo que Impactan en el comportamiento Organizacional de los trabajadores de ESSALUD sede central -Lima 2012*. Lima, Perú: Universidad Privada del norte.

Camarena, B. T. (2018). *Motivación para el logro en estudiantes Mujeres del 4to y 5to año del nivel secundaria de la Institución educativa publica "Nuestra señora de Fátima"*. Ayacucho: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Chiavenato. (2011).

Chiavenato, I. (2011). *Introducción a la Teoría General de la administración*.

Chiavenato, I. (2011). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del Éxito en las organizaciones*. México: McGraw Hill.

Cueto, J. A. (2018). *Clima Organizacional*. Ayacucho, Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Fidias, A. (2012). *Metodología de la Investigación*.

Hellriegel. (s.f.). 2010.

JW, D. K. (2013). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: McGraw Hill.

López, O. A. (2016). *Diagnóstico del comportamiento Organizacional en el sector restaurantero de Especialidad Italiana en la B.C.S. La Paz, Bolivia*.

- Quintana, L. A. (2017). *El comportamiento Orientado a los grupos de interés desde el enfoque de la responsabilidad corporativa y su efecto en el desempeño empresarial*. Colombia.
- Robbin, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento Organizacional, person educación* (13 ed.). México.
- Robbins. (2013). *Comportamiento organizacional*.
- Robbins, S. P. (2013). *Comportamiento Organizacional* (13 edición ed.). México: Pearson Educación.
- Sáenz, G. C. (2017). *El Liderazgo y la Motivación de los Colaboradores de la Institución educativa Particular Editum Huancayo*. Huancayo, Perú.
- Solís, S. P. (2012). *Análisis del Comportamiento Organizacional Docente Administrativo y de Servicios de la Universidad Politécnica Salesiana sede Cuenca*. Cuenca, Ecuador.
- Tinco, R. S. (2014). *Incidencia de la Cultura y Clima Organizacional en la Efectividad de la Dirección de personal en el Hospital de Apoyo de Huanta "Daniel Alcides Carrión"*. Ayacucho, Perú: Universidad nacional San Cristóbal de Huamanga.
- Ureta, B. M. (2016). *Comportamiento Organizacional y Calidad de Servicio en las Instituciones educativas de Nivel Primaria-Red 9-UGEL 01*. Lima, Perú.

## ANEXOS

### ANEXO N° 1: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b>																
	<b>ACTIVIDADES</b>	Año 2019								Año 2020						
		Semestre I				Semestre II				Semestre III				Semestre IV		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
1	Elaboración del Proyecto	X														
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		X													
3	Aprobación del proyecto por el jurado de investigación			X												
4	Exposición del proyecto por el jurado de investigación o docente Tutor				X											
5	Mejora del marco teórico					X										
6	Redacción de revisión de la literatura						X									
7	Elaboración del consentimiento informado							X								
8	Ejecución de la metodología								X							
9	Resultados de la investigación									X						
10	Conclusiones y recomendaciones										X					
11	Redacción del pre informe de investigación											X				
12	Reacción del informe final												X			
13	Aprobación del informe final por el jurado de investigación													X		
14	Presentación de ponencia en eventos científicos														X	
15	Redacción de artículo científico															X X

## ANEXO N° 2: PRESUPUESTO

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Numero	Total (S/.)
<b>Suministros (*)</b>			
Impresiones	0.1	100	10.00
fotocopias	0.1	350	35.00
empastado			
papel bond A-4(500 hojas)			
lapiceros	3.00	2	6.00
<b>Servicios</b>			
uso de turnitin	50.00	2	100.00
<b>Sub total</b>			
<b>Gastos de viaje</b>			
Pasajes para recolectar información	1	30	30.00
<b>Sub total</b>			181.00
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>			181.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o Numero	Total (S/.)
<b>Servicios</b>			
Uso de internet(Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
Soporte informático (Modulo de investigación del ERP University -MOIC)	40.00	4	160.00
Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
<b>Sub total</b>			400.00
<b>Recursos humano</b>			
Asesoría personalizado (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
<b>Sub total</b>			252.00
<b>Total de presupuesto no desembolsable</b>			652.00
<b>Total (S/.)</b>			853.00

**Financiamiento:** la investigación fue financiada por medios propios.

### ANEXO N° 3: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

El presente cuestionario dirigido a los colaboradores de la empresa tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado “Comportamiento organizacional” en las micro y pequeñas empresas del rubro ferreterías, materiales de construcción caso: Chovi Inversiones S.A.C, distrito Ayacucho, 2019

La información que usted proporcione será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que se agradece anticipadamente su colaboración.

<b>ESCALA DE VALORACIÓN</b>					
<b>Siempre</b>		<b>Casi siempre</b>		<b>Nunca</b>	
<b>1</b>		<b>2</b>		<b>3</b>	
<b>N°</b>	<b>ITEMS</b>	<b>VALORACIÓN</b>			
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	
	<b>Comportamiento Organizacional (nivel individual, nivel grupal, nivel organizacional)</b>				
<b>01</b>	<b>¿Usted respeta el reglamento de la empresa?</b>				
<b>02</b>	<b>¿Tiene usted la oportunidad de hacer lo que mejor sabe hacer?</b>				
<b>03</b>	<b>Usted se siente comprometido con los objetivos y metas de la empresa?</b>				
	<b>Dimensión I: Nivel Individual (Personalidad, Valores, Actitudes)</b>				
<b>04</b>	<b>¿Usted cumple las tareas encomendadas en su momento?</b>				
<b>05</b>	<b>¿Usted mantiene la confidencialidad de la información de la empresa?</b>				
<b>06</b>	<b>¿La empresa le hace sentir que su trabajo es importante?</b>				
	<b>Dimensión II: Nivel Grupal (Toma de decisiones, Trabajo en equipo y productividad o)</b>				

<b>07</b>	<b>¿ ¿Usted sugiere nuevas ideas para el bienestar de la empresa?</b>			
<b>08</b>	<b>¿Toman en cuenta sus opiniones?</b>			
<b>09</b>	<b>¿La empresa les permite mejorar sus habilidades y conocimientos?</b>			
<b>Dimensión III: Nivel organizacional (Liderazgo , Comunicación, Conflicto)</b>				
<b>10</b>	<b>¿Usted intenta organizar grupos para trabajar en conjunto?</b>			
<b>11</b>	<b>¿La relación de su jefe es clara y asertiva?</b>			
<b>12</b>	<b>¿En la empresa donde usted labora escucha a los trabajadores y se les apoya cuando existen problemas?</b>			

*Gracias por su colaboración*

## ANEXO No 4: EVIDENCIAS DE LA ENCUESTA

  
 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
 CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**  
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El presente cuestionario dirigido a los colaboradores de la empresa tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado "Comportamiento organizacional" en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de materiales de construcción caso: Chovi Inversiones SAC, distrito Ayacucho, 2019.

ESCALA DE VALORACIÓN					
Siempre		A veces		Nunca	
1		2		3	
Nº	ITEMS	VALORACIÓN			
		1	2	3	
Comportamiento Organizacional (Comportamiento individual, comportamiento grupal, estructura organizacional)					
01	¿Usted respeta el reglamento de la empresa?		X		
02	¿Tiene usted la oportunidad de hacer lo que mejor sabe hacer?		X		
03	¿Usted se siente comprometido con los objetivos y metas de la empresa?		X		
Dimensión I: Nivel Individual (Personalidad, Valores, Actitudes)					
04	¿Usted cumple las tareas encomendadas en su momento?	X			
05	¿Usted mantiene la confidencialidad de la información de la empresa?	X			
06	¿La empresa le hace sentir que su trabajo es importante?		X		
Dimensión II: Nivel Grupal (Toma de decisiones, Trabajo en equipo y productividad o)					
07	¿Usted sugiere nuevas ideas para el bienestar de la empresa?	X			
08	¿Toman en cuenta sus opiniones?		X		
09	¿La empresa les permite mejorar sus habilidades y conocimientos?		X		
Dimensión III: Nivel organizacional (Liderazgo, Comunicación, Conflicto)					
10	¿Usted intenta organizar grupos para trabajar en conjunto?		X		
11	¿La relación de su jefe es clara y asertiva?		X		
12	¿En la empresa donde usted labora escucha a los trabajadores y se les apoya cuando existen problemas?	X			

Gracias por su colaboración

1

## SOLICITUD A LA MYPES

**SOLICITO: Permiso para realizar  
trabajo de investigación**

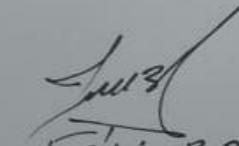
**SEÑOR FELIX BAUTISTA FLORES  
GERENTE DE LA EMPRESA "CHOVI INVERSIONES S.A.C"**

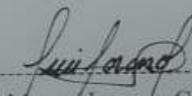
**Yo, LOZANO CHUCHON MAYTE,**  
identificada con DNI N°28237864 con  
domicilio en Av. Señor de Quinuapata  
n° 505 del distrito de Ayacucho , con  
teléfonos Nos.966649198. Ante usted  
con el debido respeto me presento y  
expongo:

Que, por motivos de optar el grado de Bachiller en Ciencias Administrativas en la  
universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, solicito a usted permiso para realizar  
el trabajo de investigación en su establecimiento sobre **"COMPORTAMIENTO  
ORGANIZACIONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESA RUBRO  
FERRETERIAS "** , para optar el grado de bachiller.

**POR LO EXPUESTO:**

Ruego a usted acceder mi solicitud

  
**FELIX BAUTISTA  
FLORES**  
**28288728**

  
Mayte Lozano Chuchón  
DNI:28237864

Ayacucho, 17 de abril del 2019

## EVIDENCIA QUE LA EMPRESA PERTENECE A LA REMYPE



### CONSULTA DEL REGISTRO NACIONAL DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA

Ingrese el número de R.U.C. :

20534337664

\* Si no conoce el R.U.C. de la empresa,  
puede buscarlo por su nombre ó razón social [AQUI](#)

🔍 Buscar

🧼 Limpiar

🖨 Imprimir

### REGISTRO NACIONAL DE MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA - REMYPE

(Desde el 20/10/2008)

N° DE RUC.	RAZÓN SOCIAL	FECHA SOLICITUD	ESTADO/CONDICIÓN	FECHA DE ACREDITACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	RESOLUCIÓN / OFICIO DGPE	FECHA DE BAJA / CANCELACIÓN
20534337664	CHOVI INVERSIONES S.A.C.	01/06/2019	ACREDITADO COMO MICRO EMPRESA	07/06/2019	ACREDITADO	-----	-----

### REGISTRO NACIONAL DE EMPRESAS ACOGIDAS AL REGIMEN ESPECIAL LABORAL - LEY 28015

(Hasta el 19/10/2008)

**EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS REALIZANDO LA ENCUESTA EN LA EMPRESA CHOVI INVERSIONES S.A.C.**





## ANEXO 5: PORCENTAJE DE TURNITIN

turnitin ELIA MAYTE LOZANO CHUCHON comportamiento organizacional

**Resumen de coincidencias** 6 %

1 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante 6 %



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO  
FERRETERÍAS, MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN:  
CASO EMPRESA CHOVI INVERSIONES S.A.C DISTRITO  
AYACUCHO, 2019**

Sección 1

Título	Fecha de inicio	Fecha límite de entrega	Fecha de publicación
Informe final - Revisión Turnitin - Sección 1	13 abr 2020 - 00:00	11 ago 2020 - 23:50	14 abr 2020 - 20:00

Resumen:

Estimado estudiante, en esta semana deberá:

Subir un archivo digital, conteniendo los siguientes elementos: Introducción, Bases teóricas, resultados, análisis de resultados y conclusiones; el cual deberá cumplir con la Política del servicio antiplagio (máximo porcentaje de similitud: 15%)

**Nota:** Recordar que los trabajos no entregados en la fecha programadas serán calificados con nota cero (00)

[Actualizar entregas](#)

Título de la Entrega	Identificador del trabajo de Turnitin	Entregado	Similitud	Acciones
comportamiento organizacional	1335626056	31/05/2020 23:20	6%	Entregar Trabajo

- Páginas del sitio
- Mis cursos
  - 31NP20200111771K
  - 31NP20200111786A
  - 31NP20200111783A
    - Participantes
    - Insignias
    - Competencias
    - Calificaciones
      - General
      - Semana 1
      - Semana 2
      - Semana 3
      - Semana 4
      - Semana 5
      - Semana 6
      - Semana 7
      - Semana 8
      - Semana 9
      - Semana 10

**turnitin**

### Recibo digital

Este recibo confirma que Turnitin ha recibido tu trabajo. A continuación, encontrarás la información del recibo perteneciente a tu entrega.

Autor de la entrega	ELIA MAYTE LOZANO CHUCHON
Identificador del trabajo de Turnitin (Identificador de referencia)	1335626056
Título de la Entrega	comportamiento organizacional
Título del ejercicio	Informe final - Revisión Turnitin
Fecha de entrega	31/05/20, 23:20

[Imprimir](#)

