

ORGANIZATIONAL BEHAVIOR AND LABOR PRODUCTIVITY IN A GASTRONOMIC COMPANY

Brenda Paola Ybañez Segura, Bachiller en administración¹, Julia Otilia Sagástegui Cruz, Doctora en Administración¹ y
Mariano José Del Castillo Sagastegui, Ingeniero Ambiental¹

¹Universidad Privada del Norte, Trujillo, ybanezpaola5@gmail.com, julia.sagastegui@upn.edu.pe,
mardelcas_99@hotmail.com

*Abstract – The proposed objective: to determine the relationship between organizational behavior and productivity. The sample consisted of 15 collaborators, they were provided with 2 instruments previously validated statistically and by expert judgment. The descriptive correlational cross-sectional type of research was proposed as a type of research. The findings found reflect the existence of a strong intensity relationship according to Spearman (.840**). It was also found that organizational behavior is perfectly related to motivation and job satisfaction ($r=1$), the results showed, they also confirm that there is no relationship between organizational behavior and staff training and development. ($r=-.103$). It was concluded that the behavior in the organization is closely related to the productivity of the collaborators.*

Keywords: *organizational behavior, labor productivity, motivation, job satisfaction.*

Digital Object Identifier: (only for full papers, inserted by LACCEI).
ISSN, ISBN: (to be inserted by LACCEI).
DO NOT REMOVE

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN UNA EMPRESA GASTRONÓMICA

Brenda Paola Ybañez Segura, Bachiller en administración¹, Julia Otilia Sagástegui Cruz, Doctora en Administración¹ y Mariano José Del Castillo Sagastegui, Ingeniero Ambiental¹

¹Universidad Privada del Norte, Trujillo, ybanezpaola5@gmail.com, julia.sagastegui@upn.edu.pe, mardelcas_99@hotmail.com

Resumen – En la actualidad, todas las empresas consideran la importancia de los recursos humanos, debido a que estos son quienes van a ejecutar las actividades de las empresas cumpliendo así con sus objetivos y metas planteados. Asimismo, los recursos humanos son quienes participan en la productividad de toda empresa, en estos tiempos de enormes cambios, las empresas buscan información y métodos para la mejora constante, lo cual permitirá a la empresa ser más competitiva, y utilizar de forma eficiente sus recursos. Con el fin de determinar la relación una de las estrategias que afecta a la productividad, el objetivo planteado: determinar la relación del comportamiento organizacional y la productividad. Así como también, encontrar la relación del comportamiento organizacional y la motivación, satisfacción laboral, competencia del personal y formación y desarrollo del personal. La muestra fue de 15 colaboradores, se les suministró 2 instrumentos previamente validados estadísticamente y por juicio de expertos. Se propuso como tipo de investigación, a la descriptiva correlacional de corte transversal. Los resultados a los que se llegaron fueron que, sí existe relación entre el comportamiento organizacional y la productividad laboral, según el coeficiente de Spearman = .840**. Se encontró además que comportamiento organizacional se relaciona perfectamente con la motivación y la satisfacción laboral ($r=1$), los resultados mostraron que la relación entre el comportamiento organizacional y competencia del personal tienen relación del .792**. Finalmente se confirma que no existe relación entre el comportamiento organizacional y formación y desarrollo del personal. ($r=-.103$). se concluye que el comportamiento en la organización esta estrechamente relacionada con la productividad de los colaboradores.

Palabras clave: comportamiento organizacional, productividad laboral, motivación, satisfacción laboral.

I. INTRODUCCIÓN

Los aspectos motivacionales y el entorno en el que se desarrollan las actividades laborales, son en la actualidad temas primordiales dentro de las organizaciones, teniendo en cuenta que lo trabajadores (actualmente denominado colaboradores, son el alma de estas y que dichos aspectos influyen directamente en su productividad) [1].

Digital Object Identifier: (only for full papers, inserted by LACCEI).
ISSN, ISBN: (to be inserted by LACCEI).
DO NOT REMOVE

La International Labour Organization (2022)[2], es el organismo que se ocupa de los asuntos relativos al trabajo en el mundo y perteneciente a las Naciones Unidas. Señala en su informe anual sobre la productividad laboral que, Luxemburgo es el país con mayor índice en el mundo, de acuerdo al producto bruto interno de los trabajadores por hora de trabajo, con un valor de \$ 128,1, seguido de Irlanda con un valor de \$ 122,2. No obstante, países como Estados Unidos se encuentran en la cuarta posición y Perú, con apenas un valor de \$ 12,3 por hora de trabajo.

En una encuesta realizada por la Consultora Olivia, especialistas en transformación digital, a 150 directivos de empresas demostró que el 66% de ellos presenta incertidumbre frente a los cambios en el comportamiento de sus colaboradores dado el nuevo contexto de la pandemia del Covid-19, por lo que el 85% señala que ello afectará también la cultura organizacional, siendo necesario adecuarse a estos cambios de adaptación, velocidad y formas de aprendizaje, por lo que ahora están buscando en los nuevos perfiles personas con alta creatividad, resiliencia y con pensamiento optimista [3].

La cultura organizacional es como la personalidad de esta, por lo que resulta relevante para los gerentes de recursos humanos, esto debido a lo encontrado en un estudio que fue aplicado mediante una encuesta a 355 empresarios para caracterizar la cultura organizacional peruana, se encontró que los valores compartidos son determinantes para ello, por encima de sus creencias o hábitos, dado que es la manera en la que se realizan las cosas, rescatando el compromiso organizacional como el valor más importante, que permite seguir avanzando [4]

En ese sentido, en los últimos años se ha evidenciado que el comportamiento organizacional se ha visto afectado debido a que los colaboradores progresivamente se han ido desligando de la misión y visión del restaurante sandwichería y cafetería, traducido en la falta de compromiso por mejorar la calidad del servicio que le prestan en la atención a los clientes, en solucionar las dificultades que pueda presentar los clientes para asegurar su satisfacción, en apoyarse mutuamente y trabajar en

equipo, en promover entre compañeros la mejora continua de sus funciones con las experiencias de aquellos que han estado mayor tiempo en la empresa, mantener una buena comunicación entre compañeros y con el jefe inmediato y falta de ética profesional que ha ocasionado, que el restaurante tenga pérdidas económicas, así como también pérdida en la cuota participativa del mercado. Frente a ello se ha planteado el problema de investigación: ¿Existe relación entre el comportamiento organizacional y la productividad laboral en el restaurante Sandwichería y Cafetería Mendoza López, Trujillo - 2022? Como objetivo de investigación tenemos: Determinar la relación entre el comportamiento organizacional y la productividad laboral en el restaurante Sandwichería y Cafetería Mendoza López, Trujillo - 2022. Asimismo, sus objetivos específicos: (1) Determinar la relación entre el comportamiento organizacional y la motivación del personal en el restaurante Sandwichería y Cafetería Mendoza López, Trujillo - 2022. (2) Determinar la relación entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en el restaurante Sandwichería y Cafetería Mendoza López, Trujillo - 2022. (3) Determinar la relación entre el comportamiento organizacional y la competencia del personal en el restaurante Sandwichería y Cafetería Mendoza López, Trujillo - 2022. (4) Determinar la relación entre el comportamiento organizacional y formación y desarrollo del personal en el restaurante Sandwichería y Cafetería Mendoza López, Trujillo - 2022.

Para esta investigación se plantearon como hipótesis general: Existe relación entre el comportamiento organizacional y la productividad laboral en el restaurante Sandwichería y Cafetería Mendoza López, Trujillo - 2022.

La productividad laboral puede verse comprometida por el comportamiento organizacional.

De acuerdo a investigaciones previas internacionales, se demostró de acuerdo a la investigación que tuvo como objetivo: estudio de la forma del comportamiento en las organizaciones y su intervención en el desempeño laboral de los colaboradores del área de enfermería del Hospital IESS Babahoyo. Para dicha investigación los autores utilizaron la metodología de investigación con alcance descriptivo, correlacional, de enfoque mixto, diseño explicativo secuencial. En la recolección de los datos aplicaron como técnica la encuesta conformada por dos cuestionarios. Lo encontrado por los investigadores evidenciaron que el comportamiento en la organización, evaluada de acuerdo a las dimensiones, se relaciona con el desempeño laboral, encontró además que una de las dimensiones de la segunda variable, quedo por debajo de la media con 2.87. Consideró en su propuesta planificar estrategias para mejorar su liderazgo y realizo actividades para integrar a los colaboradores. Concluyó además que la relación de estas variables es directa y fuerte. [5]

Otra investigación realizada en Ecuador sobre Clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del gobierno autónomo descentralizado de baños de agua santa en el área de obras públicas, tuvo como objetivo

determina la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral. Para ello propuso una investigación del tipo descriptivo de diseño correlacional transversal. Se encontró que existe influencia significativa entre las variables estudiadas, de acuerdo a la aplicación de la prueba Chi Cuadrada, el cual fue de 40,288 y es mayor al valor calculado por la formula estadística con $GL=8$, y el nivel de significación $=0.05$ es igual a 15.51. [6]

De acuerdo a los antecedentes nacionales, se encontró que en la ciudad de Piura, se se llevó a cabo un estudio, cuyo objetivo fue indagar la relación, vínculo o asociación del comportamiento organizacional y la productividad laboral de una institución de dicha localidad, por lo que en un primer momento realizó un diagnóstico situacional mediante la estadística descriptiva, obteniendo datos a través de un cuestionario de escala ordinal aplicado a una población de 50 colaboradores. Como resultado, se obtuvo que existe una relación significativa entre ambas variables, dado que se logró una significancia de 0,000 con un coeficiente de 0,692, comprobando así dicha relación. A nivel particular, también se comprobó el hallazgo de una relación directa entre las dimensiones satisfacción ($r=0,571$) y desempeño ($r=0,590$) con la productividad laboral, pero no con la dimensión compromiso.[7]

En la investigación que tuvo como objetivo determinar la relación entre el comportamiento organización y la productividad laboral, los investigadores plantearon su investigación del tipo no experimental, de corte transversal siendo del modo descriptiva correlacional. Utilizaron un cuestionario validado por expertos, obteniendo el 81% de validez. Su muestra fue de sesenta colaboradores. Los investigadores encontraron que, según resultado de $r=.733$ (Spearman), la relación entre las variables es positivo muy fuerte. Su conclusión confirma el hallazgo de la relación (comportamiento organizacional y productividad laboral [8]

Un estudio desarrollado en la ciudad de Lima, planteó como objetivo determinar la incidencia del comportamiento organizacional en la productividad laboral de una organización, para lo cual desarrollaron un estudio de tipo no experimental, enfoque cuantitativo y nivel correlacional, empleando un cuestionario como instrumento de recolección de datos aplicado a una población constituida por los 97 colaboradores, por lo que haciendo uso de la estadística inferencial contraste la hipótesis de su investigación, afirmando que existe una relación directa entre ambas variables., con un p-valor menor a 0,05 y un coeficiente moderado de 0,545. [9]

Asimismo, en otra investigación ejecutada en Pucallpa estableció como finalidad determinar la influencia del comportamiento organizacional en la productividad laboral de los colaboradores de una empresa, donde empleó un diseño de investigación no experimental de nivel correlacional, considerando a una población de 150 colaboradores, en el cual como primer paso se observó la

situación actual, obteniendo como primeros resultados que 50,7% de los colaboradores presenta una alta valoración sobre el comportamiento organizacional; mientras que, un 51,1% presenta un alto nivel de productividad. Como conclusiones del estudio, se determinó que sí existe relación positiva y significativa entre ambas variables, dado que se obtuvo un nivel de significancia de 0.000 y un Tau-b de Kendall de 0.488, lo cual indicó una relación de tipo moderada.[10]

Finalmente, de acuerdo a los antecedentes encontrados en la ciudad de Trujillo se llevó a cabo una investigación con el objetivo de determinar el comportamiento organizacional y la gestión del conocimiento de los colaboradores de un estudio de abogados, el autor empleó para su desarrollo la estadística descriptiva e inferencial, mediante un diseño metodológico de enfoque cuantitativo y nivel correlacional, aplicando un cuestionario a 30 colaboradores de la organización. Como resultados se demostró la existencia de relación directa entre las variables con una magnitud de 0,620, existiendo una opinión desfavorable en función al comportamiento organizacional de la empresa de acuerdo al 56,7%. [11]

En tanto, una publicación científica en la revista Ciencia Latina, ejecutado en la ciudad de Trujillo, planteo como objetivo de estudio: determinar la relación entre el clima organizacional y la productividad de los trabajadores del área administrativa de una empresa local, donde se empleó un nivel de investigación correlacional, para lo cual se dispuso la aplicación de un cuestionario aplicado a una muestra de 24 trabajadores. Como conclusiones se determinó que sí existe relación a nivel moderado entre las variables con un coeficiente de 0,692. Asimismo, se determinó que existe un nivel muy bueno en cuanto al clima organizacional de acuerdo (95,8% de trabajadores); mientras que, su productividad fue muy buena (91,7% de sus colaboradores). [12]

La cultura organizacional

Es la percepción común que comparten los miembros de la organización, es un sistema de significado compartido, el investigador agrega que en cada organización, por medio de reglas implícitas encauzan y orientan el comportamiento dentro del lugar de trabajo, siendo precisamente lo que distingue a una empresa de otra [13]

Otro autor manifiesta que la cultura en una organización es la forma como desenvolverse e intercambiar conocimiento, opiniones e información, de forma equitativa bilateral entre los colaboradores y las organizaciones, refiere el investigador, además, que es una disciplina académica que nace como un grupo de elementos interdisciplinarios de conocimiento enfocados en el estudio del comportamiento humano dentro de diferentes organizaciones. [14]

Las relaciones interpersonales, el clima laboral y la cooperación entre equipos de trabajo son factores que, de ser gestionados exitosamente, mejoran el comportamiento organizacional, siendo necesario algunas acciones clave para lograr mantener un equilibrio: (1) La teoría del equilibrio organizacional. Esta teoría refiere que para que los colaboradores puedan elevar la cooperación y estar plenamente satisfechos, es necesario mejorar los incentivos dados por la organización. Estos incentivos pueden ser, línea de carrera, recompensas económicas por alcanzar las metas, premiar el éxito en la ejecución de aun proyecto, etc. (2) Potenciar los elementos sociales. Refiere esta teoría que todas y todos los colaboradores deben ir adaptándose a la cultura impartida en la organización, la equidad en las tareas, así como optimizar la unión de equipos de trabajo enfocados en un bien común. Para el logro de ello, se deben planificar e implantar actividades sociales, incentivar el trabajo en equipo, plantear políticas que englobe todas las actividades, es decir, la cultura en la organización debe estar escrito en un manual o documentado en los registros de las empresas desde el momento de su inicio, y puede esta ser flexible a variaciones que aporten y mejoren dicha cultura. (3) Un liderazgo activo. Refiere que todo colaborador con un cargo de gerente, encargado, supervisor de equipos, debe brindar apoyo constante con el fin de dar solución a los problemas, mejorar la satisfacción de los trabajadores y analizar los factores que motiven a mejorar a los empleados. (4) El ambiente profesional. Refiere que el complemento del apoyo personal es el ambiente donde interrelacionan los trabajadores, y es el lugar donde van a desempeñar y desarrollar su labor en las actividades consignadas. Es decir, se considera el ambiente estructural, la tecnología que se utiliza, ambientes limpios, buenos tratos laborales, entre otros. El autor refiere además que el trabajo conjunto, de todos estos puntos tratados serán muy provechosos para elevar la productividad de los colaboradores de la organización. [16]

Las dimensiones del comportamiento organizacional se clasifican en: Trabajo en equipo. El autor refiere que el trabajo en equipo alcanzará excelente desempeño cuando tienen claros los objetivos y visión a donde quieren llegar y a los resultados que desean alcanzar. A partir de los objetivos y visión planificado, plantean estrategias para o plan de acción, el grupo analiza las necesidades, designa responsabilidades, plantea reglas básicas, supervisa las necesidades para capacitarse ampliando su capacidad para el aprendizaje. [14]

Comunicación. El autor refiere que todos y todas las personas miembros de la organización deben estar debidamente engranados y acoplados a la dinámica de la empresa u organización. Refiere, además, que existen redes comunicacionales, los cuales son vínculos acoplados, organizados, entrelazando a todos los participantes de una organización y son esenciales para el buen funcionamiento participativo. [14]

Liderazgo. El autor refiere que el acto del líder en una empresa está basado en la orientación de los colaboradores hacia el logro de objetivos y metas, expande horizontes, evalúa el desenvolvimiento del personal y otorga la retroalimentación. El investigador refiere además que la toma de decisiones es la facultad que tiene inherente al cargo todo gerente, supervisor y jefe, asimismo refiere que debe capacitar a las personas para que cumplan sus actividades en la empresa u organización. [14]

Productividad laboral

Se define como un indicador económico fundamentalmente vinculado al crecimiento económico, la competitividad y al nivel de vida de los países, en ese sentido, agrega que la productividad laboral hace referencia al volumen total de producción en función a lo producido por cada unidad de trabajo, por lo general considerando los recursos humanos empleados o las horas laboradas, durante un periodo de tiempo (International Labour Organization, 2022).

También, la productividad laboral, es una forma de evaluar de cómo funciona eficazmente en el ámbito laboral y la inversión para hacer crecer la economía [9].

Acerca de ello, cuando se evalúa la productividad se hace evidente el grado de eficiencia, donde la economía utiliza sus gastos con el propósito de desarrollar un nivel establecido de producción, donde uno de los componentes más relevantes para la producción, es el trabajo, en el que su contabilidad, por medio del desempeño de la productividad laboral, es básica para establecer los grados de vida en una economía [16].

Por su lado, instituciones como el Banco Mundial, aseveran que el ingreso promedio de un país se circunscribe prioritariamente por la productividad estimada en la cantidad de bienes materiales y servicios producto de una economía, separada por el número de personas que las elaboran [17].

En cuanto a la variable productividad laboral, dicese de la destreza o la capacidad que las personas poseen para realizar acciones que son características de una entidad. También contempla el grupo de cogniciones, ideas que inspiran y otros componentes que perjudican o inciden de forma directa en la búsqueda de metas que refleja la institución [18].

En este aspecto, se sustenta que el grado de eficiencia de los colaboradores al ejecutar las actividades diarias en la organización se vincula directamente con las demandas operativas y productivas anticipadas o de las expectativas de la organización. También, es un grupo de sentimientos y predisposición de los colaboradores hacia las vinculaciones con la organización, el contexto y otros colaboradores; donde los sentimientos y la predisposición puede tener

tendencia favorable o negativa, por lo que es bueno procurar y conducirse en un canal favorable [18]. La Organización Internacional del Trabajo aduce que la productividad es una estimación del nivel donde se hace un adecuado empleo eficiente de los materiales, inmerso el recurso de las personas por medio de la mejora, para incrementar la plusvalía de los productos y servicios. La organización incrementará su productividad, su negocio y prosperará si los colaboradores realizan un adecuado desempeño en su actividad laboral. Por el contrario, la organización tendrá consecuencias. Así mismo, acentúa en la habilidad humana debido a que se vincula con la productividad que se relaciona con los individuos que trabajan en la organización y que la labor se efectúan los colaboradores puede llevarse a cabo de distintos modos donde uno se desenvuelve mejor que otro [19]. Otra definición refiere que es la conducta del colaborador en la consecución de una meta determinada que conforma una técnica individual para el logro de la meta propuesta. [20]

La productividad laboral puede ser alcanzada si la gerencia se preocupa particularmente por abarcar las habilidades de sus colaboradores por medio de la constitución, preparación, salud del colaborador, forma de la labor, instrumentos básicos y recursos que incentiven [21] Se manifiesta cuatro canales por donde se alcanza incentivar a los colaboradores para incrementar la productividad y el compromiso con elementos como: elaboración de trabajo, perfil de desenvolvimiento, preparación y optimización de las habilidades e involucramiento en la pauta de toma de decisiones. También, se evidencia que, de acuerdo a la perspectiva de la productividad del aspecto humano, la labor es entendida como una serie de comportamiento que asumen, analizan y conducen datos, que solucionan dificultades y se elige decisiones; por así también se interrelaciona y se asocia. Por tanto, hay varios elementos que aducen a las personas y que influyen en el impacto de la productividad en la labor, realzando la motivación, la satisfacción laboral, las aptitudes, labor grupal, dirección, la preparación y el crecimiento. Por el lado de los investigadores, se deduce que, de acuerdo a lo descrito, un colaborador es el espejo del clima organizacional, debido a que impacta directamente en la forma de actuar y en la moral. Es decir, el contexto organizacional indica como el colaborador alcanza a ver como se desenvuelve en el contexto laboral como es la productividad y la forma en que se siente complacido en el trabajo. [22]

Los aspectos de la productividad laboral están presentes en muchos factores que hacen alusión a las personas que se han visto influenciada en el nivel de productividad, entre ello, se tiene: incentivos, complacencia en la labor, apoyo, dialogo, costumbres del trabajo, contexto laboral, elección de decisiones, absolución de problemas, preparación y reconocimientos [23]. Los autores señalaron que para continuar con los componentes de la productividad conforme con los colaboradores, se necesita fomentar un

contexto equilibrado en donde los colaboradores experimentan compromiso en lograr nuevas habilidades optimizando sus capacidades; por tanto, les conduce a ser más trabajadores, por tanto, es relevante centrarse en el recurso humano de una empresa. [24]

Dimensiones de la productividad laboral: se categoriza en: Motivación: Se contextualiza en todo tipo de motivaciones, anhelos, demandas, pretensiones y energías que incentivan a las personas a laborar para conseguir las expectativas de la organización. Por ello, los directivos de cualquier institución. Es, por tanto, que los directivos de indistinta organización deben preocuparse en identificar y entender los factores que incentivaron a los colaboradores como contexto físico pertinente, flexibilidad en el tiempo, tiempo de descanso adecuado, incentivo en el cargo laboral, cargos complejos entre otros, evidenciando un hábil empleo y por tanto, la organización facilita a los colaboradores a que hagan una labor eficiente. [25]

Satisfacción laboral: es la manera en que una persona actúa frente a las razones que le aducen y a los enfoques dinámicos con las variadas maneras de incentivar el contexto laboral donde se progresa; es decir, un individuo se siente complacido con la atribución de funciones, su labor u objetivos que tiene que realizar diariamente, las preparaciones para el desarrollo de las aptitudes y destrezas, un contexto adecuado, colaborativo y con la independencia que disponen al momento de ejecutar sus labores diarias. [26]

Competencia: comprende las destrezas como las cogniciones, las competencias que les permite tener un desenvolvimiento optimo en el trabajo. [27].

Formación y desarrollo: es el nivel de preparación de los individuos para optimizar el desarrollo individual y lograr los propósitos organizacionales con el fin de desarrollar sus habilidades brindándoles aptitudes básicas que demanden para ejecutar sus labores designadas por medio de preparaciones o clases de especialización, que se ve representado en el conocimiento y desenvolvimiento de cada uno de los colaboradores.[28]

El presente trabajo de investigación tiene una justificación desde el punto de vista teórico la obtención de resultados bajo fundamentos de expertos en función a aportes relevantes al tema, por lo que estos serán más fáciles de comprender, generando una reflexión más específica sobre algún conocimiento ya existente. En ese sentido, se tomaron en cuenta aspectos relacionados al comportamiento organizacional y la productividad laboral, así como la forma de dimensionar dichas variables.

Asimismo, desde el aspecto metodológico, la investigación utilizó para la recopilación de datos, cuestionarios baremados, adaptados y validados a través de juicio de expertos. Para el procesamiento de datos se empleó formulas estadísticas para aceptar o rechazar las hipótesis

planteadas en relación a las variables de estudio y responder a los objetivos generales.

Finalmente, en el aspecto práctico, el estudio permitió evaluar las variables de investigación de la organización para mejorar y considerar las recomendaciones más adecuadas para optimizar sus aspectos de estudio.

II. MÉTODO

El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo, dado que se utilizan herramientas numéricas para la obtención y procesamiento de los datos, siendo necesario fórmulas estadísticas que den respuesta a cada uno de los objetivos sobre el comportamiento organizacional y la productividad laboral. Este tipo de estudios se caracterizan por emplear herramientas cuantitativas en la medición de las variables. [29]

Asimismo, de acuerdo a su nivel se clasifica como correlacional puesto que el principal objetivo que se persigue es la determinación de una posible relación entre variables, este tipo de investigación se lleva a cabo para medir el grado de relación existente entre dos o más variables.[29]

Por otro lado, presenta un diseño metodológico no experimental de corte transversal, estos estudios se considera la no manipulación de variables, buscando únicamente observar los fenómenos tal como se dan en su contexto natural en un único momento.[29]

De acuerdo a la población, el investigador refiere que es un conjunto finito o infinito de elementos, individuos o características con aspectos comunes. [29] En la presente investigación se consideró una población finita, conformada por todos los colaboradores de la organización. De acuerdo a los datos alcanzados por el representante legal, son un total de 15 trabajadores de este restaurante Sandwichería y Cafetería.

El investigador menciona que la muestra es un subgrupo de la población de interés. [30]. Para la presente investigación consideró a la población como muestra, asimismo se llegó a considerar al tipo de muestro no probabilístico, dado que las unidades de análisis son pocas.

Las técnicas de recolección de datos son los medios empleados para la obtención de estos mismos. [30]. Por ello, la técnica que se empleó para la recolección de datos en esta investigación es la encuesta.

Un instrumento de medición es el recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables. [30]. Para recabar información, en este caso se utilizó dos cuestionarios como instrumentos. El primero de ellos para medir el comportamiento organizacional, el cual consta de 20 ítems, mientras que, el segundo de ellos presenta 15 ítems, ambos en escala ordinal tipo Likert.

Se consideraron instrumentos estandarizados, que ya cuentan con validez de tres expertos y confiabilidad, el primer instrumento para medir el comportamiento organizacional ($\alpha=0,903$). Mientras que, para la variable productividad laboral ($\alpha=0,98$) (V de Aiken=0.98) [9][7]

El proceso de investigación se inició pactando una reunión con el representante del Restaurante Sandwichería y Cafetería Mendoza López, para solicitar el apoyo de su empresa para la recolección de datos a través de la aplicación de los instrumentos, sin afectar el desarrollo de las actividades del día. Seguido de ello, se coordinó un día para la aplicación de los instrumentos de manera virtual. Luego del llenado de ambos instrumentos, se procedió a organizar la información en una base de datos utilizando Microsoft Excel, para luego ser trasladada al programa SPSS Vs. 27, lo cual permitió elaborar las tablas que describen los resultados finales de las variables y dimensiones, así como herramientas estadísticas para comprobar las hipótesis de investigación.

En cuanto al análisis estadístico para la contrastación de las hipótesis, se inició desde el análisis del conjunto de datos, para ello se realizó en primera instancia el análisis de distribución de datos, para lo cual se optó por la aplicación de análisis según Shapiro Wilk, esto debido a que la muestra poblacional es de 15 unidades de análisis. Se obtuvo como resultado que los datos tienen una distribución no normal, lo cual recomienda que la aplicación de la prueba de relación de Spearman.

Como parte de los principios éticos que se consideraron en esta investigación, se tomó en cuenta mantener en el anonimato a los y las participantes, así como también el principio ético de la confidencialidad de los datos, siendo empleado únicamente para fines académicos. Asimismo, el principio de justicia, brindando imparcialidad en cuanto a la ejecución de los instrumentos, velando por el bien común. Asimismo, cada uno de los aportes consignados en el presente informe fueron citados y referenciados en estilo APA 7ma edición. También se gestionó la autorización con el representante de la organización, quien brindó su consentimiento para la publicación del estudio.

III. RESULTADOS

Análisis correlacional

Objetivo general: Determinar la relación entre el comportamiento organizacional y la productividad laboral en el restaurante Sandwichería y Cafetería Mendoza López, Trujillo – 2022.

Para el análisis de este objetivo, primero se aplicó la prueba de normalidad. Para este grupo, menores de 50 unidades de análisis, se utilizó la prueba de Shapiro Wilk.

Tabla 1

Prueba de normalidad

Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.

Comportamiento organizacional	.285	15	.002	.796	15	.003
Productividad laboral	.290	15	.001	.779	15	.002

a. Corrección de significación de Lilliefors

De acuerdo a la tabla 1, la prueba de normalidad de Shapiro Wilk, se obtuvo sig<0.05 tanto para la variable comportamiento organización y productividad laboral, es decir la distribución de los datos es no normal, por ello se recomienda la aplicación de la prueba no paramétrica.

Para su análisis se planteó las siguientes hipótesis.

H₁<=1: Existe relación entre el comportamiento organizacional y la productividad laboral en el restaurante Sandwichería y Cafetería Mendoza López, Trujillo – 2022.

H₀<=0: No existe relación entre el comportamiento organizacional y la productividad laboral en el restaurante Sandwichería y Cafetería Mendoza López, Trujillo – 2022.

Tabla 2

Correlación entre el comportamiento organizacional y productividad laboral

		Comportamiento organizacional	Productividad laboral
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1.000	.840**
	Sig. (bilateral)	.	<.001
	N	15	15
Productividad laboral	Coefficiente de correlación	.840**	1.000
	Sig. (bilateral)	<.001	.
	N	15	15

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Según la tabla 2, se observó que la relación entre el comportamiento organizacional y productividad laboral es altamente significativa dado que se obtuvo r=0.840 según nivel de significancia = 0.01 bilateral. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de trabajo y se rechaza la hipótesis nula.

Objetivo específico 1: Determinar la relación entre el comportamiento organizacional y la motivación del personal en el restaurante Sandwichería y Cafetería Mendoza López, Trujillo – 2022.

Tabla 3

Correlación Comportamiento organizacional y motivación

			Comportamiento organizacional
Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de correlación	1.000**
		Sig. (bilateral)	.01
		N	15

Según la tabla 3, se observa que el comportamiento organizacional y la motivación se relacionan de manera positiva perfecta. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de trabajo y se rechaza la hipótesis nula.

Objetivo específico 2: Determinar la relación entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en el restaurante Sandwichería y Cafetería Mendoza López, Trujillo – 2022.

Tabla 4
Relación entre comportamiento organizacional y satisfacción laboral

			Comportamiento organizacional
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1.000**
		Sig. (bilateral)	.01
		N	15

En cuanto a los resultados de relación de la variable comportamiento organizacional y satisfacción laboral, obtuvo un $r=1$, es decir existe relación directa positiva perfecta. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de trabajo y se rechaza la hipótesis nula.

Objetivo específico 3: Determinar la relación entre el comportamiento organizacional y la competencia del personal en el restaurante Sandwichería y Cafetería Mendoza López, Trujillo – 2022.

Tabla 5
Correlación comportamiento organizacional y competencia

			Comportamiento organizacional
Rho de Spearman	Competencia	Coefficiente de correlación	.792**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	15

Para la relación entre el comportamiento organizacional y la dimensión competencia de la productividad laboral, se encontró que existe relación directa significativa ($r=.792^{**}$). Por lo tanto, se acepta la hipótesis de trabajo.

Objetivo específico 4: Determinar la relación entre el comportamiento organizacional y formación y desarrollo del personal en el restaurante Sandwichería y Cafetería Mendoza López, Trujillo – 2022.

Tabla 6
Correlación entre el comportamiento organizacional y la formación y desarrollo

			Comportamiento organizacional
Rho de Spearman	Formación y desarrollo	Coefficiente de correlación	-.103
		Sig. (bilateral)	.715
		N	15

En cuanto a la relación entre el comportamiento organizacional y la dimensión de formación y desarrollo de la productividad laboral, no se encontró relación dado que obtuvo $r=-.103$, es decir menor a cero, por lo que se acepta la hipótesis nula.

Análisis descriptivo



Figura 1 Percepción de las dimensiones del comportamiento organizacional

De acuerdo a la figura 1, se observa que el trabajo en equipo, el 53.3% afirma que está en nivel medio; en cuanto a la dimensión comunicación, se observa que la percepción de los encuestados alcanzo un 73.3%, considerándolo que tiene nivel alto. El 53.3% de los encuestados consideran que la percepción del Liderazgo se encuentra a nivel medio.

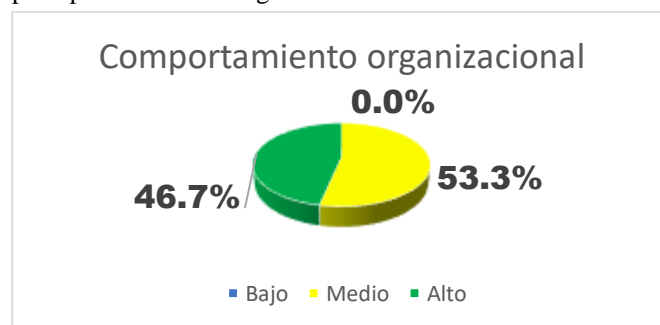


Figura 2 Comportamiento organizacional

De acuerdo con la figura 2, el 53.3% de los encuestados (8 colaboradores) opinan que el comportamiento organizacional está a nivel medio, mientras que el 46.7% (7 encuestados) consideran que el nivel del comportamiento organizacional es alto.

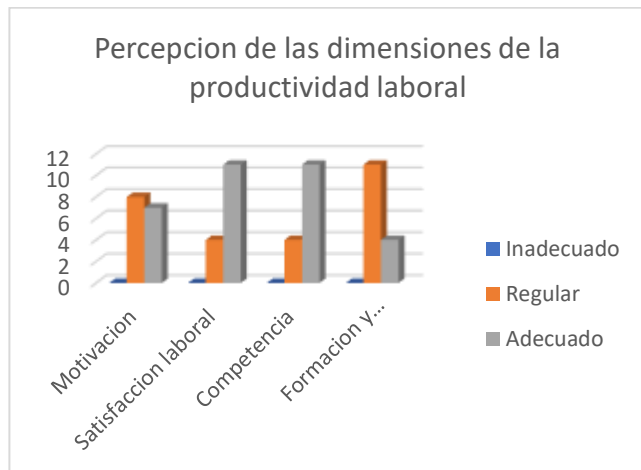


Figura 3 Percepción de las dimensiones de la productividad laboral

Según los resultados de la figura 3, se observa que la percepción de la dimensión motivación está en un nivel regular con un 53.3%; la percepción de la satisfacción laboral se encuentra en nivel adecuado al obtener el 73.3% de la opinión de los encuestados; en cuanto a la percepción de la competencia, los encuestados consideran que se encuentra en un nivel adecuado (73.3%); en cuanto a la cuarta dimensión, se observa que el nivel de percepción es regular (73.3%)

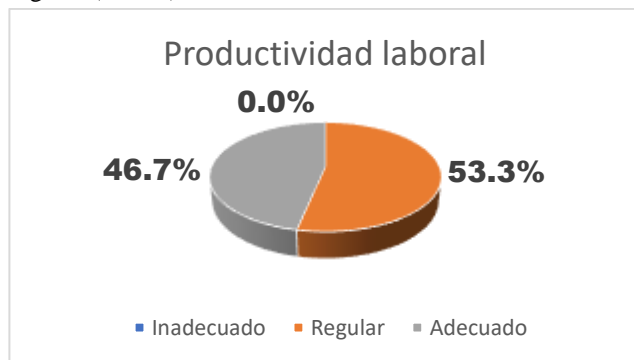


Figura 4 Productividad laboral

Según los resultados de la aplicación de los instrumentos, se observa que la productividad laboral es percibida a nivel regular, esto es considerado por el 53.3% de los encuestados, mientras que el 46.7% de los encuestados consideran que esta en nivel adecuado.

IV. DISCUSION

Con los resultados encontrados, se procedió al análisis y comparación con los antecedentes hallados. También se delimita su implicancia práctica, teórica y metodológica de la investigación.

De acuerdo al objetivo general: Determinar la relación entre el comportamiento organizacional y la productividad laboral

en el restaurante Sandwichería y Cafetería Mendoza López, Trujillo – 2022. Se encontró que existe relación entre el comportamiento organización y la productividad laboral a nivel alto, a un nivel de sig. = 0,001 ($r = .840$); por lo que se aceptó la hipótesis de trabajo y se rechazó la hipótesis nula. Esta investigación se comparó con la investigación realizada por [10] quien encontró una relación de tipo moderada, de acuerdo a la prueba estadística de relación de Tau-b de Kendall de 0.488 a nivel de significancia de 0.000, en su investigación sobre el comportamiento organizacional en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa GYG PROMAX SAC, en Pucallpa, año 2019. Teóricamente se sustenta por lo referido de [10] que menciona la teoría de las relaciones humanas donde evidencia que el comportamiento de los colaboradores no se desarrolla individualmente sino de forma colectiva. El entendimiento de las relaciones entre los miembros posibilita lograr el aumento de la productividad y una mejora en la comunicación considerando el aporte del elemento humano donde su colaboración en las decisiones genera mas confianza entre el jefe y el empleador.

De acuerdo al objetivo específico 1. Determinar la relación entre el comportamiento organizacional y la motivación del personal en el restaurante Sandwichería y Cafetería Mendoza López, Trujillo – 2022. Se encontró a través de la prueba estadística de correlación de R. Spearman: $r=1.00$ demostró que su relación es perfecta del comportamiento organización y la motivación del personal, a un nivel de sig = 0,001; por lo que se aceptó la hipótesis de trabajo y se rechazó la hipótesis nula. Esta investigación se compara con la investigación realizada por [8] encontraron que según resultado de Rho de Spearman = 0.733, existe un grado de correlación positiva muy fuerte entre ambas variables, además de un nivel de significancia menor que 0,05%. Por lo tanto, concluyeron que existe relación entre el comportamiento organizacional y la productividad laboral.

Teóricamente se sustenta con lo referido por [10] quienes definen al comportamiento organizacional como un campo de estudio en el que se investiga el impacto en que individuos se involucran en los mismos objetivos de la empresa mediante la motivación y liderazgo para alcanzar la eficacia. En tanto, [15] manifiesta que las relaciones interpersonales, el clima laboral y la cooperación entre equipos de trabajo son factores que, de ser gestionados exitosamente, mejoran el comportamiento organizacional. Con respecto a la motivación en el trabajo, se define como el motivo, necesidad, ambición, aspiraciones que incentivan a los trabajadores para conseguir lograr alcanzar lo planificado como meta u objetivo. [25]

De acuerdo al objetivo específico 2. Determinar la relación entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en el restaurante Sandwichería y Cafetería Mendoza López, Trujillo – 2022. Se encontró a través de la prueba estadística de correlación de R. Spearman, un coeficiente de 1.000 que demuestra una relación muy alta entre el comportamiento organización y la satisfacción laboral, a un nivel de sig = 0,001; por lo que se acepta la hipótesis de

trabajo y se rechaza la hipótesis nula. Esta investigación es similar a la realizada por [9] quien encontró que existe una relación directa entre la incidencia del comportamiento organizacional en la productividad laboral con un p-valor menor a 0,05 y un coeficiente moderado de 0,545.

Teóricamente se sustenta por lo referido en [15] que el comportamiento organizacional mejora siendo necesario algunas acciones clave para lograr mantener un equilibrio: La teoría del equilibrio organizacional. El autor que investigo este tema, refirió que la satisfacción de los colaboradores y su apoyo mutuo logra ser potenciado a raíz de los incentivos dados por la organización. Por otra parte [26] indica que los colaboradores se sienten satisfechos en sus trabajos de acuerdo a las situaciones que los aquejan y las formas de relacionarse motivadas entorno a su área de trabajo donde se desempeña. Refiere además que los colaboradores se sienten satisfechos cuando se les asignan responsabilidades, metas que cumple, capacitaciones que reciben para mejorar y desarrollar sus habilidades y competencias, tienen ambientes limpios, favorables cooperativos y autónomos que aporten al desarrollo de sus actividades del día a día. [26]

De acuerdo al objetivo específico 3. Determinar la relación entre el comportamiento organizacional y la competencia del personal en el restaurante Sandwichería y Cafetería Mendoza López, Trujillo – 2022. Se encontró a través de la prueba estadística de correlación de R. Spearman, un coeficiente de 0.792 que demuestra la relación directa significativa entre el comportamiento organización y la competencia del personal, a un nivel de sig = 0,001; por lo que se acepta la hipótesis de trabajo y se rechaza la hipótesis nula. Esta investigación es similar a la realizada por [7] que encontró una relación significativa entre el comportamiento organizacional y la competencia del personal dado que logró una significancia de 0,000 con un coeficiente de 0,692.

Teóricamente se sustenta por lo referido en [31] sobre el comportamiento organizacional quien señala como campo de estudio el impacto de los individuos, grupos y estructuras sobre el comportamiento dentro de las organizaciones. Por otra parte, [27] para que un desempeño laboral sea eficiente, se debe definir las competencias de los colaboradores, los conocimientos, habilidades y destrezas necesarios para conseguir la eficiencia.

De acuerdo al objetivo específico 4. Determinar la relación entre el comportamiento organizacional y formación y desarrollo del personal en el restaurante Sandwichería y Cafetería Mendoza López, Trujillo – 2022. Se encontró a través de la prueba estadística de correlación de R. Spearman, un coeficiente de -103 que demuestra que no existe relación entre el comportamiento organización y formación y desarrollo del personal, a un nivel de sig = 0,001; por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de trabajo. Esta investigación es contraria a la realizada por [6] quien, al aplicar la prueba de Chi Cuadrado obtuvo como resultado 40,288 y es mayor al valor calculado por la formula estadística con $GL=8$, y el nivel de

significación $=0.05$ es igual a 15.51., encontró que el comportamiento si influye en la formación y desarrollo del personal.

Teóricamente se sustenta por lo referido por [32] quienes al comportamiento organizacional como el estudio y la aplicación de conocimientos relativos a la manera en que las personas actúan dentro de las organizaciones. Por otra parte, [28] indican a la organización, constitución y progreso el nivel alcanzado en cuanto a su capacidad del colaborador con el fin de mejorar y potenciar el desarrollo de cada persona, consiguiendo así mejores colaboradores aptos, dotados de competencias requeridas y necesarias para desarrollarse en su ámbito de trabajo, se puede conseguir con capacitaciones, el cual se ve potenciado en el aprendizaje de cada colaborador en la organización.

Con respecto a las limitaciones encontradas en la investigación, se encontró que la investigación se ha sectorizado en una MYPE de restaurante en la ciudad de Trujillo, sus resultados no se pueden comparar con investigaciones similares al tipo de empresa y ubicación en la localidad correspondiente. Asimismo, al momento de llenar los cuestionarios, los colaboradores mostraron tendencia en marcar subjetivamente opciones que favorecieran a la organización más que una opinión objetiva. Referente a la limitación metodológica, se observó que el tiempo de aplicación de los instrumentos fue muy corto, debido al poco tiempo que los colaboradores contaban para llenar el cuestionario y las dificultades para el uso de las computadoras.

CONCLUSIONES

El comportamiento organizacional se relaciona directamente con la productividad laboral en el restaurante Sandwichería y Cafetería Mendoza López, Trujillo – 2022. Al obtener como resultado el coeficiente .840** según la prueba estadística de Spearman. Por ello es necesario desarrollar estrategias para que el comportamiento organizacional sea idóneo.

El comportamiento organizacional se relaciona de forma perfecta con la motivación del personal en el restaurante Sandwichería y Cafetería Mendoza López, Trujillo – 2022. Esto debido a que se obtuvo como coeficiente de relación 1** según el resultado de la prueba estadística de Spearman. Por lo tanto, la empresa debe prever de un sistema de incentivos, el cual motive a los colaboradores al cumplimiento de las metas.

El comportamiento organizacional tiene relación directa con la satisfacción laboral en el restaurante Sandwichería y Cafetería Mendoza López, Trujillo – 2022. Esto debido a los resultados de la prueba aplicada, el cual obtuvo, según Spearman, $r=1^{**}$. Por lo encontrado, la empresa debe desarrollar estrategias que mejoren la satisfacción de los colaboradores, analizar los beneficios sociales o reconociendo sus méritos.

El comportamiento organizacional tiene relación directa con la competencia del personal en el restaurante Sandwichería

y Cafetería Mendoza López, Trujillo – 2022. Al alcanzar un coeficiente de .792** según Rho de Spearman. De acuerdo a lo encontrado, la empresa puede realizar talleres para mejorar las habilidades, conocimiento y aptitudes de los colaboradores.

El comportamiento organizacional no se relaciona directamente con formación y desarrollo del personal en el restaurante Sandwichería y Cafetería Mendoza López, Trujillo – 2022. Esto debido a los resultados que se encontró al aplicar la prueba estadística de Spearman, $r = -.103$, es importante que la empresa aplique medidas estratégicas que mejoren la formación de los colaboradores, para que este pueda mejorar su productividad.

REFERENCIAS

- [1] Quimis, L., Cañarte, C., Cantos, M., & Figueroa, M. (2018). El comportamiento organizacional en su entorno hacia la actitud y conducta del ser humano para lograr ventaja competitiva en el desempeño laboral. *Polo del Conocimiento*, 2(12), 156. <https://doi.org/10.23857/pc.v2i12.431>
- [2] International Labour Organization. (2022, febrero 17). Productividad laboral. *ILOSTAT*. <https://ilostat.ilo.org/es/topics/labour-productivity/>
- [3] Agencia Andina de Noticias. (2020, agosto 6). *El 72% de empresas desconoce cambios de conducta de clientes, según encuesta*. <https://andina.pe/agencia/noticia-el-72-empresas-desconoce-cambios-conducta-clientes-segun-encuesta-808751.aspx>
- [4] Velaochaga, J., & Rake, D. (2019, mayo 19). *La cultura organizacional en el Perú | OPINION*. Diario Gestión; NOTICIAS GESTIÓN. <https://gestion.pe/opinion/cultura-organizacional-peru-267307-noticia/>
- [5] Herdoiza, Z. (2020). *El comportamiento organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de enfermería en el hospital IESS BABAHOYO*. <http://201.159.223.180/bitstream/3317/15008/1/T-UCSG-POS-MGSS-247.pdf>
- [6] Albán, e. (2019). *El clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del gobierno autónomo descentralizado de baños de agua santa en el área de obras públicas*. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31634>
- [7] Inga, M. (2021). *Comportamiento organizacional y productividad laboral de los colaboradores de la gerencia de infraestructura en una Municipalidad Provincial de Piura, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80956>
- [8] Guillen, B., & Núñez, A. (2021). *Comportamiento organizacional y productividad laboral en la empresa Cybertel Tecnología y Servicios S.R.L., San Luis 2021*. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86142/Guillen_RBM-Nu%c3%b1ez_FAP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- [9] Macavilca, E. (2018). *Comportamiento organizacional en la productividad laboral de los trabajadores de la Dirección General de Juegos de Casinos y Máquinas Tragamonedas, Lima—2018* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23368>
- [10] Pillihuaman, J. (2019). *Comportamiento organizacional en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa GYG PROMAX SAC, en Pucallpa, año 2019* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41270>
- [11] Calderón, M. (2022). *Relación entre comportamiento organizacional y gestión del conocimiento de los trabajadores de un estudio de abogados de Trujillo, año 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85407>
- [12] Moreno, J., Vásquez, E., LLontop, J., & Salinas, W. (2021). *Clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia administrativa de la empresa Sedalib S.A.-Trujillo- 2020*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 10849-10863. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1136
- [13] Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Fundamentos de comportamiento organizacional*. Pearson Educacin.
- [14] Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos* (Novena). McGraw-Hill
- [15] Conexión ESAN. (2019, mayo 19). *¿Cómo mejorar el comportamiento organizacional en tu empresa?* <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/como-mejorar-el-comportamiento-organizacional-en-tu-empresa>
- [16] OECD. (2001). *Measuring Productivity*. Organisation for Economic Cooperation and Development. https://www.oecd-ilibrary.org/industry-and-services/measuring-productivity-oecd-manual_9789264194519-en
- [17] Banco Mundial. (2018, marzo 27). *Productividad: La diferencia entre empresas que despegan o naufragan* [Text/HTML]. World Bank. <https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2018/03/27/productividad-la-diferencia-entre-empresas-que-despegan-o-naufragan>
- [18] Osoreo, G. (2019). *Liderazgo organizacional y productividad laboral en los trabajadores de CMAC Huancayo S.A del distrito de Huancayo – 2019*. (Tesis para optar el Grado Académico de Bachiller en Administración). Universidad Continental, Huancayo. Recuperado el 11 de setiembre de 2021 de <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/8381>.
- [19] Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2016). *Mejore su negocio: el recurso humano y la productividad*. Ginebra – Suiza. Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553925.pdf.
- [20] Sánchez, L. (2015). *Clima organizacional y la productividad de los trabajadores de la empresa Constructora COAM Contratistas S.A.C.* (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Trujillo, UNT, Trujillo, Perú. Recuperado el 11 de setiembre de 2021 de <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2106>.
- [21] Mahesh, M. (2012). *Study of factors affecting labor productivity at a building construction project in the USA*. (Master's thesis). North Dakota State University, North Dakota. Recuperado el 21 de setiembre de 2021 de <https://cutt.ly/7SuWoxd>.
- [22] Venutolo, E. (2009). *Estudio del clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: el transporte vertical en la ciudad autónoma de Buenos Aires Argentina*. (Tesis doctoral). Escuela de Post Grado. Universidad Politécnica de Valencia, Valencia. Recuperado el 21 de setiembre de 2021 de <https://riunet.upv.es/handle/10251/6561>.
- [23] Marvel, M., Rodríguez, M., & Nuñez, M. (2011). *La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores*. *En Revista de Intangible Capital*, 7 (2) pp.549-584. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=54921605013>.
- [24] Mertens, L. (1999). *La medición de la productividad como referente de la formación-capacitación articulada con el aprendizaje organizacional: una propuesta metodológica*. Mexico. Recuperado de https://www.oitinterfor.org/sites/default/files/edit/docref/medicion_capacitacion.pdf.
- [25] López, Á., & Grandío, D. (2005). *Capital humano como fuente de ventajas competitivas*. España: Netbiblo Editor.
- [26] Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: UNED.
- [27] Vigo, O. (2018). Libro: Definición Científica de Competencia: visión multidisciplinar. *En Revista de Educare et Comunicare - Revista Científica de la Facultad de Humanidades*, 6 (1) pp.72-75. Recuperado de <https://revistas.usat.edu.pe/index.php/educare/article/view/194>.
- [28] Macias, C. (30 de Marzo de 2016). *Capacitación y desarrollo personal*. En Blog: Utel. Recuperada de <https://www.utel.edu.mx/blog/dia-a-dia/retos-profesionales/capacitacion-ydesarrollpersonal/>.
- [29] Ñaupas, H. M. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Pag. 69 – 70.
- [30] Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill
- [31] Robbins, S., & Coulter, M. (2019). *Administration* (12 ed.). Pearson. Obtenido de

https://www.academia.edu/29083935/Administracion_libro_12_edicion

- [32] Trujillo, M., & Garcia, L. (2017). Job satisfaction in work settings. A qualitative approach for study. *Scientia ET Technica*, 2(22). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007>