

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO

ESCUELA DE POSGRADO

UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS ECONÓMICAS



**Comportamiento organizacional y su influencia en el cumplimiento de metas
de los colaboradores de la Tienda Interbank 750 - Tarapoto 2016**

**Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en Ciencias Económicas
con mención en Gestión Empresarial**

AUTOR :

Journeth Bardalez Valles

ASESOR :

Dra. Rossana Herminia Hidalgo Pozzi

Tarapoto - Perú

2019



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución- NoComercial-Compartirigual 2.5 Perú](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/).
Vea una copia de esta licencia en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO

ESCUELA DE POSGRADO

UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS ECONÓMICAS



**Comportamiento organizacional y su influencia en el cumplimiento de metas
de los colaboradores de la Tienda Interbank 750 – Tarapoto 2016**

**Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en Ciencias Económicas
con mención en Gestión Empresarial**

AUTOR:

Journeth Bardalez Valles

ASESOR:

Dra. Rossana Herminia Hidalgo Pozzi

Tarapoto – Perú

2019

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO

ESCUELA DE POSGRADO

UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS ECONÓMICAS



**Comportamiento organizacional y su influencia en el cumplimiento de metas
de los colaboradores de la Tienda Interbank 750 – Tarapoto 2016**

**Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en Ciencias Económicas
con mención en Gestión Empresarial**

AUTOR:

Journeth Bardalez Valles

ASESOR:

Dra. Rossana Herminia Hidalgo Pozzi

Tarapoto – Perú

2019

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO

ESCUELA DE POSGRADO

UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS ECONÓMICAS



**Comportamiento organizacional y su influencia en el cumplimiento de metas
de los colaboradores de la Tienda Interbank 750 – Tarapoto 2016**

AUTOR:

Journeth Bardalez Valles

Sustentada y aprobada el 19 de diciembre del 2019, ante el siguiente jurado:

.....
Dra. Nora Manuela Dextre Palacios

Presidente

.....
Lic. Adm. M. Sc. Sabino Ayala Villegas

Secretario

.....
CPC.C. M. Sc. Ralfo Chong Rengifo

Miembro

.....
Dra. Rossana Herminia Hidalgo Pozzi

Asesor

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO

ESCUELA DE POSGRADO

UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS ECONÓMICAS



**Comportamiento organizacional y su influencia en el cumplimiento de metas
de los colaboradores de la Tienda Interbank 750 – Tarapoto 2016**

**Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en Ciencias Económicas
con mención en Gestión Empresarial**

**El suscrito declara que el presente trabajo de tesis es original, en su contenido y
forma.**

.....
Bach. Journeth Bardalez Valles

Ejecutor

.....
Dra. Rossana Herminia Hidalgo Pozzi

Asesor

Declaratoria de autenticidad

Journeth Bardalez Valles, con DNI N° 43861853, egresada de la Escuela de Posgrado, Unidad de posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Programa de Maestría en Ciencias Económicas con mención en Gestión Empresarial de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, con la Tesis titulada: **Comportamiento organizacional y su influencia en el cumplimiento de metas de los colaboradores de la Tienda Interbank 750 – Tarapoto 2016.**

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis de investigación presentada es de mi autoría.
2. La redacción fue realizada respetando las citas y referencias de las fuentes bibliográficas consultadas.
3. Toda la información que contiene ésta tesis no ha sido auto plagiada.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido alterados ni copiados, por tanto, la información de ésta investigación debe considerarse como aporte a la realidad investigada.

Por lo antes mencionado asumo bajo responsabilidad las consecuencias que deriven de mí accionar, sometiéndome a las leyes de nuestro país y normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto.

Tarapoto, 19 de diciembre del 2019.



.....
Bach. Journeth Bardalez Valles

DNI N° 43861853

Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis

1. Datos del autor:

Apellidos y nombres:	Bardalez Valles Journoth		
Maestría / Doctorado:	Maestría	Teléfono:	995053069
Correo electrónico :	journeth20@gmail.com	DNI:	43861853

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

2. Datos Académicos

Facultad de:	Ciencias Económicas
Programa de:	Maestría en Ciencias Económicas

3. Tipo de trabajo de investigación

Tesis	(X)	Trabajo de investigación	()
Trabajo de suficiencia profesional	()		

4. Datos del Trabajo de investigación

Titulo :	Comportamiento organizacional y su influencia en el cumplimiento de metas de los colaboradores de la tienda Interbank 750 tarapoto 2016
Año de publicación:	2019

5. Tipo de Acceso al documento

Acceso público *	(X)	Embargo	()
Acceso restringido **	()		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

--

6. Originalidad del archivo digital.

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

7. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".



Firma y huella del Autor

8. Para ser llenado en el Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto.

Fecha de recepción del documento:

21 / 10 / 2020



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - T.
Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e
Innovación de Acceso Abierto - UNSM-T.

Ing. M. Sc. Alfredo Ramos Perea
Responsable

***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

**** Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

Dedicatoria

A Ewelín, mi mamá, con todo el cariño y amor, para ti que haces hasta lo imposible en la vida para que yo pueda lograr mis sueños, por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, a ti por siempre mi corazón y mi gratitud infinita

A Lua, mi hija, por ser orgullo y motivación de mi caminar diario, libras mis pensamientos de todas las adversidades que se me presentan, impulsándome cada día para superarme y ofrecerte siempre lo mejor.

Journeth

Agradecimientos

Al Administrador de la Tienda Interbank 750 - Tarapoto, por el apoyo brindado para el desarrollo de la tesis, facilitando los permisos para el desarrollo de los instrumentos de recojo de información.

A todos los colaboradores de la Tienda Interbank 750 – Tarapoto, por su participación activa durante el trabajo de campo para el recojo de la información, a todos ellos mi eterno agradecimiento.

Al Dra. Rossana Herminia Hidalgo Pozzi, asesora de la presente investigación, por su apoyo académico y profesional para culminar con éxito el presente estudio.

Gracias a todas las personas que me ayudaron directa e indirectamente en la realización de este proyecto.

Journeth

Índice general

Dedicatoria	vii
Agradecimiento	viii
Índice general	ix
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abastract	xiii
Introducción	1
CAPÍTULO I REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA	4
1.1. Antecedentes de la investigación	4
1.2. Bases teóricas	10
1.3. Definición de términos básicos	25
CAPÍTULO II MATERIAL Y MÉTODOS	27
2.1. Tipo y nivel de investigación	27
2.2. Población y Muestra	28
2.3. Variables	28
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	31
CAPÍTULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN	34
CONCLUSIONES	42
RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	44
ANEXOS	47
-Matriz de consistencia	48
-Ficha de encuesta variable Comportamiento organizacional	49
-Ficha de encuesta variable Cumplimiento de metas	51

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Composición de la población	28
Tabla 2	Operacionalización de las variables en estudio	29
Tabla 3	Técnicas e Instrumentos de la investigación	31
Tabla 4	Valores cuantitativas para evaluación del comportamiento organizacional	32
Tabla 5	Escalas de medición de la evaluación de la variable Comportamiento organizacional	32
Tabla 6	Escalas de medición de la variable: Cumplimiento de metas	32
Tabla 7	Valores para determinar el grado de relación según coeficiente de correlación	33
Tabla 8	Comportamiento organizacional de la tienda 750 de Interbank	34
Tabla 9	Cumplimiento de metas de los colaboradores de la tienda 750	35
Tabla 10	Prueba Rho de Spearman	37

Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Comportamiento organizacional de la tienda 750 de Interbank	34
Figura 2	Cumplimiento de metas de los colaboradores de la tienda 750	36

Resumen

El presente trabajo titulado “Comportamiento organizacional y su influencia en el cumplimiento de metas de los colaboradores de la Tienda Interbank 750 – Tarapoto, 2016”, tiene como objetivo determinar la relación comportamiento organizacional y su influencia en el cumplimiento de metas de los colaboradores de la Tienda Interbank 750 – Tarapoto, 2016. La investigación realizada fue aplicada, con un nivel de investigación correlacional no experimental, utilizando como técnica de investigación la Encuesta. La muestra de la investigación corresponde a un total de 19 colaboradores de la Tienda Interbank 750 – Tarapoto. Las conclusiones de la investigación detallan que la influencia del comportamiento organizacional en el cumplimiento de metas de los colaboradores de la tienda Interbank 750 – Tarapoto, 2016, es directa y significativa, evaluada con el estadístico de Rho Prueba de Spearman; donde el valor de la significancia bilateral es de 0.027 y menor al 0.05, con un nivel de relación del 76.4%. El comportamiento organizacional de los colaboradores de la tienda Interbank 750 – Tarapoto 2016, es deficiente, donde el 64 % de los colaboradores lo califica como muy inadecuado e inadecuado. El cumplimiento de metas de colaboradores de la tienda Interbank 750 – Tarapoto, 2016 es bueno para el 53% de los trabajadores; 42% regular y 5% malo.; lo que nos demuestra que el 47% de los colaboradores no muestra un valor satisfactorio en cuanto al cumplimiento de metas.

Palabras clave: Comportamiento organizacional, cumplimiento de metas, colaboradores.

Abstract

The present work entitled "Organizational behavior and its influence in the fulfillment of goals of the employees of the Interbank 750 Store - Tarapoto, 2016", has as objective to determine the relationship between organizational behavior and its influence in the fulfillment of goals of the collaborators of the Interbank 750 store - Tarapoto, 2016. The research carried out was applied, with a level of non-experimental correlational research, using the Survey as a research technique. The sample of the research was applied to a total of 19 employees of the Interbank 750 - Tarapoto Store. The conclusions of the research detail that the influence of organizational behavior in the accomplishment of goals of the employees of the store Interbank 750 - Tarapoto, 2016, is direct and significant, evaluated with statistic of Rho Test of Spearman; where the value of the bilateral significance is 0.027 and less than 0.05, with a relationship level of 76.4%. The organizational behavior of the employees of the Interbank 750 - Tarapoto 2016 store is deficient, where 64% of the employees rate it as very inadequate and inadequate. The fulfillment of goals of collaborators of the store Interbank 750 - Tarapoto, 2016 is good for 53% of the workers; 42% regular and 5% bad; which shows us that 47% of employees do not show a satisfactory value in terms of meeting goals.

Key words: Organizational behavior, goal fulfillment, collaborators.



Introducción

Esta investigación se enfoca en determinar la influencia que tuvo durante los últimos periodos el comportamiento organizacional en el cumplimiento de deberes y metas de los colaboradores de la tienda Interbank 750. Todo inicia por entender la importancia que tiene la administración de los recursos humanos en una empresa, el personal y los directivos deben de tener una relación de comunicación frecuente, con la intención de conseguir un adecuado ambiente en la organización.

La administración del talento se convierte cada día en algo indispensable para el éxito de las organizaciones e instituciones. El escenario actual de las instituciones viene presentando constantes cambios dentro de periodos cada vez más cortos, esto se debe a que en la actualidad la sociedad viene siendo cada vez más exigente, es por ello que todas las instituciones tienen como compromiso principal estar preparados para estos cambios y ser cada vez más exigentes para lograr la productividad de su empresa. Deben saber que tan satisfecho están sus colaboradores y de esta manera generar competitividad en la institución. Uno de los problemas principales que afrontan las instituciones es que cada vez resulta más complicado administrar los recursos humanos, ya que en su mayoría su comportamiento no solo actitudinal si no también el cognitivo son muy variados y crecen o se diferencian constantemente.

La incorrecta administración de los recursos humanos puede afectar el desempeño de estos, la inconformidad con las condiciones o el ambiente laboral, o falta de motivación puede hacer que estos no cumplan con sus funciones de manera efectiva.

A partir de lo anterior, se argumenta que el cumplimiento de metas está relacionado con aspectos del comportamiento organizacional que lleva una determinada empresa. Para el caso de los colaboradores de Interbank, que muestran indicios bajos de cumplimiento de trabajos y órdenes; se cree que su incumplimiento de metas establecidas mensual y trimestralmente puede estar relacionados con el comportamiento organizacional en la institución. Por ello surge la idea de realizar esta investigación sobre la organización y el comportamiento dentro de la empresa.

En este escenario el proyecto define el problema de la investigación lo siguiente:

Problema principal

¿Cuál es la influencia del comportamiento organizacional en el cumplimiento de metas de los colaboradores de la tienda Interbank 750 – Tarapoto, 2016?

Los objetivos de la investigación son:

Objetivo General

Determinar la influencia del comportamiento organizacional en el cumplimiento de metas de los colaboradores de la tienda Interbank 750 – Tarapoto, 2016

Objetivos específicos

- a. Evaluar el comportamiento organizacional de los colaboradores de la tienda Interbank 750 – Tarapoto 2016
- b. Analizar el cumplimiento de metas de colaboradores de la tienda Interbank 750 – Tarapoto, 2016

Las hipótesis de la investigación son:

Hipótesis Principal

H_i: Existe una influencia significativa del comportamiento organizacional en el cumplimiento de metas de los colaboradores de la tienda Interbank 750 – Tarapoto, 2016.

H_o: No existe una influencia significativa del comportamiento organizacional en el cumplimiento de metas de los colaboradores de la tienda Interbank 750 – Tarapoto, 2016

Hipótesis Específicas

H₁: El comportamiento organizacional en los colaboradores de la tienda Interbank 750 – Tarapoto 2016 se encuentra inadecuado

H₂: El nivel de cumplimiento de metas de colaboradores de la tienda Interbank 750 – Tarapoto, 2016 se encuentra bajo

La investigación es importante desde el enfoque de la administración moderna, basada en que el comportamiento organizacional de los colaboradores al interno de una empresa puede representar el valor de cambio esperado en función de la misión organizacional; de ahí que se justifica a través de la relevancia social, porque el presente estudio ayudará a tomar mejores decisiones sobre el cumplimiento de metas de los trabajadores de la tienda 750 Interbank y así poder determinar el factor resaltante del comportamiento organizacional. Asimismo, la presente investigación muestra implicancias prácticas porque la creación de instrumentos para la evaluación del comportamiento organizacional y ejecutarlo para el alza del cumplimiento de metas de los trabajadores del área de convenios de la tienda 750 de Interbank.

La investigación se centra en que hace de conocimiento pleno sobre el cumplimiento del clima organizacional de la institución, como también se elabora una investigación a fondo sobre el cumplimiento de metas, para obtener resultados veraces y que sirva de ejemplo para las otras entidades financieras para analizar y recabar información total al realizar una evaluación similar.

El estudio se encuentra delimitado a la Tienda 750 Interbank, Tarapoto y entre las limitaciones de la investigación se encuentran la delimitación espacial, es decir concentrada sólo a los colaboradores de la referida tienda y no a la totalidad de colaboradores con que cuenta Interbank a nivel regional y nacional; la temporalidad como factor que limita la investigación sólo para el periodo 2016.

La estructura del presente informe está dado por el Capítulo I: Revisión Bibliográfica, donde se presenta los antecedentes de la investigación, el marco teórico científico y la definición de términos; Capítulo II: Material y Métodos, donde se detalla el tipo y nivel de investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, el procesamiento de datos; Capítulo III, Resultados y Discusión, expresado por tablas y gráficos de las variables en estudios en función de los datos recogidos con los instrumentos de la investigación, comparados con otras investigaciones y el marco teórico para contrastarlos e inferir respuestas a la situación encontrada. Luego se detallan las Conclusiones, finalmente se plantean Recomendaciones y se detallan las Referencias bibliográficas y los Anexos.

CAPÍTULO I

REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

1.1. Antecedentes de la Investigación

A nivel internacional

Martínez (2016) en su investigación *Diagnóstico del comportamiento organizacional entre los empleados de Demca SAC. en la ciudad de Cartagena de Indias, 2016* (tesis de pregrado) por Universidad de Cartagena de Indias. Colombia; con el objetivo de analizar el comportamiento organizacional entre los empleados de Demca SAC. en la ciudad de Cartagena de Indias, 2016; entre sus conclusiones detalla lo siguiente:

Este estudio permitió diagnosticar el estado actual del comportamiento organizacional entre los empleados de DEMCA SAS en la ciudad de Cartagena de Indias, específicamente durante 2016, lo cual fue completamente relevante, en la medida en que se pudo conocer en detalle el comportamiento del personal que labora en esta empresa.

1. Con este conocimiento los encargados de la administración pueden en el futuro prever y planificar estrategias innovadoras para el aprovechamiento máximo de las potencialidades de los trabajadores.
2. Los empleados de DEMCA SAS. se caracterizan, en primer lugar, por poseer una serie de aspectos personales dentro de los cuales se halla el hecho de que la mayor parte fueron hombres, con edades de 25 a 34 años, es decir, notoriamente jóvenes, que conviven en unión libre, que poseen formación educativa a nivel técnico, hacen parte de los estratos socioeconómicos tres y dos, y en gran medida son jefes de cabeza de sus respectivos hogares, por lo que se les atribuye responsabilidades tales como proveer el sustento familiar, y en general, servir de soporte a la familia.
3. El comportamiento organizacional en DEMCA SAS. resultó ser entre bueno-excelente, pues así lo reveló el análisis comparativo de los promedios de cada una de las variables que lo conforman, destacándose las mayores fortalezas en la calidad de servicio, la efectividad de supervisión, y la cooperación entre compañeros; los puntajes más bajos (aunque fueron buenos y positivos) se encontraron en las

variables clima de renovación y cambio, comunicación descendente y comunicación ascendente.

Montes de Oca y Loor (2016) en su investigación *Evaluación del desempeño de las variables del comportamiento organizacional a nivel organizacional en la pasteurizadora y comercializadora el Ranchito, del Cantón Salcedo* (tesis de maestría) por la Universidad Politécnica Agropecuaria de Manabí. Ecuador; con el objetivo de evaluar el desempeño de las variables del comportamiento organizacional a nivel organizacional en la pasteurizadora y comercializadora el ranchito, del Cantón Salcedo; en sus conclusiones detalla:

1. Con la aplicación del instrumento de evaluación se pudo determinar que la motivación y el clima organizacional en la pasteurizadora y comercializadora El Ranchito mostró una puntuación de buena, con un 78% y 83% respectivamente.
2. Los principales problemas encontrados son que la empresa no proporciona muchas oportunidades de crecimiento económico, tampoco profesional a los trabajadores y que no existe una cooperación mutua ni trabajo en equipo para realizar las tareas encomendadas.
3. Para contribuir a la solución de los problemas encontrados en la evaluación a la pasteurizadora y comercializadora El Ranchito, se hace la propuesta de un plan de mejoras que tiene tres acciones encaminadas a contribuir al mejoramiento de Comportamiento

Pesantez y Guapazaca (2013) en su investigación *Análisis del comportamiento de la organizacional del personal Docente, Administrativo y de servicios de la universidad Politécnica Salesiana* (Tesis de maestría). Universidad Politécnica Salesiana. Cuenca. Se planteó como objetivo general el analizar el comportamiento organizacional del personal docente, administrativo y de servicios de la Universidad Politécnica Salesiana. Se concluye que:

1. La mayoría del personal que labora en la institución se encuentran altamente motivados y comprometidos a seguir trabajando para la universidad que los hace parte de ella, se ocupa de su capital humano reflejándolo en la disposición para hacer un plan de carrera largo dentro de la misma ya que esta les ayuda a desarrollarse

tanto en el ambiente laboral, como personal, a pesar de que existen una dimensión del clima laboral que no fue muy bien evaluadas como son las condiciones remunerativas.

2. En lo que se refiere al impacto financiero que va a tener la propuesta, se reflejó que existe un porcentaje no muy significativo del 0.70% para la inversión de las propuestas planteadas.
3. El flujo incremental refleja un crecimiento constante durante los cinco años proyectados, siendo esto un beneficio para la institución, ya que se incrementará el número de alumnos y con una constante capacitación a los docentes y personal administrativo se podrá reducir el porcentaje de repitencia y deserción

Ramos (2013) en su la investigación *Comportamiento organizacional en las delegaciones departamentales del ministerio de ambiente y recursos naturales región noroccidente*. (Tesis de maestría). Pertenece a la Universidad Rafael Landívar. En esta investigación el objetivo general fue determinar el comportamiento organizacional en las delegaciones departamentales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales región Noroccidente del país. En sus conclusiones detalla:

1. Se logró identificar que en la institución no todo el personal está familiarizado con el comportamiento organizacional, por lo que no es del todo satisfactorio ya que el comportamiento individual y a nivel de grupo es afectado por actitudes negativas entre compañeros.
2. Se recomendó implementar un manual de valores institucional y motivacional como una fortaleza para mantener acciones positivas, mejorar las condiciones generales de trabajo, fomentar el trabajo en equipo y realizar evaluaciones periódicas que permitan conocer el avance y prácticas de los valores, todo esto con el fin de mejorar las acciones y actitudes del recurso humano dentro de la institución.

A nivel nacional

Macavilca, E. (2016) en su investigación *Comportamiento organizacional en la productividad laboral de los trabajadores de la Dirección General de Juegos de Casinos y Máquinas Tragamonedas, Lima – 2016* (Tesis de maestría) por la Universidad César Vallejo, Lima. Tuvo como objetivo determinar la relación entre el comportamiento organizacional y la productividad laboral de los trabajadores de Dirección General de

Juegos de Casinos y Máquinas Tragamonedas, Lima – 2016; con una muestra de 87 trabajadores; plantea como conclusiones lo siguiente:

1. A la luz de los resultados, el comportamiento organizacional influye en la productividad laboral de los trabajadores de la dirección general de juegos de casinos y máquinas tragamonedas, 2018; debido a la razón de verosimilitud, que el modelo logístico es significativo ($p < 0,05$); se ajusta bien a los datos (Desviación con $p < 0,05$); y explica el 54.5% de la variable dependiente productividad laboral.
2. A la luz de los resultados, el comportamiento organizacional influye en las ganancias económicas de los trabajadores de la dirección general de juegos de casinos y máquinas tragamonedas, 2018; debido a la razón de verosimilitud, que el modelo logístico es significativo ($p < 0,05$); se ajusta bien a los datos (Desviación con $p < 0,05$); y explica el 62.2% de la variable dependiente ganancias económicas.
3. A la luz de los resultados, el comportamiento organizacional influye en la seguridad de los trabajadores de DGJCMT, 2018; debido a la razón de verosimilitud, que el modelo logístico es significativo ($p < 0,05$); se ajusta bien a los datos (Desviación con $p < 0,05$); y explica el 43% de la variable dependiente seguridad.
4. A la luz de los resultados, el comportamiento organizacional influye en el altruismo de los trabajadores de la dirección general de juego de casinos y máquinas tragamonedas, 2018; debido a la razón de verosimilitud, que el modelo logístico es significativo ($p < 0,05$); se ajusta bien a los datos (Desviación con $p < 0,05$); y explica el 39.9% de la variable dependiente altruismo.
5. A la luz de los resultados, el comportamiento organizacional influye en el grupo de trabajo de los trabajadores de la dirección general de juegos de casinos y máquinas tragamonedas, 2018; debido a la razón de verosimilitud, que el modelo logístico es significativo ($p < 0,05$); se ajusta bien a los datos (Desviación con $p < 0,05$); y explica el 37.6% de la variable dependiente grupo de trabajo.

Farro (2014), desarrolló la tesis titulada *Impacto de la aplicación de coaching para mejorar el clima laboral de la empresa “Taiwán motos” en la ciudad de Chiclayo en el año 2013* (Tesis de maestría). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Tuvo como objetivo general: Determinar el impacto de la aplicación de Coaching para mejorar el clima laboral de la empresa “Taiwán motos” de la ciudad de Chiclayo, en el año 2013. Con una muestra constituida por población finita por 10 trabajadores de la empresa “Taiwán motos” de la ciudad de Chiclayo; llegando a las siguientes conclusiones:

1. El aplicar el programa de Coaching en la empresa "Taiwán motos" de la ciudad de Chiclayo, dio resultados positivos tanto para la empresa como para los trabajadores y eso se ve reflejado en las ventas que se incrementaron en el periodo analizado.
2. El 78% de los trabajadores considera que la aplicación de coaching fue muy bueno. Elera (2016) en su investigación *Diagnóstico del compromiso organizacional de la tienda Sodimac Chiclayo 1 sustentado en el modelo de Meyer y Allen, 2016* (tesis de pregrado) por la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; Chiclayo; con el objetivo de diagnosticar el compromiso organizacional de la tienda Sodimac Chiclayo 1 sustentado en el modelo de Meyer y Allen; en sus conclusiones detalla:
 1. De acuerdo con los objetivos trazados en la presente investigación, se concluye que los colaboradores de SODIMAC Chiclayo 1 no se encuentran altamente comprometidos con la organización, pues según los resultados obtenidos resaltan los niveles medios de compromiso por las dimensiones afectivas (58%) y continuidad (55%), así como la dimensión normativa con un nivel alto (37%) pero sin mucha diferencia con los niveles medio y bajo.
 2. Lo positivo para la empresa es que los colaboradores muestran una tendencia positiva hacia un alto nivel afectivo de compromiso, sin embargo, una porción mayor de los trabajadores labora por mantener su trabajo sin la necesidad moral por querer cumplir con objetivos de la organización, lo cual se puede tomar como una oportunidad de mejora de procedimientos de fidelización y valoración hacia la empresa, con el fin de elevar a un nivel alto el factor compromiso, y así poder recuperar aquel lugar en el ranking de Great Place to Work, para mantenerse como una de las mejores empresas para laborar en el Perú.
 3. Debido al nivel alto en el compromiso normativo, podemos decir que hay presencia de colaboradores leales que llevan una larga temporada dentro de la organización y tal vez desarrollaron una línea de carrera, así como también existen colaboradores que desean este beneficio, por tal razón son leales a la organización y tratan de mantener un desempeño eficiente para contribuir con el bienestar de la organización.

A nivel regional y local

Guevara (2014) en su tesis *Diseño organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores del PEHCBM periodo 2014*, por la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto (tesis de maestría). Plantea como objetivo principal determinar la

relación entre el diseño organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del PEHCBM periodo 2014, la investigación fue de tipo no experimental, cuantitativa, transversal y descriptiva, con un diseño correlacional, teniendo una muestra conformada por 51 trabajadores del proyecto especial Huallaga Central y Bajo Mayo; aplicando la técnica de la encuesta. Como conclusiones de indica que:

1. El diseño organizacional según los trabajadores presenta un nivel deficiente y la insatisfacción de los trabajadores es del 50.98%.
2. Existe relación entre el diseño organizacional y la satisfacción laboral en el PEHCBM periodo 2014, esto debido a la ejecución de malos procesos administrativos y la falta de liderazgo de los funcionarios encargados para contribuir en la toma de decisiones concretas respecto a las necesidades de contar con personal capacitado y suficientes recursos financieros

Solano (2016) en su tesis *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2016* (tesis de maestría) por la Universidad César Vallejo. Tarapoto; con el objetivo de determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central – Juanjui; con una muestra de 46 trabajadores, en sus conclusiones detalla:

1. El clima organización suscitado en la Gerencia Territorial Huallaga Central – Juanjui, es inadecuada un 50%, es decir para 10 colaboradores, debido al incumplimiento de las funciones, por la falta de responsabilidad en cuanto al tiempo oportuno de las funciones efectuadas. Asimismo, las relaciones interpersonales entre los colaboradores es la inadecuada causando distinciones entre los mismos.
2. El desempeño laboral mantiene un nivel regular, debido a la capacidad de análisis de los colaboradores, además a las actitudes, el personal se muestra empático con las recomendaciones que el jefe realiza, no siguen con las especificaciones brindadas por el jefe inmediato sin ningún cuestionamiento, y en muchos casos el colaborador no tiene actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo.
3. Se evidenció una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central – Juanjui, por consiguiente, se demostró la existencia de una correlación significativa debido a que el valor P (Sig. (Bilateral)) $E_s < 0,05$ es decir “0,000; así mismo se observa que el R de Pearson muestra un valor positivo y de 0,675.
4. Dichos resultados son

provenientes de un inadecuado clima organizacional, y acciones mal ejecutadas, repercutiendo directamente en el desempeño de los colaboradores de la institución

Bermudes (2016) en su tesis *Relación entre el modelo de diseño organizacional y la delegación de toma de decisiones del equipo de trabajo de la oficina de Devida – Tarapoto, 2016,*, (tesis de maestría) con el objetivo de determinar la relación entre el modelo del diseño organizacional y la delegación de toma de decisiones del equipo de trabajo de la oficina de Devida – Tarapoto, 2016; investigación del tipo correlacional; con un diseño no experimental correlacional, utilizando como instrumento de recolección de datos el cuestionario, aplicado a un total de 30 Trabajadores. Las conclusiones indican que:

1. El nivel del diseño organizacional del equipo de trabajo es “medio” y el grado de delegación de toma de decisiones del equipo de trabajo es “baja”.
2. La relación entre el modelo del diseño organizacional y la delegación de toma de decisiones del equipo de trabajo de la oficina de DEVIDA - Tarapoto año 2016, es media, significativa positiva; el modelo de diseño organizacional, en la práctica es el sistema mixto y el grado de delegación de toma de decisiones del equipo de trabajo de la oficina es moderada

1.2. Bases teóricas

Comportamiento organizacional

Stephen (2010) Es un campo de estudio en el que se investiga el impacto que individuos, grupos y estructuras tienen en la conducta dentro de las organizaciones, con la finalidad de aplicar estos conocimientos a la mejora de la eficacia de las organizaciones. También se interesa particularmente en las situaciones que atañen al empleo, por lo que se destaca el comportamiento en lo que se refiere al trabajo, hacer sus labores.

Chiavenato (2009) Se refiere al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones y de la influencia que todos ellos ejercen en las organizaciones y de la influencia que las organizaciones ejercen en ellos.

Es el Conjunto de Conductas y actitudes de los colaboradores de la institución en todas las áreas, que se relacionan para conseguir los objetivos planteados por la Institución. (Stephen; 2010)

Según Dubrin (2003) El comportamiento organizacional es una especialidad de la administración. No es difícil definir en el plano conceptual la diferencia entre psicología industrial y organizacional, como tema de estudio, y comportamiento organizacional. A los psicólogos industriales y organizacionales les interesa el comportamiento humano en general y el comportamiento del individuo en las organizaciones en particular

A los especialistas en comportamiento organizacional les interesan las organizaciones en general y el elemento humano de las organizaciones en particular. Muchas veces es difícil sustentar las diferencias básicas entre la psicología industrial y organizacional y el comportamiento organizacional como áreas académicas de estudio en ambientes organizacionales aplicados. (Dubrin; 2003)

La American Psychological Association (APA) reconoció formalmente la interrelación entre estos dos enfoques y los mismos problemas básicos en 1973. Entonces, la antigua designación de psicología industrial fue sustituida con el término que ahora es de uso común: psicología industrial y organizacional. (Dubrin; 2003)

Importancia del comportamiento organizacional

Según Robbins (2010); su importancia radica en que las organizaciones son sistemas sociales, y si se desea trabajar en ellas o dirigir las es necesario comprender su funcionamiento.

Las instituciones combinan ciencia y personas, tecnología y humanidad; no obstante las sociedades deben entender las organizaciones y utilizarlas de la mejor manera posible, porque son necesarias para lograr los beneficios del progreso de la civilización. El comportamiento humano dentro de las organizaciones es impredecible debido a que se origina en necesidades y sistemas de valores muy arraigadas en las personas. (Robbins; 2010)

No existen fórmulas simples y prácticas para trabajar con las personas, ni existe una solución ideal para los problemas de la organización. Todo lo que se puede hacer es incrementar la comprensión y las capacidades existentes para elevar el nivel de calidad de las relaciones humanas en el trabajo. Las metas son difíciles de alcanzar, pero poseen un gran valor. (Robbins; 2010)

El comportamiento organizacional es una disciplina científica a cuya base de conocimientos se agrega constantemente una gran cantidad de investigaciones y desarrollos conceptuales. Igualmente brinda un conjunto útil de herramientas en muchos niveles de análisis, por ejemplo, ayuda a que los administradores observen el comportamiento de individuos en la organización. También facilita la comprensión de la complejidad de las relaciones interpersonales en las que se intercalan dos personas (dos compañeros de trabajo o un superior y un subordinado). (Stephen; 2010)

El comportamiento organizacional es valioso para examinar las relaciones en grupos pequeños, tanto en equipos formales como en grupos informales. Además permite ver el valor de la diversidad de la fuerza laboral a través del conocimiento cultural del individuo, lo que permitirá conocer cómo ajustar las políticas de la empresa, mejorar la calidad y productividad del empleado, permitiendo desarrollar sistemas de aprendizajes adecuados con el objeto de lograr cambios positivos en la organización, servirá de guía en la creación de un clima de trabajo saludable donde la ética y la moral vayan de la mano, así como ofrecer conocimientos específicos para mejorar las habilidades interpersonales. (Robbins; 2010)

Tipos de Grupos

Stephen (2010) Una organización se rige por requisitos técnicos que surgen de sus metas declaradas. El logro de estas metas exige que se lleven a cabo ciertas tareas y que se asignen empleados que las realicen. Además, siempre que los individuos se asocian de manera más o menos continua, se tienden a formar grupos cuyas actividades o intereses pueden diferir de las que requiera la organización; estos son los grupos informales. Tanto los grupos formales como los informales presentan las mismas características generales.

- **Grupos Formales.**

Son grupos que se crean por decisión gerencial para alcanzar las metas declaradas de la organización. Las demandas y procesos de la organización conducen a la formación de dos tipos de grupos formales. (Stephen; 2010)

- **Grupos Informales.**

Agrupaciones naturales de personas que ocurren en la situación laboral y surgen como respuesta a necesidades sociales propias. Son grupos que no surgen a raíz de un diseño establecido, sino que evolucionan naturalmente. (Stephen; 2010)

- **Grupo de Mando.**

Está compuesto por los subordinados que están directamente bajo las órdenes de un supervisor asignado. Como ejemplos se tiene: Los supervisores de los diferentes departamentos conforman el grupo de mando en el organigrama. Los empleados de los departamentos del organigrama conforman los grupos de trabajo. (Stephen; 2010)

- **Grupo de Tareas.**

Es el que se compone de empleados que trabajan juntos para completar cierta tarea o proyecto en particular asignada por un supervisor inmediato; Es algo creado por la administración para Realizar ciertos objetivos organizaciones. (Stephen; 2010)

- **Grupos por Interés.**

Formados por individuos que tal vez no pertenezcan al mismo grupo de mando o trabajo, que pueden afiliarse para lograr algún objetivo mutuo. Dichos objetivos no se asocian con los de la organización, pero son específicos para cada grupo. (Stephen; 2010)

- **Grupos por Amistad.**

Grupos se forman porque los integrantes tienen algo en común, como la edad, las creencias políticas, o por su ascendencia étnica, los grupos por amistad extienden frecuentemente su interacción y su comunicación a actividades fuera del trabajo. (Stephen; 2010)

Componentes del comportamiento organizacional

Stephen (2010) El éxito de los grupos en las organizaciones depende de las capacidades de los integrantes, la intensidad de los conflictos, y las presiones internas sobre sus miembros para que se ajusten a las normas de dicho grupo, todo ello se dimensiona en seis componentes, los cuales se detallan a continuación:

1. Condiciones externas impuestos a los grupos.

Stephen (2010) Para empezar a comprender el comportamiento de un grupo de trabajo, se necesita estudiarlo como un subsistema integrado en un sistema mayor. Es decir, cuando reconocemos que los grupos son un subconjunto de un sistema organizacional mayor, podemos extraer parte de la explicación del comportamiento del grupo de una explicación de la organización a la que pertenece, por consiguiente, todos los grupos de trabajo sufren la influencia de las condiciones que se les impone, estas condiciones externas incluyen:

- **Estrategia general de la organización.**

La estrategia global de una organización, que suele establecer la administración superior, bosqueja las metas de la organización y los medios para alcanzarlas. Por ejemplo, podría dirigir a la organización hacia la reducción de costos, el mejoramiento de la calidad, la ampliación de la participación del mercado, o la reducción de tamaño de sus operaciones globales. (Stephen, 2010)

- **Estructuras de autoridad.**

Las organizaciones tienen estructuras de autoridad que definen quién reporta a quién, quién toma decisiones y cuáles son las decisiones en que los individuos o grupos tienen el poder de decidir y actuar. Esta estructura determina generalmente dónde se coloca un grupo de trabajo dado en la jerarquía de la organización, quién es el líder formal del grupo y cuáles son las relaciones formales entre grupos. (Stephen, 2010)

- **Regulaciones formales.**

Las organizaciones crean reglas, políticas y otras formas de reglamentación para estandarizar el comportamiento de los empleados. Mientras mayor sea el número de reglamentos formales que la organización impone sobre sus empleados, será más consistente y predecible el comportamiento de los miembros del grupo de trabajo. (Stephen, 2010)

- **Recursos organizacionales.**

Algunas organizaciones son grandes, obtienen utilidades y cuentan con abundancia de recursos. Por ejemplo, sus empleados tienen herramientas y equipos modernos de

alta calidad para realizar sus trabajos. Otras no son tan afortunadas. Cuando las organizaciones tienen recursos limitados, lo mismo pasa con sus grupos de trabajo. En gran parte, lo que un grupo realmente logra está determinado por lo que es capaz de realizar. La presencia o carencia de recursos, como dinero, tiempo, materias primas y equipo que son asignados por la organización tiene mucho que ver con el comportamiento del grupo. (Stephen, 2010)

- **Proceso de selección del personal.**

Los miembros de cualquier grupo de trabajo son miembros de la organización de la que forma parte el grupo. Los miembros de una fuerza de trabajo de reducción de costos primero tuvieron que ser contratados como empleados de la compañía. De manera que los criterios que utiliza una organización en su proceso de selección determinarán la clase de personas que estará en sus grupos de trabajo. (Stephen, 2010)

- **Sistema de evaluación del desempeño**

Otra variable que afecta en una organización a todos los empleados es el sistema de evaluación y recompensa del desempeño. ¿Proporciona la organización objetivos desafiantes, específicos, de desempeño a los empleados? ¿Premia la organización el logro de los objetivos individuales o de grupo? Puesto que los grupos de trabajo forman parte del sistema organizacional en el sentido más amplio, el comportamiento de los miembros del grupo se verá influido por la forma como la organización evalúe el desempeño y cuáles sean los comportamientos que se premien. (Stephen, 2010)

- **Cultura de la organización**

Toda organización tiene una cultura no escrita que define las normas de comportamiento aceptable e inaceptable para los empleados. En unos cuantos meses, la mayoría de los empleados entienden la cultura de su organización. Saben cosas como la forma de vestirse para el trabajo, si se aplican con rigor las reglas, qué clases de comportamiento dudoso les provocará problemas con toda seguridad y cuáles son las que probablemente se pasen por alto, la importancia de la honradez e integridad y cosas semejantes. (Stephen, 2010)

- **Entorno laboral Físico.**

El ambiente físico en el trabajo impuesto sobre el grupo por las partes externas tiene mucho que ver con el comportamiento del grupo de trabajo. Los arquitectos, etc. toman decisiones respecto del tamaño y la distribución física del espacio de trabajo de un empleado, de los niveles de iluminación y del ruido para reducir distracciones. Aquí es mucho más fácil para los empleados platicar u holgazanear si sus sitios de trabajo están cercanos unos de otros. (Stephen, 2010)

2. Recursos de los miembros de un grupo

Stephen (2010) En gran parte, el nivel potencial del desempeño de un grupo depende de los recursos que sus miembros en lo individual aportan al grupo. Existen tres recursos que han recibido la mayor atención:

- **Conocimientos.**

Es un conjunto de hechos e información almacenada a través de la experiencia o el aprendizaje. (Stephen, 2010)

- **Capacidades.**

Se refiere a los recursos y aptitudes que tiene un individuo, para desempeñar una determinada tarea dentro de una organización. El desempeño de un grupo no es solo la suma de las capacidades de sus integrantes, sin embargo, estas capacidades establecen los parámetros de lo que pueden hacer o que tan bien se desenvuelven en grupo (Stephen, 2010)

- **Personalidad.**

Las investigaciones han explorado la relación entre los rasgos de la personalidad y las actitudes y comportamiento del grupo. Los atributos que tienden a tener una connotación positiva en nuestra cultura, tienden también a estar relacionados positivamente con la productividad, la moral y la cohesión del grupo. Dichos atributos incluyen rasgos como la sociabilidad, la confianza en sí mismo y la independencia. Los rasgos que se consideran negativos, como el autoritarismo, la prepotencia y la despreocupación, tienden a estar relacionados de manera negativa con las variables dependientes. Estos rasgos de personalidad afectan el desempeño del grupo (Stephen, 2010)

3. Estructura de los grupos

Stephen (2010) Los grupos de trabajo no son turbas desorganizadas. Tienen una estructura que modela el comportamiento de los miembros y hace probable la explicación y predicción de una gran parte del comportamiento individual dentro del grupo, así como del desempeño de éste como tal. ¿Cuáles son algunas de estas variables estructurales? Incluyen:

- **Roles o Papeles**

Shakespeare dijo: “Todo el mundo es un escenario, y todos los hombres y mujeres son simplemente actores.” Usamos la misma metáfora, y todos los miembros del grupo son actores, cada uno desempeñando un papel. Por este término entendemos un conjunto de pautas de conductas esperadas de comportamiento que se atribuyen a alguien que ocupa una posición determinada en una unidad social (Stephen, 2010)

La comprensión del comportamiento de papeles se simplificaría en un grado impresionante si cada uno de nosotros escogiera un rol y lo actuara con regularidad y consistencia. Por desgracia, se nos requiere que actuemos en diversos papeles, tanto en nuestros puestos como fuera de ellos. Según veremos, uno de los aspectos principales en la comprensión del comportamiento es darse cuenta del papel que desempeña una persona. (Stephen, 2010)

- **Normas**

Todo grupo establece sus normas, es decir, estándares aceptables de comportamiento que comparten los miembros del grupo. Las normas indican lo que los miembros deben o no hacer en determinadas circunstancias. Cuando ha sido acordada y aceptada por el grupo, la norma actúa como medio para influir en el comportamiento de los miembros del grupo con un mínimo de controles externos. Las normas formalizadas se incorporan en los manuales de organización que detallan las reglas y procedimientos que deben seguir los empleados. (Stephen, 2010)

- **Tamaño**

Los grupos grandes son buenos para obtener insumos variados, pero los grupos más pequeños son mejores para realizar algo productivo con ese insumo.

¿Afecta el tamaño de un grupo su comportamiento global? La respuesta a esta pregunta es un “sí” definitivo, pero el efecto depende de las variables dependientes que se observen. (Stephen, 2010)

Por ejemplo, la evidencia indica que los grupos de menor tamaño terminan más rápidamente las tareas asignadas que los grandes. Sin embargo, si el grupo está ocupado en la solución de problemas, los grupos grandes consistentemente obtienen mejores calificaciones que sus contrapartes más pequeñas, además producen entradas diversificadas. (Stephen, 2010)

4. Procesos de grupo

Stephen (2010) El siguiente componente de nuestro modelo de comportamiento de grupos toma en cuenta los procesos que se siguen dentro de un grupo de trabajo los patrones de comunicación utilizados por los miembros para el intercambio de información, procesos de decisión del grupo, comportamiento del líder, la dinámica del poder, interacciones conflictivas y cosas semejantes.

- **Sinergia**

Es la integración, unión de dos o más acciones que da como resultado un efecto diferente de la suma individual de éstas. Por ejemplo, la holgazanería social representa una sinergia negativa (Stephen, 2010)

El todo es menos que la suma de las partes. En cambio, con frecuencia se utilizan equipos en los laboratorios de investigación, porque aprovechan las diversas habilidades de los diferentes individuos para producir una investigación más significativa como grupo, que la que podría generarse por todos los investigadores trabajando en forma independiente. Es decir, producen una sinergia positiva. Sus ganancias de proceso exceden sus pérdidas de proceso (Stephen, 2010)

- **El efecto de facilitación social**

Tendencia para que mejore o empeore el desempeño en respuesta a la presencia de otras personas; donde el efecto no es totalmente un fenómeno de grupo y la gente puede trabajar en presencia de otras personas sin ser miembro de un grupo, donde el grupo proporcione las condiciones para la facilitación social. (Stephen, 2010)

La investigación sobre la facilitación social indica que el desempeño de tareas

rutinarias sencillas tiende a acelerarse y hacerse con mayor precisión en presencia de otras personas. (Stephen, 2010)

5. Tareas de grupo

Stephen (2010) Imagínese por un momento dos grupos en una gran compañía petrolera. La tarea del primer grupo es considerar probables sitios para una nueva refinería. La decisión va a afectar a la gente de muchas áreas de la empresa producción, ingeniería, mercadotecnia, distribución, personal, compras, desarrollo de bienes raíces etcétera, de manera que será necesario que personas clave de estas áreas proporcionen insumos para la decisión. La tarea del segundo grupo es coordinar la construcción de la refinería después de que se haya seleccionado el sitio, terminado el diseño y completado los arreglos financieros (Stephen, 2010)

La investigación sobre la eficacia del grupo señala que sería muy buen consejo para la administración usar un grupo mayor para la primera tarea que para la segunda. La razón se debe a que los grupos grandes facilitan el agrupamiento de información (Stephen, 2010)

La incorporación de una perspectiva diferente a un comité solucionador de problemas generalmente da como resultado una utilidad del proceso. Pero cuando la tarea del grupo es coordinar e implantar una decisión, es probable que la pérdida en el proceso creada por la presencia de cada miembro adicional sea mayor que la utilidad que pueda aportar al proceso. De manera que la relación tamaño - desempeño se ve moderada por los requisitos de la tarea de grupo (Stephen, 2010)

Se pueden generalizar las tareas como sencillas o complejas. Las tareas complejas son aquellas que tienden a ser novedosas o no rutinarias. Las tareas sencillas son rutinarias y estandarizadas. Podríamos plantear de manera hipotética que mientras más compleja sea la tarea, más se beneficiará el grupo por la discusión entre los miembros sobre los métodos alternativos de trabajo (Stephen, 2010)

Pueden confiar en los procedimientos estandarizados de operación para llevar a cabo el trabajo. De manera similar, si existe un alto grado de interdependencia entre las tareas que tienen que desarrollar los miembros del grupo, necesitan interactuar más. Por tanto, una comunicación eficaz y unos niveles mínimos de conflicto deben ser

más relevantes en el desempeño del grupo cuando las tareas son interdependientes (Stephen, 2010)

6. Toma de decisiones en grupo:

Stephen (2010) La creencia caracterizada por los jurados de que dos cabezas son mejor que una, ha sido aceptada durante largo tiempo como un componente básico de los sistemas legales estadounidenses y de muchos otros países. Se ha ampliado hoy esta creencia hasta el punto de que grupos, equipos o comités toman muchas decisiones en las organizaciones.

Se parte del principio organizacional que los valores compartidos son más sustentables en el tiempo al momento de adoptar decisiones (Stephen; 2010)

- **Ventajas de los grupos**

Las decisiones individuales y de grupo tienen sus propios conjuntos de puntos fuertes. Ninguno es ideal para todas las situaciones. La siguiente lista identifica las ventajas principales que los grupos ofrecen sobre los individuos en la toma de decisiones. La información y los conocimientos son más completos, Mayor diversidad de puntos de vista, Mayor aceptación de una solución, Mayor legitimidad (Stephen, 2010)

- **Técnicas para la toma de decisiones en grupo**

La forma más común de toma de decisiones en grupo tiene lugar en grupos interactuante cara a cara. Pero, como lo mostró nuestro análisis del pensamiento de grupo, es frecuente que los grupos interactuantes se censuren así mismos y presionen a los miembros individuales hacia una conformidad de opinión (Stephen, 2010)

- **Lluvia de ideas**

En una sesión típica de tormenta de ideas, se sienta de media a una docena de personas alrededor de una mesa. El líder del grupo señala el problema de manera clara, a fin de que todos los participantes lo entiendan. Entonces, de manera despreocupada, los miembros lanzan todas las ideas que tengan como alternativas en un periodo determinado de tiempo. (Stephen, 2010)

Metas

Whitmore (2010) define las metas son amplias, pero a su vez declaraciones definidas y claras. Escritas en forma simple y breve, una meta no es un deseo, pero si una declaración destinada para ser realizable. Las metas deben de evitar la ambigüedad y al mismo tiempo retener una flexibilidad que les prevenga el quedarse grabado en la piedra. (Whitmore; 2010)

Las declaraciones de las metas, unen el hueco existente con el futuro que se desea, así como con el presente muchas organizaciones establecen indicadores más específicos y cuantificables. Más angostas que las metas que pueden ser usadas para medir el progreso de realización de las metas. Afirma que existen dos tipos de metas los cuales se distinguen de la siguiente manera. (Whitmore; 2010)

Meta final: Consiste en brindar inspiración a la persona de tipo motivacional; por ejemplo; ser director general de una empresa, ganar un premio codiciado, etc. Esta clase de metas generalmente no están en nuestras manos, dependen de otros. Lo que si corresponde al esfuerzo del coacheado es hacer todo para lograrlo, aunque la decisión final dependa de alguien más. (Whitmore; 2010)

Metas de desempeño: Es dividir el pastel en partes y de esta manera vislumbrar lo que se tiene que hacer de manera específica. (Whitmore; 2010)

Whitmore (2010) indica que, al establecer una meta, se deben considerar las siguientes características:

- La meta debe ser específica.
- Medibles: que permitan establecer indicadores o evidencias de avance.
- Realista: considerar si es posible lograrlo, de lo contrario, se pierde la esperanza.
- Dividida en etapas (tiempos)
- Enunciadas de manera positiva, nunca a negativa.
- Comprendidas por todos los involucrados, acortar brechas interpretativas.
- Oportunas: revisar si se cuenta con las condiciones necesarias para realizarlas.
- Éticas: honestas con las personas involucradas; por ejemplo, evitar fraudes, denuncias, etc., deben propiciar lo que se denomina bien común.
- Desafiantes: de lo contrario dejan de ser motivantes.

- Ecológicas: inofensivas para el entorno.
- Concertadas entre todas las partes involucradas.

Tomando en consideración las recomendaciones anteriores, presento algunas sugerencias para trabajar las metas en coaching.

Capital para cumplir metas

Chiavenato (2009) La actividad organizacional se puede ver como un complicado proceso de conversión de varios recursos por medio de un sistema integrado capaz de proporcionar salidas o resultados. El proceso de conversión requiere de una combinación óptima de entradas a un conjunto de trabajo, como esfuerzo humano, tecnología, materia prima y capital, para que se produzca un resultado deseado.

El elemento humano es un parte vital e imprescindible de esta actividad. Los economistas suelen ver tres factores de producción: los recursos naturales, el capital y el trabajo. Cuando una administración se reúne y combina los tres, entonces se crea más capital o riqueza. (Chiavenato; 2009)

Para alguien que conoce la teoría de los sistemas, esto representa un fenómeno sinérgico o un emergente sistémico. El capital o riqueza que se crea se reparte entre las partes involucradas en su generación: una fracción, en forma de costo, pasa a los proveedores (servicios, materias primas, equipamientos, edificios alquilados, etc.), otra fracción, en forma de interés, llega a otra parte en forma de dividendos, y por último, otra fracción, en forma de salarios. (Chiavenato; 2009)

Las recompensas por cumplir con las metas que ofrece una organización influyen en la satisfacción de grupos de interés. Cada uno está dispuesto invertir sus recursos individuales en la medida que obtengo rendimientos y resultados de sus inversiones.

Remunerar e incentivar para cumplir metas

Del mismo modo Chiavenato (2009). Menciona de igual manera que no basta con remunerar a las personas por el tiempo que dedican a la organización, porque ello es necesario, pero no es suficiente. Es necesario incentivarles continuamente para que hagan el mejor esfuerzo posible, superen su desempeño actual y alcancen las metas y los resultados desafiantes que se han formulado para el futuro.

La remuneración fija suele funcionar como un factor higiénico, que no es satisfactorio ni consigue motivar a las personas para que se superen las metas y los objetivos o para que mejoren continuamente sus actividades. (Chiavenato; 2009)

Con ello podemos ver que el factor de importancia para la búsqueda de objetivos y metas es la remuneración y los incentivos con bonos de dinero, pagos de servicios vacacionales o recompensas materiales, que generan al colaborador un interés alto para las actividades que se cumplen dentro de la entidad. (Chiavenato; 2009)

Evaluación de las metas

Para la evaluación del cumplimiento de metas se debe de tener referencia acerca los indicadores y ejes evaluativos de los promotores de servicio por parte de la entidad financiera. Whitmore (2010) menciona que se evalúa el cumplimiento de metas de acuerdo a los siguientes indicadores: Crecimiento eficiente. Corresponde al enfoque de evaluación personal del asistente financiero. Con ello se engloba la capacidad de atención a clientes con el protocolo adecuado de acuerdo al tipo de cliente. Así mismo la facilidad para sugerir y encaminar a los clientes de manera satisfactoria de acuerdo a la operación bancaria a realizarse. Por último, se encuentra de la mano con la cantidad de ventas de seguros que puede generar el presente promotor de servicios.

A continuación, se explica los 3 ejes de evaluación los cuales a su vez cuenta con indicadores:

Ventas

Corresponde al 20% de la planilla, las ventas agregadas de los equipos bajo su cargo del SPO, se calcula de acuerdo al reglamento de la Campaña Multi Producto (CMP); calcula el cumplimiento de cada producto (venta/venta), luego se aplica el peso ponderado y se suman los cumplimientos ponderados. (Whitmore; 2010)

Los tipos de seguros a la venta por parte de la aseguradora Pacifico son:

Seguro Blindado: Seguro de protección de tarjetas contra cualquier tipo de fraude existentes de las tarjetas de crédito y débito del Banco de crédito del Perú, así como de otras entidades financieras hasta cierto límite. El promotor genera un porcentaje de 1

punto para la tarjeta de débito y 3 para las tarjetas de crédito promedio por cada seguro vendido (Whitmore; 2010)

Seguro Múltiple: Seguro de triple protección: en vida, enfermedad y accidentes, siendo uno de los más demandados por sus buenos beneficios a todos los segmentos en general teniendo como eficiencia de obtener 1 punto en venta mensual y 2 en venta anual. (Whitmore; 2010)

Migración

Corresponde al 10% de la planilla, es la evaluación de las acciones del promotor de servicio por la facilidad que brinda a los clientes para realizar sus transacciones en canales alternativos. (Whitmore; 2010)

Productividad:

Su función radica en el cumplimiento de cantidad de transacciones semanales por parte de los colaboradores, aportando al cumplimiento de la meta de productividad de la agencia. (Whitmore; 2010)

Gestión del riesgo sobresaliente

La gestión del riesgo sobresaliente elaborada en base al código de ética y el manejo de reglas del SBS, es un área interna del banco Interbank encargada de realizar las evaluaciones en el cual se infiere en conceptos oportunos en conocer conceptos básicos y seguimiento que todo se lleve de forma transparente dentro de la entidad bancaria. (Whitmore; 2010)

Control Operativo: Se realiza mediante visitas de control integral de la hoja de ruta correspondientes en evaluaciones a las agencias con el final de una nota. (Whitmore; 2010)

Clientes Contentos

La dimensión de clientes contentos hace referencia al proceso de atención al cliente de acuerdo al modelo IMAGINE, el saludo, personalidad en la atención mediante se hacen evaluaciones aleatorias por el área encargada a fin de ponderar una nota. (Whitmore; 2010)

Satisfacción con el canal:

Satisfacción de los clientes en el canal de operaciones donde se ubican la interacción directa de los promotores de servicio con el cliente (Whitmore; 2010)

1.3. Definición de Términos Básicos

1. **Capacidades laborales:** Capacidad para responder exitosamente una demanda compleja o llevar a cabo una actividad o tarea, según criterios de desempeño definidos por la empresa o sector productivo. (Gutiérrez, 2012; p.34)
2. **Clima laboral:** Conjunto de condiciones sociales y psicológicas que caracterizan a la empresa, la manera en que los grupos se integran y trabajan, los niveles de conflicto, así como los de motivación (Gutiérrez, 2012; p.34)
3. **Colaboradores:** Cualquiera de los miembros de una organización empresarial a los cuales se les asigna una función determinada y sobre los cuales se evalúa su desempeño. (Gutiérrez, 2012; p.34)
4. **Comportamiento organizacional:** Es el estudio y la aplicación de los conocimientos acerca de la forma en que las personas se comportan individual y grupalmente en las organizaciones; identificando las maneras en que los individuos pueden actuar con mayor efectividad. (Gutiérrez, 2012; p.34)
5. **Desempeño laboral:** Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad. (Gutiérrez, 2012; p.35)
6. **Eficacia:** Cumplimiento de una meta sin tomar en consideración los medios o elementos que conllevan a su cumplimiento. (Gutiérrez, 2012; p.41)
7. **Eficiencia:** Valoración del cumplimiento de una meta en función de algún elemento que conlleva a su cumplimiento, el mismo que puede estar expresado en función del

tiempo, recursos económicos, materia prima empleada, personal participante, o una combinación de estos. (Gutiérrez, 2012; p.41)

8. **Indicadores de resultados:** Unidad de medida de las metas a ser alcanzadas en función de un objetivo determinado. Constituye el logro luego de implementar un conjunto de actividades concatenadas entre sí. (Gutiérrez, 2012; p.41)
9. **Meta:** Corresponde a la cuantificación de un objetivo a ser logrado en un plazo determinado; por cuanto debe ser verificable y realizable (Gutiérrez, 2012; p.44)

10. **Recursos organizacionales:** Son los factores productivos que permiten la prestación del servicio. Para que una organización pueda cumplir con los objetivos planteados, necesita contar con los medios adecuados y, consecuentemente, realizar las tareas que contribuyan al logro de los mismos. (Gutiérrez, 2012; p.54)

CAPÍTULO II

MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo y nivel de investigación

2.1.1. Tipo de investigación

Una investigación de tipo aplicada es aquella que tiene el propósito de buscar y consolidar conocimiento, así como aplicarlo para generar nuevo conocimiento, en beneficio de la cultura, la ciencia y la producción de tecnología (Pimienta, De la Orden, & Duarte, 2012). En este estudio se hace uso de teorías y estudios anteriores para concretar la forma de medir las variables y discutir los resultados obtenidos, por ello esta es una investigación de tipo aplicada.

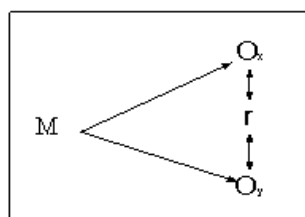
2.1.2. Nivel de investigación

La investigación es de nivel correlacional. Las investigaciones de nivel correlacional describen la relación entre las variables estudiadas en un periodo de tiempo determinado. Se describen las variables, pero además se determinan las posibles correlaciones existentes entre ellas (Díaz, 2009)

2.1.3. Diseño de investigación

No experimental. En este diseño de investigación, no se manipulan las variables independientes, el estudio se realiza a través de la observación de los fenómenos como estos se muestran naturalmente. A diferencia de un estudio experimental, no es posible asignar de manera aleatoria condiciones o tratamientos a los sujetos de estudio (Díaz, 2009). En la presente investigación no se manipuló ninguna de las variables a ser estudiadas, por lo consiguiente un diseño no experimental.

Se procedió a estudiar la relación entre las variables de la manera descrita en el siguiente esquema.



Donde:

- M: Representa la muestra de los colaboradores que participaron de la investigación = 19 trabajadores de Tienda Interbank 750
- O₁: Comportamiento organizacional
- O₂: Cumplimiento de metas
- r : Relación entre las variables

2.2. Población y Muestra

2.2.1. Población

La población en la investigación estuvo conformada por el total de 19 colaboradores de la tienda 750 de Interbank, siendo repartidos de la siguiente manera:

Tabla 1

Composición de la población

Nombre del Área	Nº de trabajadores
Plataforma	10
Convenios	9
Total	19

Fuente: Área administrativa de Tienda 750 de Interbank

2.2.2. Muestra

La muestra estuvo conformada por el total de la población, que conlleva a 19 trabajadores del Banco Interbank de la tienda 750.

Por esta razón no fue necesario aplicar ningún método para determinar el tamaño de la muestra, así como ni criterios de inclusión o exclusión.

2.3. Variables

V1: Variable independiente: Comportamiento organizacional

V2: Variable dependiente: Cumplimiento de metas

Tabla 2*Operacionalización de las variables en estudio*

Variable independiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas de medición
Comportamiento Organizacional	Es el Conjunto de Conductas y actitudes de los colaboradores de la institución en todas las áreas, que se relacionan para conseguir los objetivos planteados por la Institución según (Chiavenato, I 2009).	Se evalúa en base a las seis dimensiones planteadas por Robbins (2010), para ello se entrevistó a cada uno de los colaboradores de las áreas asistenciales, ello permitió conocer el comportamiento organizacional de cada una de estas áreas, para luego poder relacionar con la productividad de las mismas.	Condiciones Externas de los Grupos	Estrategia general Estructura de autoridad Regulaciones Recursos Organizacionales Selección del Personal Evaluación del Desempeño Cultura Entorno Laboral	Razón
			Recursos de los Miembros de un Grupo	Conocimientos Capacidades Personalidades	
			Estructura de Grupos	Roles o papeles Normas Tamaño del Grupo	
			Proceso de los Grupos	Sinergia Facilitación Social	
			Tareas de Grupo	Actividades	
			Tomas de Decisiones	Técnicas	

Variable Dependiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas de medición
Cumplimiento de Metas.	Las declaraciones de las metas, unen el hueco existente con el futuro que se desea, así como con el presente muchas organizaciones establecen indicadores más específicos y cuantificables. Mas angostas que las metas que pueden ser usadas para medir el progreso de realización de las metas. (Whitmore; 2010)	El cumplimiento se evalúa en base a la recopilación de datos de la planilla de desempeño aplicado a los colaboradores del Banco Interbank	Crecimiento Eficiente Gestión de Riesgo Sobresaliente Clientes Contentos	Ventas Migración Productividad Control Operativo Satisfacción con el canal	Razón

Fuente: Elaboración propia

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recopilación de datos, se aplicó las técnicas de encuesta y recopilación de información haciendo uso de estadística a través de programas computarizados como son Excel y el SPSS 21, para así lograr la presentación de resultado en figuras y tablas acordes al tipo de investigación.

Tabla 3

Técnicas e Instrumentos de la investigación

Técnica	Instrumento	Alcances	Informantes
Encuesta	Formulario de preguntas	Levantamiento de datos Variable Independiente	Colaboradores de la tienda Interbank
		Levantamiento de datos – Variable dependiente	
Fichaje	Fichas Bibliográficas	Creación de marco teórico y marco conceptual	Guías Bibliográficas, Tesis , internet, artículos

Fuente: Elaboración propia

2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

La interpretación y análisis de datos, siguiendo el siguiente procedimiento:

- Indagación, que consiste en revisar bibliografía de estructuración de resultados cuantitativos.
- Conciliación de datos, que consiste en la revisión de la consistencia de los datos recogidos de campo, con la finalidad de verificar la fiabilidad de los datos
- Tabulación de cuadros con cantidades y porcentajes, en función de los indicadores que se evalúan para cada variable, y planteados de acuerdo con los objetivos de la investigación.
- Análisis estadístico de correlación, utilizando la prueba estadística del Rho de Spearman
- Formulación de gráficos, los mismos que sirven de complemento a las tablas y contribuyen a una mejor visualización de los resultados

- Procesamiento de datos, el mismo que corresponde a determinar valores en función de los indicadores, para el cual se utilizó el software SPSS v. 23 y el Excell.
- Ordenamiento y clasificación, con la finalidad de presentar los resultados de acuerdo con los objetivos de la investigación y facilitar la comprensión y lectura.

Los criterios para determinar el análisis de las variables se detallan a continuación:

Tabla 4

Valores cuantitativos para evaluación del comportamiento organizacional

Escalas	Fórmulas	Valores
Máximo	Escala Máxima (Adecuado) X N° de preguntas	5 x 17 = 85
Mínimo	Escala Mínima (Inadecuado) X N° de preguntas	1 x 17 = 17
Razón	Máximo - Mínimo	85 - 17 = 68
Distribución	Razón / N° de escalas	68 / 5 = 13.6

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5

Escalas de medición de la evaluación de la variable Comportamiento organizacional

Escalas del instrumento	Escalas de la variable	Desde	Hasta
(1) Nunca	Muy Inadecuado	17	30
(2) Casi Nunca	Inadecuado	31	44
(3) A veces	Regular	45	53
(4) Casi Siempre	Adecuado	54	72
(5) Siempre	Muy Adecuado	73	85

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6

Escalas de medición de la variable: Cumplimiento de metas

Escalas de la variable	Desde	Hasta
Malo	1	2.9
Regular	3	3.99
Bueno	4	4.99

Fuente: elaboración propia

Tabla 7*Valores para determinar el grado de relación según coeficiente de correlación*

Rango	Grado de relación
-0.91 a 1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0	No existe relación
0.01 a 0.10	Correlación positiva débil
0.11 a 0.50	Correlación positiva media
0.51 a 0.75	Correlación positiva considerable
0.76 a 0.90	Correlación positiva muy fuerte
0.91 a 1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: SPSS 22.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Resultados

Del objetivo específico 1

Este objetivo buscó evaluar el comportamiento organizacional de los colaboradores de la tienda Interbank 750 – Tarapoto 2016, para el cual se presenta los siguientes resultados:

Tabla 8

Comportamiento organizacional de la tienda 750 de Interbank

Escalas de medición	Frecuencia	%
Muy Inadecuado	6	32%
Inadecuado	6	32%
Regular	3	16%
Adecuado	3	16%
Muy Adecuado	1	5%
Total	19	100%

Fuente: Datos recogidos de los colaboradores de la Tienda Interbank 750 – Tarapoto

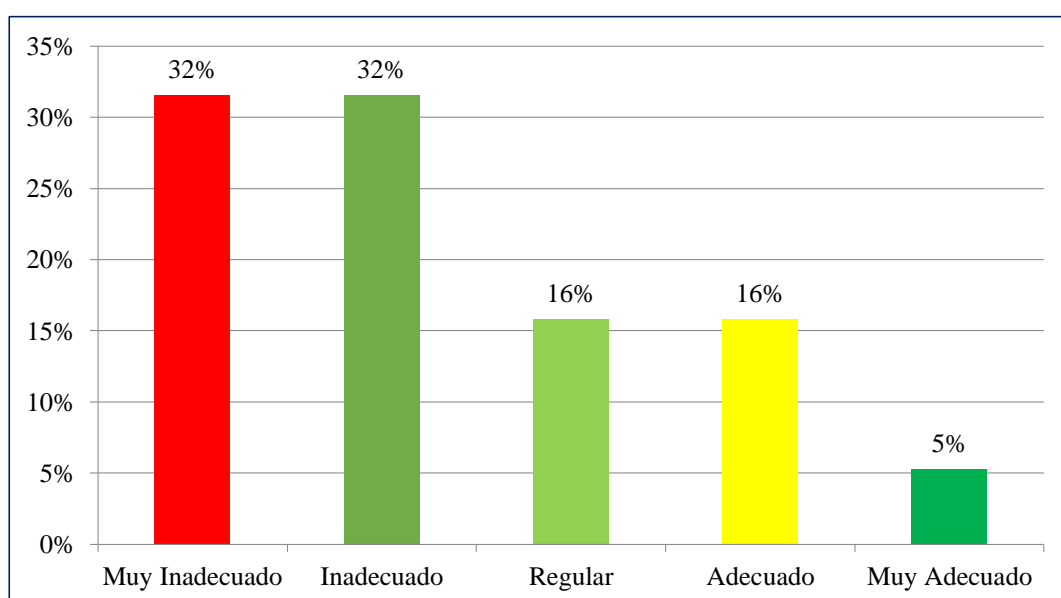


Figura 1. Comportamiento organizacional de la tienda 750 de Interbank. (Fuente: Datos recogidos de los colaboradores de la Tienda Interbank 750 – Tarapoto)

La tabla 8 y la figura 1, indica que el Comportamiento organizacional de la tienda 750 de Interbank desde la percepción de los colaboradores es Muy inadecuado con 32%; Inadecuado con 32%; Regular con 16%; Adecuado con 16%, Muy adecuado con 5%.

Estos resultados nos indican que cerca de 2/3 (64%) de los colaboradores califican el comportamiento organizacional como inadecuado y muy inadecuado; y sólo aproximadamente 1/5 de los colaboradores lo califican como adecuado y muy adecuado.

Es decir, quienes los consideran inadecuada y muy inadecuada supera en tres veces a quienes consideran adecuada y muy adecuada el comportamiento organizacional; existiendo un 16% que lo considera regular.

Por otro, lado los valores extremos de la escala de medición como son muy inadecuado y muy adecuado son disímiles en cuanto a su valoración, siendo para el primer caso de 32%; aproximadamente 1 de cada tres colaboradores y para el caso de muy adecuado de 5%, aproximadamente 1 de cada 20 colaboradores.

Del Objetivo específico 2

Este objetivo buscó analizar el cumplimiento de metas de colaboradores de la tienda Interbank 750 – Tarapoto, 2016; así los resultados obtenidos son:

Tabla 9

Cumplimiento de metas de los colaboradores de la tienda 750

Escalas evaluativas	Frecuencia	%
Malo	1	5%
Regular	8	42%
Bueno	10	53%
Total	19	100%

Fuente: Datos recogidos de los colaboradores de la Tienda Interbank 750 – Tarapoto

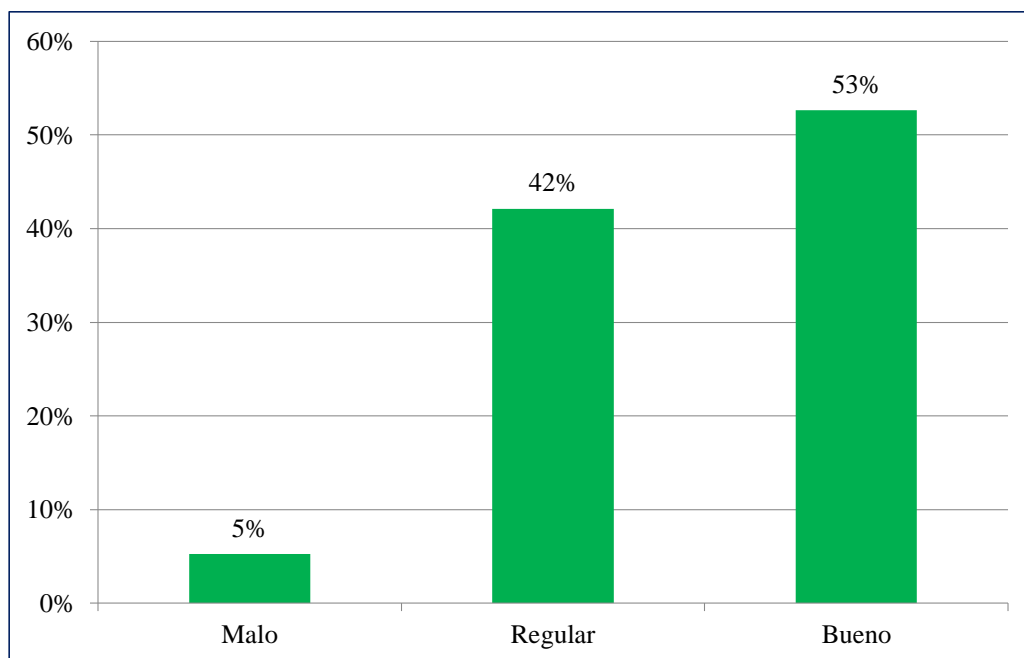


Figura 2. Cumplimiento de metas de los colaboradores de la tienda 750. (Fuente: Datos recogidos de los colaboradores de la Tienda Interbank 750 – Tarapoto).

La tabla 9 y la figura 2, nos muestra cumplimiento de metas de los colaboradores de la tienda 750; donde el 53% de los trabajadores muestra un nivel bueno; 42% regular y 5% malo.; lo que nos demuestra que el 47% de los colaboradores no muestra un valor satisfactorio en cuanto al cumplimiento de metas.

La proporción de quienes lo consideran bueno es ligeramente mayor a quienes lo consideran malo y regular; siendo para el primer caso de 53% y de 47% para los segundos.

La escala evaluativa de malo representa el 5%, lo que indica que 1 de cada 20 colaboradores tiene un cumplimiento de metas bajo desde la perspectiva de los encuestados.

Del Objetivo general

Este objetivo busca determinar la influencia del comportamiento organizacional en el cumplimiento de metas de los colaboradores de la tienda Interbank 750 – Tarapoto, 2016; así se tiene los siguientes resultados.

Supuestos para el Rho de Spearman.

Muestra menor a 30

- N = 19 colaboradores en estudio
- Correlación o asociatividad
- X = comportamiento organizacional
- Y = Cumplimiento de metas

Luego de realizados los cálculos se tiene:

Tabla 10

Prueba Rho de Spearman

			Comportamiento organizacional	Cumplimiento de metas
Rho de Spearman	Comportamiento organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	0,764*
		Sig. (bilateral)	----	0,027
		N	8	8
	Cumplimiento de metas	Coeficiente de correlación	0,764*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,027	----
		N	8	8

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Datos de la encuesta procesados con SPSS 23.

De acuerdo a la prueba estadística de calificación ordinal y en base a rangos, conocida como la Rho Prueba de Spearman, cual valor de la significancia bilateral es de 0.027 y menor al 0.05, y de acuerdo a la regla estadística se define que existe relación entre las variables de estudio. Por lo cual se tiene un nivel de relación del 76.4% y dentro del cual se puede aceptar la hipótesis alterna. Hi Existe una influencia significativa del comportamiento organizacional en el cumplimiento de metas de los colaboradores de la tienda Interbank 750 – Tarapoto, 2016. Por consiguiente se tiene que rechazar la hipótesis Ho

3.2. Discusión

Del Objetivo específico 1

Los resultados detallados para este objetivo específico no indican que el comportamiento organizacional de la tienda 750 de Interbank desde la percepción de los colaboradores es Muy inadecuado con 32%; Inadecuado con 32%; Regular con 16%; Adecuado con 16%, Muy adecuado con 5%.

Estos valores se asemejan a lo indicado por Solano (2016) en su tesis “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2016, que indica que el clima organizacional es inadecuada un 50%, debido al incumplimiento de las funciones, por la falta de responsabilidad en cuanto al tiempo oportuno de las funciones efectuadas; aun cuando se trate para de una entidad pública y la evaluada en la presente investigación corresponde a una entidad privada.

De la averiguación por la que se aprecia este comportamiento inadecuado dentro de la Tienda 750 de Interbank se pueden indicar se debe a que no existe liderazgo de los jefes ya que los problemas que se presentan no son solucionados inmediatamente, muchas veces los colaboradores cuando suscitan problemas entre el personal o el desempeño de sus funciones no son comunicados rápidamente al jefe inmediato ya que la relación entre los colaboradores y los jefes no es adecuada.

Otro elemento es que, consideran que muchos de los trabadores frecuentemente llegan tarde y las políticas implementadas no ha reducido las faltas de los trabajadores, así mismo no permite alcanzar las metas y objetivos en la institución, el personal considera además que no se tiene herramientas necesarias como el uso total del sistema para la evaluación de créditos, así mismo en cuanto a los procesos de selección del personal no se tiene establecido un perfil detallado del puesto.

El personal menciona también que las recompensas no son bien percibidos por los colaboradores, es decir consideran que los sueldos no están de acuerdo con las responsabilidades en su puesto, además mientras se desarrollan las funciones no se puede contar con el apoyo de los demás colaboradores así mismo el tamaño de las

oficinas son muy reducidos y la documentación no se encuentra a la mano para todos, se menciona además que sus compañeros no poseen la experiencia necesaria, y sus actitudes ante los usuarios no es la adecuada brindándole un mal servicio, ya que las funciones no están correctamente detallados, y el tiempo en que se presta el servicio es muy prolongada generando un malestar en donde no se soluciona los problemas del usuario, así mismo la gerencia no toma decisiones consultando con los colaboradores de la oficina, lo cual no provoca una buena sinergia entre el gerente de tienda y sus colaboradores de plataforma.

Todo lo antes descrito es similar a lo observado por Elera (2016) en su investigación “Diagnóstico del compromiso organizacional de la tienda Sodimac Chiclayo 1 sustentado en el modelo de Meyer y Allen, 2016 que indica que los colaboradores muestran una tendencia positiva hacia un alto nivel afectivo de compromiso, sin embargo, una porción mayor de los trabajadores labora por mantener su trabajo sin la necesidad moral por querer cumplir con objetivos de la organización, es decir los trabajadores tienen como principal motivación los aspectos labores y su ingreso y no los objetivos institucionales de la empresa.

Sin embargo en cuanto a los colaboradores pertenecientes a las áreas de banca empresa se encuentra en un nivel más adecuado, debido a que las actividades de colocación de créditos y análisis de mercado se desarrolla de mejor manera en tanto considera que es adecuado, el cual indica el funcionamiento regular de las actividades, a manera general podemos mencionar que personal consideran que tienen un comportamiento organizacional inadecuado en la tienda 750 de Interbank, con un funcionamiento creado por la mala sinergia que se produce entre los colaboradores de plataforma y el gerente de la tienda.

Estas consideraciones se asemejan a lo mencionado por Montes de Oca y Llor (2016) en su investigación “Evaluación del desempeño de las variables del comportamiento organizacional a nivel organizacional en la pasteurizadora y comercializadora el Ranchito, del Cantón Salcedo, que indican que la empresa no proporciona muchas oportunidades de crecimiento económico, tampoco profesional a los trabajadores y que no existe una cooperación mutua ni trabajo en equipo para realizar las tareas encomendadas; elementos observados en la presente investigación.

Teniendo este escenario se infiere que se cumple con la hipótesis específica alterna planteada en la cual se menciona que H₁: El comportamiento organizacional en los colaboradores de la tienda Interbank 750 – Tarapoto 2016 se encuentra inadecuado

Con todo lo descrito filas arriba, se puede corroborar lo mencionado por Stephen (2010) que indica que en estudios en el que se investiga el impacto que individuos, grupos y estructuras tienen en la conducta dentro de las organizaciones, con la finalidad de aplicar estos conocimientos a la mejora de la eficacia de las organizaciones; también se interesa particularmente en las situaciones que atañen al empleo, por lo que se destaca el comportamiento en lo que se refiere al trabajo, hacer sus labores.

Del Objetivo específico 2

Los resultados detallados para este objetivo específico nos muestran que el cumplimiento de metas de los colaboradores de la tienda 750; es de 53% en nivel bueno; 42% regular y 5% malo; lo que nos demuestra que el 47% de los colaboradores no muestra un valor satisfactorio en cuanto al cumplimiento de metas.

Estos valores se deben a que no todos cumple con los indicadores de trabajo, el que se encuentra en nivel bajo es el indicador de crecimiento eficiente que tiene un peso del 70% del total de la planilla, de los cual se encuentra conformado por ventas, migración y productividad; por su parte donde existe déficit es en la venta de seguros y productividad.

Es decir que las colocaciones han bajado repentinamente por la falta de disciplina de los nuevos colaboradores y el poco control por parte de los jefes de áreas. Con ello podemos tener una citación en teoría de Whitmore (2010) define las metas son amplias, pero a su vez declaraciones definidas y claras. Escritas en forma simple y breve, una meta no es un deseo, pero si una declaración destina para ser realizable. Las metas deben de evitar la ambigüedad y al mismo tiempo retener una flexibilidad que les prevenga el quedarse grabado en la piedra.

Las declaraciones de las metas, unen el hueco existente con el futuro que se desea, así como con el presente muchas organizaciones establecen indicadores más específicos y cuantificables. Más angostas que las metas que pueden ser usadas para medir el progreso

de realización de las metas. Llegando a mantener relación con la investigación de Farro, C. (2014), desarrolló la tesis titulada “Impacto de la aplicación de coaching para mejorar el clima laboral de la empresa “Taiwán motos” en la ciudad de Chiclayo en el año 2013 (Tesis de maestría). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. quien en una de sus conclusiones se menciona que el aplicar el programa de Coaching en la empresa "Taiwán motos" de la ciudad de Chiclayo, dio resultados positivos tanto para la empresa como para los trabajadores y eso se ve reflejado en las ventas que se incrementaron en el periodo analizado. Todo esto implica que, las muestras de productividad y cumplimiento de metas se logra a través de un buen programa de coaching interno.

Del Objetivo general

El estadístico aplicado para demostrar la influencia del comportamiento organizacional en el cumplimiento de metas de los colaboradores de la tienda Interbank 750- Tarapoto, año 2016, nos indica que existe una significancia bilateral de 0.027, valor menor a 0.05; y un nivel de correlación de 0.764; determinando que se infiere la existencia de influencia de las variables en estudio

Con ello cumplimos por lo acotado por Robbins (2010) Su importancia radica en que las organizaciones son sistemas sociales, y si se desea trabajar en ellas o dirigir las es necesario comprender su funcionamiento. Las instituciones combinan ciencia y personas, tecnología y humanidad; donde las sociedades deben entender las organizaciones y utilizarlas de la mejor manera posible, porque son necesarias para lograr los beneficios del progreso de la civilización. El comportamiento humano dentro de las organizaciones es impredecible debido a que se origina en necesidades y sistemas de valores muy arraigadas en las personas.

No existen fórmulas simples y prácticas para trabajar con las personas, ni existe una solución ideal para los problemas de la organización. Todo lo que se puede hacer es incrementar la comprensión y las capacidades existentes para elevar el nivel de calidad de las relaciones humanas en el trabajo. Quien hace énfasis en las relaciones humanas en el trabajo, con lo lleva que la generación de los enfoques del cumplimiento de metas se lleva a que existe una sinergia espectacular entre los trabajadores de la tienda 750 de Interbank.

CONCLUSIONES

La investigación concluye en lo siguiente:

- a. La influencia del comportamiento organizacional en el cumplimiento de metas de los colaboradores de la tienda Interbank 750 – Tarapoto, 2016, es directa y significativa, evaluada con estadístico de Rho Prueba de Spearman; donde el valor de la significancia bilateral es de 0.027 y menor al 0.05, con un nivel de relación del 76.4%.
- b. El comportamiento organizacional de los colaboradores de la tienda Interbank 750 – Tarapoto 2016, es deficiente, donde el 64 % de los colaboradores lo califica como muy inadecuado e inadecuado
- c. El cumplimiento de metas de colaboradores de la tienda Interbank 750 – Tarapoto, 2016 es bueno para el 53% de los trabajadores; 42% regular y 5% malo.; lo que nos demuestra que el 47% de los colaboradores no muestra un valor satisfactorio en cuanto al cumplimiento de metas.

RECOMENDACIONES

Se plantea las siguientes recomendaciones:

- a. Implementar un proceso de mejora del comportamiento organizacional basado en la generación de un clima laboral que fomente la horizontalidad de las relaciones interpersonales, la confianza en la asignación de labores y la empatía entre los directivos y los colaboradores; y un Cuadro de Mando Integral para la mejora del cumplimiento de las metas
- b. Desarrollar capacidades interpersonales entre los trabajadores y quienes dirigen la entidad, a través de acciones como talleres comunicativos, eventos de integración que involucren no solo a los trabajadores sino también al entorno familiar.
- c. Mejorar su desempeño funcional para la mejora de sus metas de la empresa, sobre la base de la mejora actitudinal teniendo como enfoque la misión y visión institucional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bermudes (2016) *Relación entre el modelo de diseño organizacional y la delegación de toma de decisiones del equipo de trabajo de la oficina de Devida – Tarapoto, 2016* (tesis de maestría) Universidad César Vallejo. Tarapoto.
- Chiavenato, Idalberto (2009) *Comportamiento Organizacional* (2da Edición) México, Editorial. Mc Graw - Hill / Interamericana Editores SA.
- Díaz, María Elena (2012). “*Factores del comportamiento organizacional que influyen en el desempeño de los equipos de trabajo en instituciones de educación superior*”. Universidad Autónoma de Querétaro. Santiago de Querétaro. Recuperado de: <http://ri.uaq.mx/bitstream/123456789/548/1/RI000181.pdf>
- Dubrin, Andrew J; (2003) *Fundamentos De Comportamiento Organizacional* (2ª ED.) México. Editorial Thopson Paraninfo.
- Elera, G. (2016) *Diagnóstico del compromiso organizacional de la tienda Sodimac Chiclayo I sustentado en el modelo de Meyer y Allen, 2016* (tesis de pregrado) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. Perú. Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1336/1/TL_EleraChiclayoGiangabrie1.pdf.pdf
- Farro, C. & Toro, I. (2014). “*Impacto de la aplicación de coaching para mejorar el clima laboral de la empresa “Taiwán motos” en la ciudad de Chiclayo en el año 2013*” Tesis de Pregrado. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/376/1/TL_FarroTapiaCinthya_ToroNi%C3%B1oIngrid.pdf
- Gutiérrez, M (2012) *Glosario de términos de gestión organizacional*. México: Editorial Paidea
- Guevara, L. (2014) *Diseño organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores del PEHCBM periodo 2014* (Tesis de licenciatura) Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto.

- Ibañes, M. (2011) *Gestión del talento humano en la empresa* (Primera Edición) Editorial San Marcos Eirl.
- Macavilca, E. (2016) *Comportamiento organizacional en la productividad laboral de los trabajadores de la Dirección General de Juegos de Casinos y Máquinas Tragamonedas, Lima – 2016* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo. Lima. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23368/Macavilca_CEG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Madrid C y Segura, A (2005). *Análisis de comportamiento organizacional del personal para generar satisfacción en los clientes del Hotel Mesón Sacristía De la Compañía Puebla*. (Tesis). México: Universidad de las Américas.
- Montes de Oca, J; y Loor, J (2016) *Evaluación del desempeño de las variables del comportamiento organizacional a nivel organizacional en la pasteurizadora y comercializadora el ranchito, del Cantón Salcedo* (Tesis de maestría) Universidad Politécnica Agropecuaria de Manabí. Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/351/1/TAE75.pdf>
- Martínez, A (2016) *Diagnóstico del comportamiento organizacional entre los empleados de Demca SAC. en la ciudad de Cartagena de Indias, 2016*. Universidad de Cartagena de Indias. Colombia. Recuperado de: <http://repositorio.unicartagena.edu.co:8080/jspui/bitstream/11227/5473/1/TRABAJO%20DE%20GRADO%20-%20ALEJANDRO%20ENRIQUE%20MART%C3%8DNEZ%20V%C3%89LEZ.pdf>
- Pesantez S, y Guapacaza, D. (2013) *Análisis del comportamiento de la organizacional del personal Docente, Administrativo y de servicios*. (Tesis).Cuenca: Universidad Politécnica Salesiana. Recuperado de: <http://www.dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1939/12/UPS-CT002338.pdf>
- Ramos, Clarisa (2013). *“Comportamiento organizacional en las delegaciones departamentales del ministerio de ambiente y recursos naturales región*

noroccidente". Universidad Rafael Landívar. Recuperado de:
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/01/01/Ramos-Clarisa.pdf>


Solano, S (2016) "*Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017*" (tesis de maestría) Universidad César Vallejo. Tarapoto.

Stephen, R. (2010). *Comportamiento Organizacional* (décimo tercera edición) México, Editorial: Pearson educación.

Withmore, J. (2010). "*Coaching: El método para mejorar el rendimiento a las personas*". Ediciones Paidós Ibérica. Barcelona. 8ava edición.

ANEXOS

Anexo A. Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE(S) E INDICADORES	TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACION	INSTRUMENTO(S)
<p>Problema principal ¿Cuál es la influencia del comportamiento organizacional en el cumplimiento de metas de los colaboradores de la tienda Interbank 750 – Tarapoto, 2016? Problemas específicos</p>	<p>Objetivo General Determinar la influencia del comportamiento organizacional en el cumplimiento de metas de los colaboradores de la tienda Interbank 750 – Tarapoto, 2016</p> <p>Objetivos específicos Evaluar el comportamiento organizacional de los colaboradores de la tienda Interbank 750 – Tarapoto 2016</p> <p>Analizar el cumplimiento de metas de colaboradores de la tienda Interbank 750 – Tarapoto, 2016</p>	<p>Hipótesis general: Hi: Existe una influencia significativa del comportamiento organizacional en el cumplimiento de metas de los colaboradores de la tienda Interbank 750 – Tarapoto, 2016.</p> <p>Hipótesis específicas H1: El comportamiento organizacional en los colaboradores de la tienda Interbank 750 – Tarapoto 2016 se encuentra inadecuado</p> <p>H2: El nivel de cumplimiento de metas de colaboradores de la tienda Interbank 750 – Tarapoto, 2016 se encuentra bajo</p>	<p>Variables1 Comportamiento organizacional Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estrategia general • Estructura de autoridad • Regulaciones • Recursos organizacionales • Selección de personal • Evaluación del desempeño • Cultura • Entorno laboral • Conocimientos • Capacidades • Personalidades • Roles y papeles • Normas • Tamaño del grupo • Sinergia • Facilitación social • Actividades • Técnicas <p>Variable 2 Cumplimiento de metas Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ventas ▪ Migración ▪ Productividad ▪ Control Operativo ▪ Satisfacción con el canal 	<p>Tipo de Investigación</p> <p>Aplicada</p> <p>Nivel de Investigación</p> <p>Correlacional</p> <p>Diseño de la Investigación</p> 	<p>- Encuesta</p>

Fuente. Elaboración Propia

Anexo B.

Ficha de Encuesta

Instrumento Variable Comportamiento Organizacional

La investigación tiene por objetivo de evaluar el comportamiento organizacional de la empresa. Para lo cual tiene la presente encuesta que se va desarrollar de manera anónima. Marcando con una (X) en los recuadros que crea conveniente y teniendo en cuenta los siguientes ítems:

- **Nunca** = **1**
- **Casi nunca** = **2**
- **A veces** = **3**
- **Casi siempre** = **4**
- **Siempre** = **5**

N°	Estrategia General	1	2	3	4	5
1	El gerente general establece la administración en la tienda de Interbank de forma adecuada y justa					
N°	Estructura de autoridad					
2	Se estructuran cadenas de mando para solucionar los inconvenientes que suceden en la empresa					
N°	Regulaciones formales					
3	La entidad financiera tiene documentos como el MOF y los documentos formativos para una labor eficiente.					
N°	Recursos Organizacionales					
4	Los colaboradores cuentan con todas las herramientas necesarias para desempeñar sus funciones.					
N°	Proceso de selección del personal					
5	Considera que se realizan procesos de selección óptimos para los puestos dentro de la entidad financiera					
N°	Sistema de evaluación del desempeño					
6	Se practica un esencia eficiente y eficaz en el manejo de evaluar a los trabajadores					
N°	Cultura de la organización					
7	Se evidencia la cultura de la organización mediante la forma de comportamiento de sus trabajadores.					
N°	Entorno Laboral Físico					

8	El entorno laboral se encuentra ordenado y presentable dentro de la entidad en todos los días de trabajo					
N°	Conocimientos					
9	Se evidencia un grupo de trabajo que muestra conocimientos plenos en sus funciones					
N°	Capacidades					
10	Se establecen y reconocen las capacidades que se presentan dentro de los trabajadores de Interbank					
N°	Personalidad					
11	Se evidencia las personalidades de los trabajadores con la cooperación en el trabajo.					
N°	Roles y Papeles					
12	Se cumplen con los roles y papeles estimados para una mejor entrega de las capacidades de los trabajadores.					
N°	Normas					
13	Se les recuerda las normas de trabajo que se desempeñan dentro de la entidad financiera.					
N°	Sinergia					
14	Se evidencia sinergia dentro del grupo de trabajo de la entidad financiera					
N°	Facilitación social					
15	Son participes de productos sociales como parte de la costumbre del trabajo.					
N°	Tareas de grupo					
16	Se definen tareas en grupos dentro de la entidad financiera					
N°	Toma de decisiones de grupo					
17	Se realizan reuniones para tomar decisiones conjuntas dentro del ambiente laboral					

Fuente: Elaboración propia

Ficha de Encuesta

Instrumento Variable Comportamiento Organizacional

La investigación tiene por objetivo de evaluar el comportamiento organizacional de la empresa. Para lo cual tiene la presente encuesta que se va desarrollar de manera anónima. Marcando con una (X) en los recuadros que crea conveniente y teniendo en cuenta los siguientes ítems:

- **Nunca** = **1**
- **Casi nunca** = **2**
- **A veces** = **3**
- **Casi siempre** = **4**
- **Siempre** = **5**

N°	Crecimiento eficiente	1	2	3	4	5
1	La calificación de las ventas que realiza como colaborador					
N°	Migración					
2	La migración de los clientes de su cartera					
N°	Productividad					
3	Los valores de sus ventas son mejores que el año anterior en relación al mismo periodo en el año					
N°	Control Operativo					
4	Los directivos llevan a cabo un control operativo eficiente.					
N°	Satisfacción en el canal					
5	La acciones que lleva adelante como colaborador para la satisfacción del canal					

Fuente: Elaboración propia