

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA
CONSTRUCTORA CAPELLI & ASOCIADOS S.A.C. DE LA CIUDAD
DE CHICLAYO AÑO 2019

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR
ROSSANA CHINCHAY VELAZCO

ASESOR
DIóGENES JESUS DIAZ RIOS
<https://orcid.org/0000-0002-0955-7994>

Chiclayo, 2021

**DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA
CONSTRUCTORA CAPELLI & ASOCIADOS S.A.C. DE LA
CIUDAD DE CHICLAYO AÑO 2019**

PRESENTADA POR:
ROSSANA CHINCHAY VELAZCO

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR:

Javier Alfredo Penalillo Pimentel
PRESIDENTE

Juan César Farías Rodríguez
SECRETARIO

Diogenes Jesus Diaz Rios
VOCAL

Dedicatoria

Dedico este proyecto de tesis a Dios y a mis hijas. A Dios porque ha estado con nosotros en cada paso, cuidándonos y dándonos fortaleza para continuar; a mis hijas quienes a lo largo de nuestra vida me han brindado su apoyo en todo momento, depositando su entera confianza en cada reto que se nos presentara, sin dudar ni un solo momento en nuestra inteligencia y capacidad.

Agradecimientos

A la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, porque en sus aulas, recibimos el conocimiento intelectual y humano de cada uno de los docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales en la Escuela Profesional de Administración de Empresas.

Especial agradecimiento a mis hijas, por su tiempo y paciencia, he podido concluir mis estudios, y a mi padre Víctor que desde el cielo guía mis pasos.

Resumen

El propósito de la investigación es determinar el desempeño organizacional en la constructora Capelli & Asociados SAC de la ciudad de Chiclayo para el año 2019. La misma que tiene tantos años en la rama de construcción en la localidad, manteniendo su prestigio a través del tiempo. En esta investigación se tiene por objetivos específicos determinar los niveles efectividad, la eficiencia, la relevancia y la viabilidad financiera del desempeño organizacional de la empresa. Mediante la aplicación de un método de investigación cuantitativo se diseñó un instrumento de recolección de datos de escalamiento Likert para proceder a la medición de la variable. Los resultados obtenidos por la escala de Likert en el desempeño organizacional son de 4,07, la efectividad es de 4,17, la eficiencia es de 4,17, la relevancia es de 4,10 y la viabilidad financiera es de 3,97.

Palabras clave: organización, constructora, efectividad, eficiencia, relevancia, viabilidad financiera.

JEL: M14, L74

Abstract

The purpose of the investigation is to determine the organizational performance of the Capelli & Asociados SAC construction company in the city of Chiclayo for the year 2019. The same that has been in the construction industry in the town for so many years, maintaining its prestige. overtime. The specific objectives of this research are to determine the levels of effectiveness, efficiency, relevance and financial viability of the company's organizational performance. Applying a quantitative research method, a Likert scale data collection instrument was designed to proceed with the measurement of the variable. The results obtained by the Likert scale in organizational performance are 4.07, the effectiveness is 4.17, the efficiency is 4.17, the relevance is 4.10 and the financial viability is 3.97.

Keywords: organization, construction company, effectiveness, efficiency, relevance, financial viability.

JEL: M14, L74

Índice

Resumen	5
Abstract	6
I. Introducción	8
II. Marco Teórico.....	14
Antecedentes	14
Bases Teóricas	19
III. Metodología.....	32
IV. Resultados.....	38
V. Discusión	43
VI. Conclusiones.....	46
VII. Recomendaciones	47
VIII. Referencias	48
IX. Anexos	51

Lista de Tablas

Tabla 1. Niveles de desempeño de la organización	28
Tabla 2. Cuadro de la operacionalización de las variables	34
Tabla 3. Resumen de resultado de la investigación	38

Tabla de Figuras

figura 1. Factores que influyen en el desempeño organizacional.	20
--	----

I. Introducción

El mercado internacional no ha sido favorable a raíz de la creación de nuevas constructoras siendo unos de los motivos de competencia entre las empresas en este rubro. El aumento de pérdidas millonarias, la gran inversión en tecnología y en profesionales adecuados para mejorar su organización no ha dado resultado y ha forzado a varias constructoras internacionales a cerrar sus puertas y despedir personal, Ariza (2017) plantea que en el ámbito global las organizaciones no solo deben tener un nivel más competitivo para brindarle al mercado actual, que es cada vez es más exigente, productos y/o servicios con mayor calidad a un mejor precio, sino que también deben adaptar sus procesos internos, su estructura organizacional, sus herramientas tecnológicas y sus estrategias a estos niveles, para así poder ampliar su participación en el mercado global.

El sector de construcción, es el rubro más importante a nivel mundial y se relaciona con la economía de cada país, a menudo se asocian globalmente a grandes proyectos, El Perú el PBI, creció en un 5.6% entre enero y noviembre del 2018, con respecto al 1.74% logrado en el mismo lapso en 2017. También, creció 5.77% en los últimos 12 meses (diciembre 2017 – noviembre 2018), informó la Revista de la Cámara Peruana de la Construcción (CAPECO) en su último informe económico de la construcción (2019). Así mismo el gremio asegura que la apuesta para este año en curso, se basa en el crecimiento de la inversión privada (6,5%) identificando una cartera de megaproyectos privados por más US\$ 19,000 millones para los próximos dos años, poco más de la mitad de la inversión corresponde a proyectos mineros y el 25% a grandes obras de infraestructura.

En el Perú, la mayoría de constructoras PYME en el país, obtienen contrataciones para ejecutar proyectos de obra, de las cuales son licitadas con el estado, gobiernos regionales, municipalidades e inversiones particulares, Por lo tanto, las empresas que participan en los

proyectos de obra, actualmente no están organizadas para cumplir las actividades que se desarrollan en la ejecución de una obra, ocasionando retrasos en los procesos de construcción. Almeyra (2016) sugiere que las empresas que no superan los cambios del mercado tienen alta probabilidad de ser sustituidas por aquellas que dispongan de nuevos métodos de producción o de distribución, implementación de una nueva tecnología. Asimismo, Durand (2018) señala que las empresas de pequeñas y medianas cuentan con recursos limitados para invertirlos en sistemas informáticos que integren sus procesos empresariales. Por ello, estas empresas para ser más competitivas, deciden crecer económicamente rápido e invertir en “adaptar” un sistema de gestión,

En la ciudad de Chiclayo, los proyectos de construcción se han venido desarrollando en un clima de insatisfacción, dentro y fuera de la ciudad. Las empresas constructoras, solo buscan su rentabilidad y terminar con sus proyectos rápidamente, registrando serias deficiencias técnicas en obras, y causando malestar entre los pobladores. Falla (2017) indica que una empresa del sector construcción en Chiclayo, utiliza herramientas de eficiencia y eficacia para brindar una mejora en la imagen, rentabilidad, productividad y competitividad de la empresa.

INMOBILIARIA CAPELLI SAC, se creó hace 7 años, con la misión de cubrir las necesidades de su entorno, y el desarrollo de sus capacidades en obras públicas, y privadas con una capacidad de contrataciones de 41,304,321.60 millones de soles, durante los primeros 5 años, la empresa proyectó las ventas en 4 millones de soles, en obras de construcción, pero sólo se llegó a vender 2 millones de soles, ocasionando pérdida de manera continua durante 5 años. Buscando una solución al problema su gerente general el Ingeniero Civil Juan José Zamora Capelli, toma la decisión de cambiar el nombre de la empresa y crea este 1ero de setiembre del 2018, la constructora CAPELLI & ASOCIADOS S.A.C., remplazando a Inmobiliaria Capelli SAC, con el fin de mejorar su organización.

El Gerente General observo y constato en cada proyecto que sus objetivos planteados no eran los correctos y no se cumplían las metas propuestas. Una de las causas negativas para no seguir en el rubro es la falta de experiencia de su personal en proyectar los costos y presupuestos de obras, lo que implica una desventaja en la economía de la empresa. Asimismo, la contratación de personal no calificado en el área administrativa, y el no contar con una cultura organizacional implantada en la empresa, genero una falta de eficiencia en el personal contratado lo que hizo que la empresa cada día tenga más pérdida en sus ingresos, no llegaron a hacer contratos satisfactorios y la poca relevancia de la empresa en el mercado ocasiono el deterioro de esta, Naranjo (2015) comenta que “...fue necesario en una primera etapa identificar la cultura de la empresa; en segundo lugar, identificar la cultura deseada para un escenario de innovación, y en un tercer momento, identificar las brechas que deben cerrarse para alcanzar esa cultura.”. De no darse origina la suplantación de funciones y duplicidad de las actividades administrativas de la empresa. Así, la baja capacidad financiera del cliente en la construcción de la obra, ocasiona gastos fuertes. Kossarev (2018) muestra que la limitada capacitación, temor al cambio, deficiente sistema de gestión y limitada retroalimentación son factores que se podrían agrupar como factores del tipo organizacional, como en el caso del mercado peruano; aunque, no son exclusivas del rubro construcción, en realidad es un problema que se extiende a cualquier industria que, dentro de sus actividades productivas, el factor humano sea uno de los principales integrantes.

Esta investigación busca mejorar el desempeño organizacional en los trabajadores, de la empresa, sus objetivos específicos son una propuesta de cambio, que generará un resultado donde contribuirá a la mejora de la situación laboral de la empresa proponiendo soluciones efectivas.

La presente tesis tiene la siguiente la pregunta que será investigado en todo su desarrollo ¿Cuál es el nivel del desempeño organizacional de la empresa Constructora Capelli

y Asociados S.A.C. 2019? El objeto de la investigación es el Desempeño organizacional de la empresa constructora Capelli y Asociados SAC. y su objetivo general es el determinar el desempeño organizacional de la empresa Capelli y Asociados SAC, de la ciudad de Chiclayo año 2019, se analizará los objetivos específicos (1) Determinar el nivel de efectividad de la constructora Capelli y Asociados SAC de la ciudad de Chiclayo año 2019. (2) Medir el nivel de eficiencia de la constructora Capelli y Asociados SAC de la ciudad de Chiclayo año 2019. (3) Precisar el nivel de relevancia de la constructora Capelli y Asociados SAC de la ciudad de Chiclayo año 2019. (4) Determinar el nivel de viabilidad financiera de la constructora Capelli y Asociados SAC de la ciudad de Chiclayo año 2019.

La tesis se centra en medir el desempeño de una organización muy importante para la economía de los países. La justificación de este documento, va a servir para fines académicos, empresariales, profesionales y de regulación pública.

Académicamente va a servir como antecedente para futuros análisis, en universidades y centros de investigación. Empresarialmente va a servir para que el directorio de empresas constructoras pueda tomar mejores decisiones gerenciales, mediante la elaboración de documentos de gestión como el plan estratégico.

Profesionalmente nos servirá para mejorar la gestión y el desempeño de las constructoras, como Capelli & Asociados SAC; para que los ingenieros civiles, y el área de gerencia general de la empresa, puedan tener una visión más amplia del negocio de la construcción y para la regulación pública, y afrontar mejor las dificultades en ese sector estatal para cumplir con eficiencia y eficacia los proyectos de la organización.

II. Marco Teórico

Antecedentes

Herbert (2005) En su investigación del Desempeño organizacional en las prácticas de negocio en las organizaciones de ingeniería de la construcción, manifiesta que el estudio y la implementación de modelos de medición mejoro el rendimiento de una empresa constructora del Reino Unido, se aplicó dos modelos, el de excelencia y el cuadro de mando integral, para implementar estrategias de mejora en su estructura de la empresa constructora, su propósito fue la necesidad de mejorar el rendimiento de la implementación de indicadores, a través de su objetivo del cual se implanto en varias empresas dedicadas al rubro de construcción, y se clasifico en tres categorías: grandes, medianas y pequeñas.

En primer lugar, en estas empresas se examinó las actitudes y enfoques para la medición del desempeño; y, en segundo lugar, se identificó los modelos de medición del rendimiento de la empresa, sus beneficios y las barreras que tenían estas constructoras. Estos sistemas de medición de rendimiento proporcionan un mecanismo para centrarse en las medidas de rendimiento del negocio, lo que permite a las organizaciones implementar el mejoramiento de la empresa y como resultado las condiciones del mercado obligan a las organizaciones a cambiar, clientes, inversores y otras partes interesadas que exigen una mejora continua.

Un número creciente de organizaciones de la construcción del Reino Unido reconocen la importancia de complementar medidas financieras con medidas no financieras evaluaron el impacto de su actividad económica en la satisfacción de su trabajo, las condiciones, las oportunidades de aprendizaje y crecimiento en su trabajo, resaltando su calidad de servicio ofrecido por las organizaciones depende de la experiencia, formación y la capacidad de su personal obteniendo un equilibrio entre los objetivos de largo y corto plazo, financieros y no financieros y el rendimiento externo e interno, los beneficios de los modelos de medición en el

desempeño dieron una dirección estratégica clara, y una proximidad para mejorar el negocio en la construcción.

Samuelsson (2006) en la investigación de las perspectivas estratégicas y operativas en el desempeño en una empresa constructora SKANSKA (Suecia) se propone discutir sobre el balance de las perspectivas operativas y estratégicas en la medición del desempeño organizacional en una gran empresa constructora, En una entrevista, se les pidió a los gerentes de dos niveles organizacionales intermedios elegir criterios que sean los más importantes en la compañía. Los resultados de estas entrevistas se recogieron en mapas de éxito con el fin de describir como los gerentes piensan que estos criterios están relacionados entre sí. En estos dos niveles de organización, se encontró un hueco en las perspectivas operativas y estratégicas en la gestión inferior, se hizo la medición del desempeño, clasificando criterios que le correspondían a los objetivos estratégicos más baja que hizo la gerencia media. Una razón para esta diferencia parece ser la falta de incentivos para la alineación con los objetivos estratégicos. Si no había incentivos, los gerentes más bajos tienden a dar prioridad a criterios operativos anteriores a criterios estratégicos.

Los resultados precisaron que la motivación fue el único criterio de prioridad de todos los gerentes, afirmando que empleados motivados dentro de una organización es el éxito de la empresa, a través de ello vieron la satisfacción del clientes, proyectos terminados y planteamiento de las competencias desarrollando la eficacia de la organización

Una organización grande abarca estructuras y motivos que puede ser facilitadores o barreras para el despliegue de los objetivos estratégicos de las organizaciones. Poca investigación se ocupa de estas cuestiones, y este estudio intenta llenar ese vacío. Hay razones para continuar investigando la construcción de la eficacia de la organización en el contexto práctico con el fin de comprenderlo, y con el fin de entender cómo una organización entiende.

A continuación, Gogan (2016) en su investigación el impacto del capital intelectual en el desempeño organizacional centra la importancia del capital intelectual para las empresas con el fin de aumentar el rendimiento de la organización. El objetivo de esta investigación es examinar la relación entre el capital intelectual y la actuación de las empresas, el análisis de los elementos esenciales de la gestión del capital intelectual en las 4 empresas encuestadas utilizando la matriz de correlación que permite probar la asociación entre las dimensiones del capital intelectual y el rendimiento de la organización dio como resultado aprobar y validar el modelo propuesto de evaluación, el impacto del capital intelectual en el desempeño organizacional confirmo la eficiencia y la eficacia del enfoque propuesto, primero se investigó el impacto del capital humano, estructural y relacional descubriendo paso a paso, las interdependencias entre los elementos del capital intelectual y como afectan al rendimiento el coeficiente resultante determino en la muestra más del 50 % de la varianza del rendimiento de la organización que está determinada por la variable intelectual para las tres empresas, el impacto del capital intelectual en el desempeño es alta, por lo cual permite la validación de este modelo.

Además, Ebrahimi (2016) En su investigación de la relación entre estilos de liderazgo y desempeño organizacional teniendo en cuenta la innovación en las empresas, el propósito de esta investigación es ver la relación con los estilos de liderazgos transformacional y transaccional con el desempeño de la organización, considerando la innovación y explotación, la investigación tiene un énfasis en el modelo causal de términos en la recopilación de datos, ejecución y propósito. Se aplicó un cuestionario a una muestra de 401 gerentes de la empresa con la formula Cochran con el fin de analizar datos y aprobar la hipótesis, utilizando un software estadístico en capacidad de cuantificación, demostraron que el liderazgo transformacional mejora la innovación exploratoria, desarrollando conocimientos y habilidades con mayor

eficiencia y concentración. Incentivando a la creación de nuevos productos, mayor rentabilidad y mejores actuaciones durante el uso de la dirección exploratoria.

Adicionalmente, debido al impacto de la innovación tanto de explotación y la innovación exploratoria sobre el desempeño de la organización, se recomienda que los altos directivos de las organizaciones a prestar más atención a la innovación de los recursos humanos en sus planes estratégicos y horizontes estratégicos para que puedan ofrecer un mejor rendimiento de la empresa teniendo en cuenta el espacio competitivo en el mercado.

Antúnez da Silva (2017) En la investigación del Desempeño Organizacional e indicadores: Tendencias y Oportunidades el estudio no dice que, dada la actual competencia en los mercados, es necesario que las empresas monitorear sus prácticas y resultados con el fin de asegurar la competitividad. Para sobrevivir a estos retos y competir con éxito, las organizaciones necesitan monitorear los procesos a través de indicadores clave de rendimiento KPI (Key Performance Indicator) Actualmente, estos indicadores son analizados de manera aislada dentro de las organizaciones. Por lo tanto, es importante que las empresas utilicen un enfoque de armonización, tanto en el proceso de creación y seguimiento de indicadores. En función de ello, este artículo lleva a cabo una investigación para encontrar el estado de la técnica y las oportunidades de investigación. Para hacer eso, una cartera bibliográfica se construyó y se realizaron los análisis bibliométricos y sistémicos.

Para medir esta actuación, las organizaciones se centran en la creación de indicadores de rendimiento para cada área de negocio, que están diseñados y se utilizan de manera aislada. Por lo tanto, se percibe que no hay una alineación entre los indicadores clave de rendimiento (KPI), y que a menudo es posible que incluso están en conflicto entre sí. En este contexto, los autores afirman que la gestión del conocimiento tiene una fuerte relación con la alineación entre los recursos internos y externos.

Como resultado del análisis sistémico, permitió que el contenido de las referencias BP para ser analizado en detalle. Utilizando el estado del arte para realizar esta investigación se escogió 32 artículos que fueron leídos en su totalidad y características tales como los principales problemas señalados, se identifican y describen la manera de resolverlos y las oportunidades de investigación. En cuanto al problema señalado por los autores en BP, se identificó como más recurrente: la falta de gestión de la cadena de suministro; la ineficiencia en la gestión del conocimiento; falta de integración entre diferentes dominios; la mala calidad de los datos disponibles. Fueron los resultados de la investigación y buscando soluciones propuestas para resolver este tipo de problemas convergieron a los métodos, enfoques, marcos, sistemas y herramientas que presentan los autores para resolver este tipo de problemas.

Según Khunsoonthornkit (2018) en el modelo de ecuaciones estructurales para evaluar el impacto de la organización de aprendizaje y compromiso en el desempeño de las organizaciones de investigación. La investigación utilizó un modelo de ecuación estructural para estudiar los impactos de la organización de aprendizaje y su compromiso ya que una organización que aprende es una empresa que crea soluciones sostenibles y con buenos resultados.

Se utilizó una encuesta por cuestionario para recopilar datos empíricos. A partir de este estudio, se puede concluir que la organización de aprendizaje tiene un efecto directo sobre el compromiso de los empleados y los resultados operativos de una organización de investigación y desarrollo. El modelo de ecuaciones estructurales reveló que las siete variables de organización de aprendizaje directa y significativamente influenciadas. Los resultados operativos y compromiso de los empleados; no tuvo un efecto directo en los resultados de operación o rendimiento.

Con base en los resultados de este estudio, la Cienciafic tecnología, la política de desarrollo y la planificación debe considerar la aplicación del aprendizaje para mejorar el rendimiento de las organizaciones en investigación. Este estudio se centró en la investigación cuantitativa. Otros factores que tienen un efecto sobre el rendimiento de la organización, tales como los empleados participen en un ambiente de trabajo, y la competencia de los factores externos deben ser considerados en futuras investigaciones.

Bases Teóricas

En el desempeño organizacional es fundamental para el proceso de evaluación organizacional, aunque su medición no deje de presentar dificultades, ya que involucra una buena cantidad de aspectos a considerar.

En la figura 1, se puede observar las distintas dimensiones que afectan el desempeño organizacional. (Lusthaus, 2002).

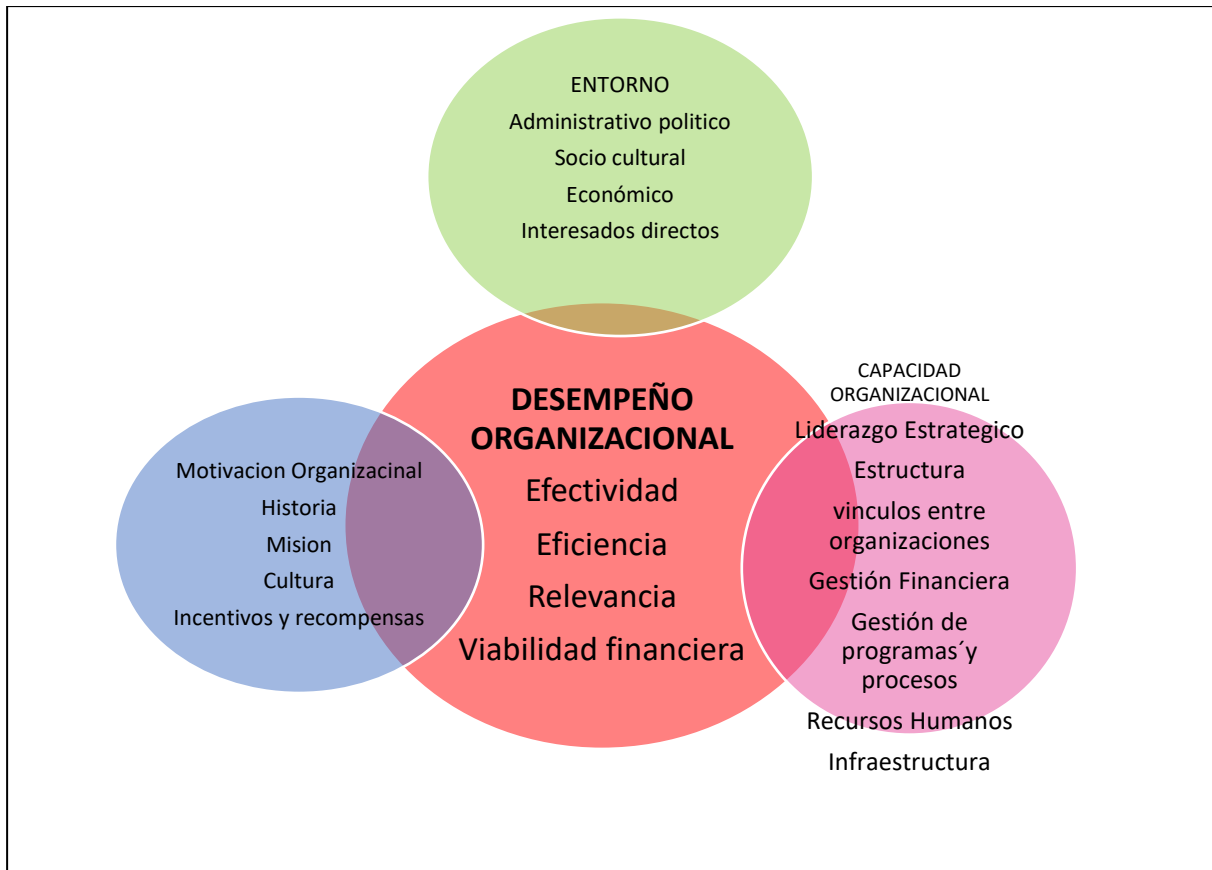


Figura 1. Factores que influyen en el desempeño organizacional. Tomado de “Evaluación organizacional: marco para mejorar el desempeño”, por C. Lusthaus, 2002, Canadá: Copyright 2002.

Como se ve en la figura 1, el desempeño organizacional se puede evidenciar a través de la efectividad, la eficiencia, la relevancia y la viabilidad financiera. A continuación, nos centraremos en algunas de ellas.

La efectividad.

Según Lusthaus (2002), en el caso de la eficacia o efectividad, debe tenerse en cuenta en primer lugar, que una organización tiene un propósito, y, en segundo lugar, que cada organización se establece para una función específica y se muestra por intermedio de sus metas. La efectividad entonces es el pre-requisito para que una organización cumpla sus metas. Sin embargo, la descripción y la medición de la efectividad plantean problemas. No hay consenso sobre un conjunto único de metas o un conjunto múltiple de metas, tampoco no hay a donde ir

o recurrir para identificar las metas; pero a pesar de esto, las organizaciones desarrollan sus propios procesos para identificar sus metas, sus objetivos y comunicar su grado de efectividad.

Las dimensiones de la efectividad son diversas y no suelen ser comunes entre las organizaciones, no es lo mismo las metas de una ONG o un ministerio, suelen ser diferentes. Es por ello, que debe conocerse el propósito y las funciones de la organización para establecer las metas que llegaran a cumplir con el desarrollo de sus actividades. Asimismo, las dimensiones de la efectividad son estables y dinámicas; la estabilidad, permite garantizar el cumplimiento de la promesa implícita de su función y es dinámica porque varía en relación a cada individuo de la organización.

Es más complicada la evaluación de la efectividad en el caso de organizaciones sin fines de lucro que en las de otro tipo, aunque este trabajo se facilita al identificarse las funciones e identificándose las metas.

Según Lusthaus (2002) Las organizaciones deben alcanzar sus metas, pero para ello deben de tener indicadores. De modo que, es necesario encontrar o elaborar un conjunto de indicadores. Pueden tenerse indicadores da partida como los posteriormente mencionados cuando una organización no los tenga. Entre estos tenemos:

- (1) el cumplimiento de metas.
- (2) el número de clientes atendidos.
- (3) la calidad de los servicios / productos.
- (4) acceso a los servicios y uso de los mismos.
- (5) generación y utilización de conocimientos.
- (6) cambios en la calidad de vida.
- (7) demanda de servicios y productos

(8) repetición de los programas de la organización por parte de los interesados directos.

(9) indicadores de crecimiento para cobertura de programas, servicios, clientes y fondos.

La eficiencia.

Según Lusthaus (2002), en el caso de la eficiencia, una organización deberá ser juzgada por la utilización de sus recursos en condiciones de restrictivas; que implica comparar los resultados logrados con los costos gastados. La eficiencia se puede ver por el lado de la producción o servicios que se relacionan con el propósito de la organización y por el otro, con cuánto cuesta producir dichos bienes y servicios. En general la eficiencia toma en cuenta la relación cantidad de productos e insumos, de tal modo que para lograr la eficiencia en una organización se deberá lograr la meta con los recursos disponibles.

Las dimensiones de la eficiencia están referidas a dos aspectos a la reducción de costos y al aumento de la productividad. Ambos elementos se han visto modificados de modo importante, por la informática. Esta situación que se ve más claramente en el sector privado que en el sector público, aunque muchos estados actualmente vienen aceleradamente incorporando estas tecnologías.

La evaluación de la eficiencia tiene la dificultad de que es más complicado evaluar los productos que los insumos. Más aún si se trata de organizaciones sin fines de lucro, porque en estos casos, los servicios tienden a ser cualitativos. O aun cuando se trata de bienes físicos, ya que es difícil medir las diferencias de calidad en el tiempo y entre empresas.

Al igual que en la eficacia, para la eficiencia, la organización debe contar con indicadores; de no tenerlos, debe construirlos. Hay algunos indicadores preliminares que pueden ser de utilidad: (1) los costos por servicio o programa proporcionado, (2) los costos generales en relación con los costos totales del servicio o programa, (3) los productos por

empleado, (4) los costos por cliente atendido, (5) el ausentismo del empleado y tasa de recambio de personal, (6) las tasa de terminación de programas, (7) la frecuencia de averías en los sistemas, y (8) la puntualidad de prestación de servicios.

La eficiencia y la eficacia son conceptos tradicionales para medir el desempeño; sin embargo, la efectividad no siempre indica eficiencia.

La relevancia.

Según Lusthaus (2002), la relevancia, si bien es cierto que tanto la eficiencia como la efectividad a través de la historia se han constituido en los elementos claves para determinar el desempeño organizacional, pero hay que tener en cuenta que a partir de la década del setenta se vienen considerando otro conjunto de variables tales como la moral, la innovación, el recambio de personal, la adaptabilidad, y la orientación al cambio, las cuales van a asegurar que la organización pueda sobrevivir a través del tiempo. A esto es lo que se le puede denominar como la relevancia permanente para los interesados directos, es decir teniendo en cuenta las variables mencionadas en el desempeño organizacional de las asociaciones es que se verá la importancia o relevancia que tiene para las mismas lo que las hará más destacables.

Cuando en una organización se puede apreciar que existe un equilibrio entre eficiencia, efectividad y relevancia manteniendo a su vez una viabilidad financiera entonces se puede decir que dicha organización cuenta con un buen desempeño organizacional.

El entorno, son elementos muy influyentes en este desempeño, toman en cuenta los aspectos políticos del gobierno, los administrativos, socioculturales, la situación económica del país e interesados directos como son los clientes, los proveedores y los competidores. (FAO, 2017)

La motivación organizacional, tiene que ver con la actitud de la organización para trabajar hacia el logro de metas con sus miembros, los cuales deben de estar en pleno conocimiento de la visión, la misión, los valores y estrategias organizacionales. (FAO, 2017)

Por otro lado, la capacidad organizacional, implica la dotación de recursos con que cuenta la organización, tanto en recursos humanos, físicos, financieros, de sistemas y de procesos. (FAO, 2017).

Como bien indica la FAO (2017) citando a Douglas North 1990, “las organizaciones son grupos de individuos vinculados por la intención común de lograr metas”. De este modo, el análisis organizacional es un proceso de diagnóstico que ayuda a mejorar el desempeño organizacional.

El desempeño puede verse desde distintas perspectivas, como: (1) desempeño individual, que implica evaluación de desempeño, (2) el equipo, que considera el desempeño de equipo, (3) el programa, que implica el desempeño programático y (4) la organización, que significa el desempeño organizacional. (Lusthaus, 2002).

Se debe precisar que, el desempeño está asociado a una forma de organización, las mismas que se diferencian en dos: la primera, una forma tradicional de organización y la segunda, una forma de organización por procesos. (Louffat, 2017)

El desempeño organizacional se logra precisando al rendimiento como tal. Se refiere a los resultados que genera la dinámica de una organización, que se constituye en la razón de ser de la misma. El desempeño organizacional va más allá de la información financiera, la calidad, la satisfacción de los clientes, la innovación, las cuotas de mercado y la medición de impacto en la sociedad, entre otras; es un reflejo integral del desempeño de una organización. (Pérez & Cortés, 2009)

El desempeño organizacional es abordado desde diferentes perspectivas debido a las múltiples variables que la afectan y la diversidad de elementos internos y externos a la organización, que terminan involucrados.

El término desempeño se define como un cumplimiento, ejecución o logro que denota un resultado cuantificado o una serie de resultados obtenidos. Puede ser definido por tres aspectos: (1) Funciones para gerenciar el desempeño de los sistemas de desempeño humano u otras operaciones gerenciales, (2) Funciones para desarrollar sistemas de desempeño humano, y (3) los componentes de los sistemas de desempeño humano.

Viabilidad Financiera.

Según Lusthaus (2002), es la capacidad de una organización de obtener los fondos necesarios para satisfacer sus requisitos funcionales a corto, mediano y largo plazo. Hay tres dimensiones: para evaluar la viabilidad financiera de una organización. (1) La primera se relaciona con la capacidad de una organización de generar suficiente dinero para pagar sus cuentas y, en el caso de organizaciones sin fines de lucro, ser prósperas y fructíferas; (2) la segunda dimensión se vincula con las fuentes y los tipos de ingresos sobre los cuales la organización basa sus costos. Tradicionalmente, en entidades de gobierno la fuente de ingresos son los impuestos que se prevén y (3) la tercera dimensión es la capacidad de una organización de vivir dentro de los límites de sus asignaciones. Esta dimensión se concentra en la capacidad real de manejar un proceso presupuestario, así como los resultados del proceso. En conclusión la viabilidad financiera depende de las buenas prácticas de la gestión financiera.

La evaluación de la posición financiera de una organización es el aspecto cada vez más relevante de la evaluación del desempeño de la organización. De tal modo que, para sobrevivir, una organización debe generar ingresos por lo menos equivalente a los gastos. En términos de sistemas, esto es homeostasis. Por ello, una organización debe obtener constantemente recursos

de su entorno o, de lo contrario, se debilitaría. En consecuencia, la evaluación de la solidez financiera de una organización, es crucial en toda evaluación organizacional.

El entorno institucional y el desempeño organizacional.

Debe reconocerse que cada organización se desenvuelve en un determinado tipo de entorno o entorno particular, pero también en un entorno general, que comprende elementos que afectan su desempeño. Una organización no existe en el vacío o sola en el espacio. Tal es así, que muchas organizaciones y proyectos que puedan imaginarse o ejecutarse desde ella, fracasan porque no se toman en cuenta las condiciones del entorno. De tomarse la decisión en un entorno favorable éste será un apoyo para las organizaciones e individuos eficaces y eficientes, siendo así, se tendrá un desempeño organizacional positivo (Lusthaus, 2002).

La motivación y el desempeño organizacional.

Una organización es un conjunto de características particulares tiene por ello, como los individuos, diferentes personalidades y tiene su propio ritmo de trabajo. Esto se observa cuando se tienen organizaciones que trabajan muy bien en entornos difíciles y organizaciones que fracasan en entornos favorables. De este modo, dicha personalidad de la organización puede ser observada mediante su historia, misión, cultura e incentivos.

La historia de la organización o el ciclo de vida que tiene, muestra la motivación que tiene ésta. En las etapas iniciales suelen ser muy optimistas y pueden ser capaces de hacer prácticamente todo, la misma que es impulsada por una atmósfera experimental que domina y suelen tener mucha actividad informal más que formal. Sin embargo, cuando el tiempo pasa y maduran se observa que se establecen responsabilidades, jerarquías, estructuras y reglas que genera que las personas ya no tengan dicha libertad de hacer, el entusiasmo disminuye y surgen otras motivaciones, dado que es necesario cambiar. (Lusthaus, 2002).

La capacidad y el desempeño organizacional.

Crear capacidades en las organizaciones es la clave para el trabajo de las organizaciones. De este modo, los enfoques para el desarrollo de capacidades deben de ser amplios y holísticos, aunque suele ser el más complejo de los elementos a cambiar en toda organización. Sin embargo, la experiencia internacional sobre todo de los organismos internacionales de cooperación, observan y se concentran en propiciar un cambio en esta perspectiva de la capacidad, en ocho campos que debe ser atendidos; esto son: el liderazgo estratégico, la estructura organizacional, los recursos humanos, la gestión financiera, las gestiones de programas y servicios, la gestión de procesos y los vínculos entre las organizaciones; los cuales tienen cada uno varios subcomponentes.

El desempeño organizacional y la teoría del portafolio.

Lex Donaldson en sus diversos trabajos precisa su teoría del portafolio organizacional; sosteniendo que es a través del desempeño organizacional que se conduce al cambio organizacional. De este modo, señala la existencia de factores que producen la adaptación y que culminan en el éxito a largo plazo de la organización; así como también precisa, porque algunas organizaciones dejan de hacer las innovaciones que han necesitado.

La teoría del portafolio organizacional estipula un rango de ocho portafolios de factores que al interactuar pueden causar fluctuaciones o riesgos en el desempeño organizacional. Dos de los portafolios de factores sirven para aumentar el riesgo del desempeño corporativo; estos son: (1) el ciclo de negocios y (2) el riesgo divisional. Tres de los portafolios de factores que reducen el riesgo son: (1) la diversificación, (2) la divisionalización y (3) los directores no ejecutivos. Y Los factores que aumentan el bajo nivel de desempeño de forma directa son: (1) la competencia y (2) las obligaciones.

El centro de la teoría del portafolio organizacional es el nivel de desempeño organizacional básico para precipitar o impedir la implementación de una adaptación estructural. Tradicionalmente las organizaciones han necesitado experimentar problemas o mostrar pobres desempeños antes de realizar o llevar a cabo cambios estructurales necesarios.

Entendemos el desempeño de una organización como un proceso de gestión que integra una serie de componentes como: (1) el talento, (2) la estructura, (3) el ambiente de negocios y (4) los resultados esperados en la organización. Esta perspectiva basada en componentes permite distinguir la importancia y el impacto de cada uno de ellos. El resultado es que, en buena medida, la piedra de toque del resto de los elementos involucrados en el desempeño es al mismo tiempo, un elemento integrador de los componentes. Su definición da pertinencia a la estructura, al talento y define la forma en la que el contexto debe ser considerado.

El desempeño organizacional es la medida de la eficiencia y la eficacia de una organización; grado en que alcanza los objetivos acertados. En la Tabla 1 se simplifican los niveles de desempeño de las organizaciones:

Tabla 1. *Niveles de desempeño de la organización*

NIVELES	OBJETIVO	DISEÑO	ADMINISTRACION
Social (Mega)	Objetivo e indicadores (Mega)	Visión Institucional Definición de proyecto social.	Gestión social y regional Mercado Políticas y regulación
Organización	Objetivos, metas y organizaciones	Diseño Organizacional	Gestión de la Organización
Procesos	Objetivo de proceso	Diseño de procesos	Gestión de Procesos
Personas	Objetivo de puestos de tareas	Diseño de puesto y tareas	Gestión de personas

Adaptado de “Evaluación organizacional: marco para mejorar el desempeño”, por C. Lusthaus, 2002, Canadá: Copyright 2002.

2.3 Definición de Términos Básicos

El Desempeño Organizacional

Camisón Zornoza (1997, p.45-46): “el desempeño organizativo se define como el éxito de la empresa, a través de una gestión eficiente de una cierta combinación de recursos disponibles y del desarrollo de determinadas estrategias, configurar una oferta de productos que resulte atractiva para una cuota significativa del mercado y le permita alcanzar una posición competitiva favorable, mantener y aumentar su participación en el mercado al tiempo que lograr unos resultados financieros superiores y un crecimiento satisfactorio de las rentas generadas”.

Cada organización debe tratar de cumplir sus metas con una utilización aceptable de recursos mientras asegura la sostenibilidad a largo plazo. El "Buen desempeño" significa que el trabajo se realiza en forma efectiva y eficiente y mantiene su relevancia para los interesados directos con una viabilidad financiera que tiene cada organización. Lusthaus (2002).

Hill y Jones (2011) “el desempeño organizacional es la consecuencia del logro de ventajas competitivas a través de la implementación de estrategias funcionales basadas en la eficiencia en el uso de los recursos, la calidad e innovación en los procesos y la satisfacción de los stakeholders, en el marco de un desarrollo sustentable económico, social y ambiental”.

Eficiencia

Para Da Silva (2002) significa "operar de modo que los recursos sean utilizados de forma más adecuada" Según Chiavenato (2004) "significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles". Koontz (2004) "el logro de las metas con la menor cantidad de recursos". Robbins (2005) consiste en "obtener los mayores resultados con la mínima inversión".

Efectividad

Según Idalberto Chiavenato, la eficacia "es una medida del logro de resultados". Koontz y Weihrich (2004) es "el cumplimiento de objetivos". Robbins y Coulter (2005) se define como: "hacer las cosas correctas", es decir; las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos. Asimismo, Andrade (2005), comenta que la eficacia es la "actuación para cumplir los objetivos previstos. Es la manifestación administrativa de la eficiencia, por lo cual también se conoce como eficiencia directiva".

Relevancia

Es aquello en lo cual se reconoce algo importante o significativo, o que, debido a su calidad o excelencia, sobresale del resto.

Viabilidad Financiera

Es la capacidad de una organización de obtener fondos necesarios para satisfacer sus requisitos funcionales a corto, mediano y largo plazo. Para tener un buen desempeño, no basta con criterios anteriores, y la organización debe prestar atención también a su capacidad de generar recursos que necesita; tener capacidad de pago de sus cuentas operativas, pero también un excedente de ingresos con respecto a los gastos es la primera dimensión de este criterio. Es decir, la organización debe tener capacidad para crear, proporcionar y entregar productos, servicios o programas útiles. (Lusthaus, Ch. y otros 1999).

Constructoras

Céspedes (2015) En la revista master gestión de la edificación define a las constructoras como una entidad o sociedad integrada por personas naturales o jurídicas que cuentan con un capital y se dedican prestaciones de bienes o servicios por proyectos de obras, para alcanzar

beneficios económicos, y satisfaciendo las necesidades del mercado. Asimismo, las constructoras en la actualidad hacen construcciones inteligentes, Vestín (2018) manifestó que es un proceso de construcción completamente desarrollado con una organización adapte bien para la gestión eficiente, la preparación, y el control de las actividades incluidas, flujos, recursos y los resultados para los que los componentes altamente desarrollados se utilizan con el fin de crear el máximo cliente valor.

III. Metodología

3.1 Tipo y Nivel de Investigación

Por el objetivo perseguido en la investigación es de tipo aplicada, porque busca evidencia **empírica** de una teoría Lusthaus. En la investigación aplicada es una solución eficiente y con fundamentos a un problema que se ha identificado, basada en un marco teórico, que tiene la finalidad de formular nuevas teorías por medio de la recolección de datos. (Hernández, 2014)

Asimismo, la tesis es de nivel descriptivo, porque va describir las características del problema desempeño del Organizacional, efectividad, eficiencia, relevancia, viabilidad financiera, para someter a un análisis, Hernández (2003) busca especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de las personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

3.2 Método de Investigación

La presente investigación ha desarrollado mediante el enfoque de tipo cuantitativo, porque busca medir, dato busca cuantificar. Tamayo (2007) dice: “La metodología cuantitativa utilizada en la recolección y el análisis de datos, para contestar las preguntas de investigación y probar las hipótesis establecidas previamente, confiando en la medición numérica, el conteo y frecuentemente el uso de estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población”.

3.3 Diseño de Investigación

El diseño de esta investigación es de tipo no experimental, porque es una investigación, la cual no admite llevar a cabo la manipulación directa de las variables, y puesto que se trabajan con sucesos pasados (expost-facto), que se limitan a la observación. Hernández (2001) “La

investigación no experimental o *expost- facto* es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones” de corte transversal porque se va aplicar un cuestionario en un límite de tiempo para ver el nivel de la variable.

3.4 Población, Muestra y Muestreo

La población está constituida 30 trabajadores de la empresa constructora Capelli & Asociados SAC. Considerando que se conoce el número de trabajadores por ser pequeña o una población finita se va prescindir de realizar el cálculo de una muestra, a través del proceso de muestro; con la realización de un censo.

3.5 Criterios de Selección

La selección de los entrevistados toma en cuenta que los trabajadores sean permanentes de tal modo que conozcan la trayectoria y la historia de la empresa Capelli & Asociados SAC.

3.6 Operacionalización de Variables

Tabla 2. Cuadro de la operacionalización de las variables

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores
DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL	Significa que el trabajo se realiza en forma efectiva y eficiente y mantiene su relevancia para los interesados directos con una viabilidad financiera que tiene cada organización. Lusthaus (2002).	EFECTIVIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de metas • Cumplimiento de la misión • Calidad de servicios • Generación y utilización de conocimientos • Cambios en la calidad de vida • Demanda de servicios • Crecimiento y cobertura de servicios. • Impacto del entorno
		EFICIENCIA	<ul style="list-style-type: none"> • Utilización de recursos humanos. • Recursos financieros • Prestación de servicios • Recursos físicos
		RELEVANCIA	<ul style="list-style-type: none"> • Sondeos adecuados de los clientes. • Adaptado la organización. • Reflejar el entorno • Las capacidades cambiantes • Evaluaciones de las necesidades • Interesados directos • Adaptar su estrategia • Reputación • Nuevas tecnologías • Innovación • Transcurso del tiempo
		VIABILIDAD FINANCIERA	<ul style="list-style-type: none"> • Generar ingresos • Generando ganancias • Cultura del entorno • Fuentes existentes de fondos • Fuentes de fondos en forma constante • Mantener la organización • Activos mayores que los pasivos. • Excedentes razonables de dinero. • Finanzas • Activos de capital • Depreciación • ROE y ROA • Endeudamiento

Nota: Elaborado en base al marco teórico.

3.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

La técnica que se aplicó en la tesis es la de la encuesta cuyo instrumento de recolección de datos es el cuestionario. Este cuestionario significo elaborar un grupo de preguntas sobre el perfil de los entrevistados y preguntas con escalamiento Likert para medir la percepción de desempeño organizacional de la constructora Capelli & Asociados S.A.C.

Las preguntas sobre el perfil del entrevistado consistieron en: condiciones de trabajo, empleo, vida, educación, salud, familia, la edad, el sexo, la carga familiar, entre otros

indicadores y la calificación que tienen de su Organización. Por otro lado, el escalamiento Likert es de cinco niveles: 1 es muy malo, 2 malo, 3 regular, 4 bueno, y 5 muy bueno.

También se aplicó entrevistas a los trabajadores principalmente a los directivos y gerente de la empresa, para conocer aspectos subjetivos de la organización. Finalmente, se realizó una investigación bibliográfica de toda documentación relacionada con la constructora, como son: memorias, actas de reuniones, estatutos, publicaciones, registros de datos, entre otros.

Los diversos instrumentos utilizados como cuestionario, entrevista y guía de observación fueron validados por expertos académicos y profesionales. Por otro lado, la confiabilidad del cuestionario alcanza un Alfa de Cronbach de 0.79, lo que indica que este es muy confiable, y las dimensiones (Anexo 6).

3.8 Procedimientos

La investigación tendrá el procedimiento en base a las investigaciones que será expuesto en la base teórica, la elaboración de los instrumentos para el diagnóstico competitivo donde los datos serán validados a la muestra a investigar que será aplicada en la empresa constructora Capelli y Asociados S.A.C , la recolección de datos (diagnostico competitivo), los documentos proporcionado por la empresa con el fin de obtener la información a base de los objetivos planteados y la mejora de los procesos en la investigación.

Asimismo, al revisar la información encontrada, se optó por analizar el contexto y los datos fueron estructurados mediante el uso de las herramientas, la interpretación de los resultados para mejorar los procesos y proponer un diseño organizacional a la empresa.

3.9 Plan de Procesamiento y Análisis de Datos

El plan de procesamiento y análisis de datos se realizó en las investigaciones con la finalidad del análisis de los datos fue describir la variable y explicar sus cambios y movimientos. El análisis de los datos se inició con la estructuración sistemática y estandarizada de los datos obtenidos para lo cual se elaboraron tablas, diagramas y modelos estadísticos, lo que permitió utilizar intensivamente la estadística mediante programas computacionales, además de la distribución de frecuencias, medidas de tendencia central (Media, Mediana, Moda), medidas de variabilidad (Rango, Desviación Estándar, Varianza). Los mismos que nos dieron un reporte de los indicadores seleccionados y permitió evaluar el desempeño organizacional de la Asociación. Esto permitió proponer lineamientos de mejora.

Los datos han sido representados en forma de números, analizados estadísticamente. Una vez recolectados los datos numéricos, éstos se transfirieron a una matriz, donde se analizó mediante procedimientos estadísticos. En este punto se realizará y se estructurará el propósito del problema de la investigación, los objetivos planteados y el mejoramiento de los procesos sintetizando los datos más relevantes para la investigación. Se realizaron tabulaciones, croquis y búsqueda de información como trabajos de gabinete y de campo que permitió acopiar los datos necesarios para el análisis del problema.

La finalidad del análisis de los datos fue describir las variables y explicar sus cambios y movimientos. El análisis de los datos se inició con la estructuración sistemática y estandarizada de los datos obtenidos para lo cual se elaboraron tablas, diagramas y modelos estadísticos, lo que permitió utilizar intensivamente la estadística mediante programas computacionales, además de la distribución de frecuencias, medidas de tendencia central (Media, Mediana, Moda), medidas de variabilidad (Rango, Desviación Estándar, Varianza). Los mismos que nos dieron un reporte de los indicadores seleccionados y permitió evaluar el

desempeño organizacional de la Asociación. Esto permitió proponer lineamientos de mejora del desempeño organizacional.

3.10 Matriz de Consistencia

La matriz de consistencia está desarrollada en el anexo

3.11 Consideraciones éticas

Los datos solo se usarán para la investigación y se mantendrá en anonimato de los informantes y se asegurará la confidencialidad de los datos de la empresa constructora Capelli & Asociados S.A.C.

IV. Resultados

Tabla 3. Resumen de resultado de la investigación

Desempeño Organizacional (4,07)							Respuestas (%)				
Dimensiones (Medias)/Brechas	No. Item	Declaraciones	Promedio	Brecha	Mediana	Desv. Est.	1	2	3	4	5
Efectividad * (4,17)/(0.83) ... continúa	1	¿Cómo calificaría el acceso a los servicios?	4.0	1.0	4	0.669			23.3	56.7	20.0
	2	¿Cómo calificaría la calidad de servicios de la constructora?	4.0	1.0	4	0.615			20.0	63.3	16.7
	3	¿Cómo calificaría la generación y utilización de conocimientos en la constructora?	3.7	1.3	4	0.868	3.3		43.3	30.0	23.3
	4	¿Cómo calificaría los cambios en la calidad de vida en la constructora?	3.8	1.2	4	0.610			30.0	60.0	10.0
	5	¿Cómo calificaría el impacto del entorno?	4.0	1.0	4	0.643			20.0	60.0	20.0
	6	¿Cómo calificaría indicadores de crecimiento y cobertura de servicios?	3.9	1.1	4	0.640			20.0	70.0	6.7

	7	¿Cómo calificarías la motivación en el cumplimiento de metas?	3.9	1.1	4	0.662	26.7	56.7	16.7
	8	¿Con qué efectividad se dirige la organización hacia logro de su misión?	4.0	1.0	4	0.414	10.0	83.3	6.7
	9	¿Cómo calificaría la eficiencia de la constructora?	3.8	1.2	4	0.551	26.7	66.7	6.7
	10	¿Cómo calificaría la utilización de recursos humanos, de la constructora?	4.1	0.9	4	0.640	16.7	60.0	23.3
	11	¿Cómo calificarías la motivación en los recursos humanos?	3.7	1.3	4	0.640	36.7	53.3	10.0
Eficiencia * (4,17) / (0,83)	12	¿Cómo calificarías la puntualidad de prestación de servicios?	4.0	1.0	4	0.490	10.0	76.7	13.3
	13	¿Cómo calificarías la utilización de recursos financieros?	3.6	1.4	4	0.556	40.0	56.7	3.3
	14	¿Cómo calificaría la utilización de recursos físicos?	3.6	1.4	4	0.563	43.3	53.3	3.3
Relevancia *** (4,10) / (0,90)	15	¿Se realizan encuestas o sondeos adecuados de los	3.8	1.2	4	0.664	33.3	53.3	13.3

clientes para obtener sus percepciones de la organización									
16	¿Se ha adaptado la organización y ha cambiado su trabajo con el tiempo?	3.8	1.2	4	0.648	30.0	56.7	13.3	
17	¿Se examinan y modifican regularmente los programas para reflejar el entorno y las capacidades cambiantes?	3.8	1.2	4	0.592	26.7	63.3	10.0	
18	¿Se realizan regularmente evaluaciones de las necesidades de los interesados directos?	3.9	1.1	4	0.681	30.0	53.3	16.7	
19	¿Examina la organización regularmente el entorno con el fin de adaptar su estrategia como corresponde	3.8	1.2	4	0.610	30.0	60.0	10.0	
20	¿Monitorea la organización su reputación	3.9	1.1	4	0.365	10.0	86.7	3.3	
21	¿Crea la organización nuevas tecnologías o se adapta a ellas	3.7	1.3	4	0.466	30.0	70.0		
22	¿Estimula la organización la innovación?	3.8	1.2	4	0.568	30.0	63.3	6.7	

	23	¿Ha mantenido la organización su relevancia en el transcurso del tiempo?	3.8	1.2	4	0.430	23.3	76.7	
	24	¿Es capaz la organización de generar ingresos para responder a las necesidades de sus interesados directos?	3.6	1.4	4	0.498		40.0	60.0
	25	¿Está la organización generando ganancias (para los grupos con fines de lucro) o superávit (para los grupos sin fines de lucro)?	3.4	1.6	3	0.504	56.7	43.3	
	26	¿Cómo calificaría la influencia a la constructora, de la sociedad y cultura del entorno?	3.6	1.4	4	0.626	50.0	43.3	6.7
Viabilidad financiera *** (3,97) / (1,03)	27	¿Hay apoyo continuo y sostenido de las fuentes existentes de fondos?	3.6	1.4	4	0.490	36.7	63.3	
	28	¿Obtiene la organización nuevas fuentes de fondos en forma constante?	3.9	1.1	4	0.571	23.3	66.7	10.0
	29	¿Depende la organización de una única fuente de fondos?	3.7	1.3	4	0.828	6.7	30.0	46.7 16.7
	30	¿Tiene la organización más ingresos que gastos en forma constante?	3.4	1.6	4	0.675	10.0	40.0	50.0

...continúa

31	¿Se puede mantener la organización a sí misma en un entorno competitivo?	3.6	1.4	4	0.932	13.3	30.0	40.0	16.7
32	¿Son los activos mayores que los pasivos?	3.6	1.4	3	0.774	3.3	50.0	33.3	13.3
33	¿Mantiene la organización excedente razonables de dinero para utilizar durante tiempos difíciles?	3.7	1.3	4	0.535		33.3	63.3	3.3
34	¿Monitorea la organización sus finanzas en forma regular?	3.8	1.2	4	0.626		33.3	56.7	10.0
35	¿Monitorea la organización los activos de capital y su depreciación?	3.6	1.4	4	0.718	3.3	40.0	46.7	10.0
36	¿Conoces el nivel de ROE y ROA de la constructora?	3.3	1.7	4	0.988	3.3	26.7	6.7	63.3
37	¿Conoce el nivel del endeudamiento de la empresa?	3.1	1.9	3	0.868	3.3	23.3	36.7	36.7

Nota Medición hecha con los datos de la encuesta de Percepción de Desempeño Organizacional de Capelli & Asociados S.A.C. La brecha se calcula respecto al valor máximo, que es 5

Escala: * Muy malo=1, Malo=2, Regular=3, Bueno=4 y Muy bueno=5 *** Nunca=1 Casi nunca =2 A veces=3 Siempre=4 Casi siempre=5

V. Discusión

El desempeño organizacional de la constructora Capelli & Asociados S.A.C. de la ciudad de Chiclayo año 2019 en el nivel de 4,07 es un resultado positivo para una empresa constructora reconocida en la Región que además como toda empresa de sus características se enfrenta a una serie de restricciones con los gobiernos locales respecto a financiamiento de los proyectos. Esta realidad encontrada en la tesis no es diferente a lo mostrado en otras investigaciones como el trabajo Herbert (2005) en el desempeño organizacional añade sobre la mejora del rendimiento del negocio en el Reino Unido, examina actitudes y enfoques del desempeño en el que más del 85 por ciento de las organizaciones utilizan una combinación de financiera y las medidas no financieras. Mientras la constructora Capelli & Asociados S.A.C. la parte financiera la recibe por parte de proyecto que el estado otorga a través de las licitaciones públicas desde el portal de la OSCE.

Considerando la experiencia de Herberth (2005) podríamos incorporar en nuestro caso el modelo de excelencia y el cuadro del mando integral (SBC) para tener una observación completa de toda la organización, la perspectiva clientes, proveedores, competidores, y financieros, para una mejora continua de la empresa con una perspectiva de innovación y aprendizaje, autoevaluando a la empresa en su sistema de gestión que permiten alinear el comportamiento de los miembros de la organización. Este antecedente puede servirnos de referencia para una investigación bajo este enfoque del (SBC), para comparación con la presente tesis basada en el enfoque de Lusthaus.

En la dimensión de efectividad, Capelli & Asociados SAC, tiene un nivel del 4.17 de cinco, con una brecha de 0.83, obteniendo un resultado positivo lo cual se reconoce que la empresa tiene una buena efectividad y ha logrado su propósito en obras en general, cumpliendo sus metas propuestas y la elaboración de expedientes, para los concursos públicos y privados.

La calidad de obras que realiza la empresa en el área de edificación ha desarrollado las mejores ventas a nivel de Chiclayo y la ciudad de Pimentel, siendo consideradas como construcciones de vanguardia e innovadoras.

En la dimensión de la Eficiencia, Capelli & Asociados SAC. Está en un nivel de 4.17 de cinco, con una brecha 0.83, obteniendo un resultado positivo en su eficiencia en la organización. En consecuencia esto señala que la empresa usa recursos humanos, físicos y tangibles de manera adecuada, Gogan(2016) manifiesta que una capital humano intelectual hace que su rendimiento organizacional sea eficiente y dan resultados de competitividad en la empresa, además en el caso de la maquinaria pesada sea dirigida por personal competente para hacer los trabajos en movimientos de tierra, ya que algunas veces hemos tenido retrasos por la falta de manejo de operadores que puedan realizar bien su tarea en el día, también los almacenes de la empresa pasan por un estricto control de mantenimiento, a raíz que en las obras no pueden tener desperfectos porque ocasiona sobre costos a la empresa y a los clientes.

En la dimensión de la Relevancia Capelli & Asociados SAC. Está en un nivel de 4.10 de cinco, con una brecha 0.90, obteniendo un resultado positivo a raíz de las innovaciones lideradas por su gerente general el mismo que incorpora anualmente cambios en equipamiento, software y tecnología de la construcción, La constructora participa en una exposición en la ciudad de Lima llamada Excon donde exponen las edificaciones realizadas en la ciudad Chiclayo y Pimentel con sus adelantos de tecnología inteligente y adaptándose a los cambios que tiene el entorno.

En la dimensión de la viabilidad financiera Capelli & Asociados SAC. Está en un nivel de 3.97 con cinco, con una brecha 1,03, obteniendo un resultado regular esto refleja la variabilidad que puede ocurrir con los ingresos monetarios de la empresa, muy bien vincula con

lo que le sucede al sector construcción dentro de la economía. Cuando la economía se contrae, pierde dinámica el sector construcción y la viabilidad financiera se perjudica.

Esta situación que se tiene en la empresa a traza los pagos para los trabajadores, proveedores ocasionando se demora en cancelar a Cemento Pacasmayo, lo cual nos brindar mixer que nos traen el cemento preparado para la obra, y al no cancelar nos paran el tema de avance de construcción.

La reducción de costos implica terciarizar varios servicios de mano de obra y consultorías en instalaciones sanitarias, pintado de departamentos, mueblería en la construcción de las edificaciones de obras.

VI. Conclusiones

Se logró determinar que el desempeño organizacional de la constructora Capelli & Asociados S.A.C. de la ciudad de Chiclayo año 2019, es de 4,07 de cinco teniendo una brecha de 0.83, una medición aceptable para el desempeño organizacional de una constructora en Lambayeque.

Se determinó que el nivel de efectividad de la constructora Capelli & Asociados S.A.C. de la ciudad de Chiclayo año 2019 es 4,17 de cinco con una brecha de 0.83, lo cual refleja que la calidad de servicio de la constructora es reconocida por los colaboradores.

Asimismo, se alcanzó a medir el nivel de eficiencia de la constructora Capelli & Asociados S.A.C. de la ciudad de Chiclayo año 2019 es 4,17 de cinco con una brecha de 0.83 lo cual refleja mejorar la utilización de recursos en todas las obras en general.

También se concluye que el nivel de relevancia de la constructora Capelli & Asociados S.A.C. de la ciudad de Chiclayo año 2019 es 4,10 con una brecha de 0.90 por lo cual se refleja en la adaptación e innovación de la empresa con nuevos proyectos para el año 2019.

Finalmente se logró determinar el nivel de viabilidad financiera de la constructora Capelli & Asociados S.A.C. de la ciudad de Chiclayo año 2019 es 3,97 con una brecha de 1,03 lo cual se manifiesta en la falta de pagos a los trabajadores.

VII. Recomendaciones

Habiéndose determinado que el desempeño organizacional de la constructora Capelli & Asociados S.A.C. se encuentra en dicho nivel, este debe elevar con una nueva política que internamente con los trabajadores, lo que implica la ejecución de diversas actividades y acciones con su correspondiente presupuesto, recursos humanos.

Habiendo percibido que la efectividad se encuentra en un adecuado nivel se recomienda tomar acciones que fortalezcan la efectividad mejorar la capacitación del personal, aún más.

En la eficiencia se encuentra en un adecuado nivel y se recomienda manejar mejor al área operativa especialmente a maquinaria pesada Caterpillar y capacitar al ingeniero mecánico con respecto al mantenimiento y personal que opera la maquinaria, para evitar gastos necesarios de la empresa.

En la Relevancia se encuentra en un adecuado nivel, pero la empresa debe mejor en actualizar un software para el manejo los planos y los ploteos en el área de ingeniería, y en el desarrollo para armar los proyectos para presentarse a las licitaciones.

En la viabilidad financiera se encuentra en un buen nivel, sus inversiones han logrado mantenerse en el rubro de la construcción, buscar alianzas o convenios con otras empresas que tengan una buena solvencia para consorciar en obras de gran magnitud, y que cuenten con una buena financiación y cartas fianzas actualizadas por los bancos o entidades que den credibilidad.

Se tiene que desarrollar una metodología cuantitativa adecuada para el desempeño de las empresas utilizando otros modelos de medida para verificar si realmente cada organización puede tener efectividad, eficiencia, relevancia y viabilidad financiera.

VIII. Referencias Bibliográficas

- Antúnez da silva (2017) Desempeño de la Organización e indicadores: Tendencias y Oportunidades, www.sciencedirect.com, 27a Conferencia Internacional de Automatización Flexible y fabricación inteligente, FAIM2017, 27-30 2017 junio de Módena, Italia.
- Almeyda, E. (2016) Tesis maestría de Análisis de los factores que influyeron en el desarrollo de innovaciones de proceso e innovaciones organizacionales en una empresa peruana líder en el sector ingeniería y construcción. Pontificia Universidad Católica del Perú – Lima – Perú.
- Ariza, V (2017) Diseño de una estructura organizacional y funcional para la empresa HSEQ su salud empresarial SAC. de Cartagena. Facultad de ciencias económicas. Universidad de Cartagena. Colombia.
- Camisón Zornoza, C. & Cruz Ros, S. (2008). La medición del desempeño organizativo desde una perspectiva estratégica: creación de un instrumento de medida. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 17(1), 79-102.
- Céspedes (2015) En la revista master gestión de la edificación, 18 pág.
- Chiavenato Idalberto (2004) «Introducción a la Teoría General de la Administración», Séptima Edición, McGraw-Hill Interamericana, 2004, Pág. 52.
- Chiavenato I (2004) «Introducción a la Teoría General de la Administración», Séptima Edición, McGraw-Hill Interamericana, Pág. 132.
- Durand, J (2018) Tesis Propuesta de gestión del planeamiento de obras de edificación mediante la metodología de líneas de flujo, el valor ganado y el resultado operativo proyectado en pequeñas y medianas empresas. Facultad de ciencias e ingeniería, Pontificia Universidad Católica del Perú facultad de ciencias e ingeniería. Lima – Perú.
- Ebrahimi (2016) Relación entre estilos de liderazgo y desempeño de la organización teniendo en cuenta la innovación en empresas de fabricación de la Provincia Guilan. 3rd Conferencia Internacional sobre Nuevos retos en la gestión y organización: Organización y Liderazgo 2 de mayo de 2016, Dubai, UAE, Procedía - ciencias sociales y conductuales 230 (2016) 351 – 358
- Eggs – Ander Ezquiel (2011) Aprender a investigar nociones básicas para la investigación social. - 1a ed. - Córdoba: Brujas, 2011. 190 p
- Falla, M (2017) Tesis Diseño de estrategias para incrementar el nivel de efectividad en el proceso de despacho de uva red globe en la empresa exportadora de la zona de Jayanca, Lambayeque 2015-2016, Facultad de ciencias administrativas, Universidad San Martín de Porres, Lambayeque – Perú.

- FAO. (13 de agosto de 2017). *Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura*. Obtenido de www.fao.org/capacity-development-performace/es/
- Gogan, L (2016) El impacto del capital intelectual en el desempeño organizacional, Politehnica Timisoara Universidad, Facultad de Gestión de Producción y Transporte 14 Remus str., 300191 Timisoara, Rumania. *Procedia - ciencias sociales y conductuales* 221 (2016) 194 – 202.
- Herberth (2005) “prácticas de medición del desempeño de negocios en las organizaciones de ingeniería de la construcción”, *Medición de Excelencia Empresarial*, vol. 9 Iss 1 pp. 13 – 22 Enlace permanente a este documento: <http://dx.doi.org/10.1108/13683040510588800>
- Hernández, Fernández y Baptista. *Metodología de la investigación*. Editorial Mc Graw Hill México. 2001
- Hill, C. & Jones, G. (2011). *Administración Estratégica. Un enfoque integrado* (9ª ed.). Bogotá: Cengage.
- Kossarev, A(2018) Tesis propuesta de guía para gestión del cambio organizacional en empresas constructoras familiares, pequeñas y medianas , Facultad de ingeniería civil, Universidad Pontificia Católica del Perú, Lima , Perú.
- Koontz, H (2004) *Administración Un Perspectiva Global*», 12a. Edición, McGraw-Hill Interamericana, 2004, Pág. 14.
- Khunsoonthornkit (2018) Modelo de ecuaciones estructurales para evaluar el impacto de la organización de aprendizaje y compromiso en el desempeño de las organizaciones de investigación, *Administración y Dirección de Colegio*, Instituto de Tecnología Rey Mongkut de Ladkrabang, Bangkok 10520, Tailandia. Revista Página de inicio: <http://www.Elsevier.com/localizar/kjss>.
- Likert R. A technique for measurement attitudes. *Am J Soc* 1932; 140: 55-65.
- Louffat, E. (2017). *Diseño organizacional basado en procesos*. México, D.F.: CENGAGE learning.
- Lusthaus, C. (2002). *Evaluación organizacional: marco para mejorar el desempeño*. IDRC.
- Naranjo (2015) *Construyendo una cultura de innovación. Una propuesta de transformación cultural* <http://dx.doi.org/10.1016/j.estger.2014.12.0050123-5923/>© 2015 Universidad ICESI.
- Oliveira Da Silva Reinaldo (2002) *Teorías de la Administración*», International Thomson Editores, S.A. de C.V., Pág. 20.

- Pérez, J., & Cortés, J. (2009). Medición y validación del desempeño organizacional como resultado de acciones de aprendizaje. *Revista Ciencias Estratégicas*, 17(22), 251-271
- Revista de la Cámara Peruana de la Construcción (CAPECO) en su último informe económico de la construcción (2019).
- Robbins, S (2005) *Administración*», Octava Edición, Pearson Educación, 2005, Pág. 7
- Robbins Stephen y Coulter Mary (2005) *Administración*», Octava Edición, Pearson Educación, Pág. 8.
- Samuelsson (2006) perspectivas estratégicas y operativas en el rendimiento: ¿lo que se prioriza en una gran empresa constructora? Universidad Tecnológica de Chalmers y Skanska Suecia, Gotemburgo, Suecia. Por Ekendahl y Petter Ekeva" rn se basa en Skanska Suecia, Estocolmo, Suecia.
- Tamayo, M (2002) *El proceso de la investigación científica* Editorial Limusa S.A. Grupo Noriega Editores, México D.F.
- Vestin, A (2018) on the way to a smart factory for single – family wooden house builders in Sweden) 459–470 www.sciencedirect.com, Stocolmo, Suecia

IX. Anexos**Anexo No. 1**

**UNIVERSIDAD CATOLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

Tesis: “Desempeño Organizacional de la Empresa Constructora Capelli & Asociados S.A.C. de la ciudad de Chiclayo año 2019”

Encuesta

Instrucciones: *Responda marcando donde considere. Gracias por su colaboración.*

	<i>Desempeño Organizacional (efectividad)</i>	<i>Muy bueno</i>	<i>Bueno</i>	<i>Regular</i>	<i>Malo</i>	<i>Pésimo</i>
1	Efectividad <i>¿Cómo calificaría el acceso a los servicios?</i>					
2	Efectividad <i>¿Cómo calificaría la calidad de servicios de la constructora?</i>					
3	Efectividad <i>¿Cómo calificaría la generación y utilización de conocimientos en la constructora?</i>					
4	Efectividad <i>¿Cómo calificaría los cambios en la calidad de vida en la constructora?</i>					
5	Efectividad <i>¿Cómo calificaría el impacto del entorno?</i>					
6	Efectividad <i>¿Cómo calificaría indicadores de crecimiento y cobertura de servicios?</i>					
7	Efectividad <i>¿Cómo calificarías la motivación en el cumplimiento de metas?</i>					
8	Efectividad <i>¿Con qué efectividad se dirige la organización hacia logro de su misión?</i>					

	<i>Desempeño organizacional (Eficiencia)</i>					
9	Eficiencia <i>¿Cómo calificaría la eficiencia de la constructora?</i>					
10	Eficiencia <i>¿Cómo calificaría la utilización de recursos humanos, de la constructora?</i>					
11	Eficiencia <i>¿Cómo calificarías la motivación en los recursos humanos?</i>					
12	Eficiencia <i>¿Cómo calificarías la puntualidad de prestación de servicios?</i>					
13	Eficiencia <i>¿Cómo calificarías la utilización de recursos financieros?</i>					

14	Eficiencia ¿Cómo calificaría la utilización de recursos físicos?					
----	--	--	--	--	--	--

	Desempeño Organizacional (Relevancia)					
15	Relevancia ¿Se realizan encuestas o sondeos adecuados de los clientes para obtener sus percepciones de la organización?					
16	Relevancia ¿Se ha adaptado la organización y ha cambiado su trabajo con el tiempo?					
17	Relevancia ¿Se examinan y modifican regularmente los programas para reflejar el entorno y las capacidades cambiantes?					
18	Relevancia ¿Se realizan regularmente evaluaciones de las necesidades de los interesados directos?					
19	Relevancia ¿Examina la organización regularmente el entorno con el fin de adaptar su estrategia como corresponde?					
20	Relevancia ¿Monitorea la organización su reputación?					
21	Relevancia ¿Crea la organización nuevas tecnologías o se adapta a ellas?					
22	Relevancia ¿Estimula la organización la innovación?					
23	Relevancia ¿Ha mantenido la organización su relevancia en el transcurso del tiempo?					

	Desempeño Organizacional (Viabilidad financiera)					
24	Viabilidad Financiera ¿Es capaz la organización de generar ingresos para responder a las necesidades de sus interesados directos?					
25	Viabilidad Financiera ¿Está la organización generando ganancias (para los grupos con fines de lucro) o superávit (para los grupos sin fines de lucro)?					
26	Viabilidad Financiera ¿Cómo calificaría la influencia a la constructora, de la sociedad y cultura del entorno?					
27	Viabilidad Financiera ¿Hay apoyo continuo y sostenido de las fuentes existentes de fondos?					
28	Viabilidad Financiera ¿Obtiene la organización nuevas fuentes de fondos en forma constante?					
29	Viabilidad Financiera ¿Depende la organización de una única fuente de fondos?					
30	Viabilidad Financiera ¿Tiene la organización más ingresos que gastos en forma constante?					
31	Viabilidad Financiera ¿Se puede mantener la organización a sí misma en un entorno competitivo?					
32	Viabilidad Financiera ¿Son los activos mayores que los pasivos?					
33	Viabilidad Financiera ¿Mantiene la organización excedente razonables de dinero para utilizar durante tiempos difíciles?					

34	Viabilidad Financiera ¿Monitorea la organización sus finanzas en forma regular?					
35	Viabilidad Financiera ¿Monitorea la organización los activos de capital y su depreciación?					
36	Viabilidad Financiera ¿Conoces el nivel de ROE y ROA de la constructora?					
37	Viabilidad Financiera ¿Conoce el nivel del endeudamiento de la empresa?					

Anexo No. 2



**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO
POR JUICIO DE EXPERTOS**

Quien suscribe,, mediante la presente hago constar que el instrumento de recolección de datos de la tesis para obtener el título de Licenciado en **ADMINISTRACION DE EMPRESAS**, titulado “**DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA CAPELLI & ASOCIADOS SAC DE LA CIUDAD DE CHICLAYO AÑO 2019**”, elaborado por la Bach. **ADMINISTRACION EMPRESAS**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente,

Chiclayo, 28, de abril de 2019.

FIRMA DEL EXPERTO

DNI _____

Dr./Mg./Lic.Nombre: _____

Cargo Actual: _____

Anexo No. 3

ANÁLISIS FACTORIAL

Se puede observar en la matriz de varianza total explicada que los autovalores iniciales mayores a 1 son 11. El ultimo autovalor superior a 1, se corresponden con la varianza total explicada acumulada que es de 85%, aproximado o superior al 75% requerido para las ciencias sociales. El factor 1, tiene el más alto autovalor, el mimo que es de 6,88.

Tabla 4. *Varianza total explicada*

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción			Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	6,880	18,596	18,596	6,880	18,596	18,596	4,740	12,810	12,810
2	4,957	13,398	31,994	4,957	13,398	31,994	3,883	10,496	23,305
3	4,002	10,816	42,810	4,002	10,816	42,810	3,881	10,490	33,796
4	3,251	8,787	51,597	3,251	8,787	51,597	3,291	8,896	42,692
5	2,751	7,434	59,032	2,751	7,434	59,032	3,100	8,380	51,071
6	2,299	6,212	65,244	2,299	6,212	65,244	2,427	6,559	57,630
7	1,972	5,329	70,572	1,972	5,329	70,572	2,423	6,550	64,180
8	1,901	5,137	75,709	1,901	5,137	75,709	2,377	6,424	70,604
9	1,381	3,733	79,442	1,381	3,733	79,442	2,261	6,110	76,714
10	1,180	3,188	82,630	1,180	3,188	82,630	1,729	4,674	81,388
11	1,004	2,713	85,342	1,004	2,713	85,342	1,463	3,954	85,342
12	,907	2,452	87,794						
13	,798	2,157	89,951						
14	,655	1,770	91,721						
15	,570	1,542	93,263						
16	,529	1,430	94,693						
17	,462	1,249	95,942						
18	,340	,919	96,862						
19	,261	,705	97,567						
20	,200	,541	98,108						
21	,163	,441	98,549						
22	,137	,370	98,919						
23	,130	,352	99,270						
24	,081	,218	99,488						
25	,067	,180	99,668						
26	,057	,153	99,821						
27	,037	,099	99,920						
28	,021	,058	99,978						
29	,008	,022	100,000						
30	1,006E-013	1,017E-013	100,000						
31	1,004E-013	1,012E-013	100,000						
32	1,003E-013	1,009E-013	100,000						
33	1,000E-013	1,001E-013	100,000						
34	-1,001E-013	-1,003E-013	100,000						
35	-1,002E-013	-1,005E-013	100,000						
36	-1,004E-013	-1,012E-013	100,000						
37	-1,007E-013	-1,020E-013	100,000						

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

En el gráfico de sedimentación el codo ocurre en 12, cuando se alcanza el factor 12

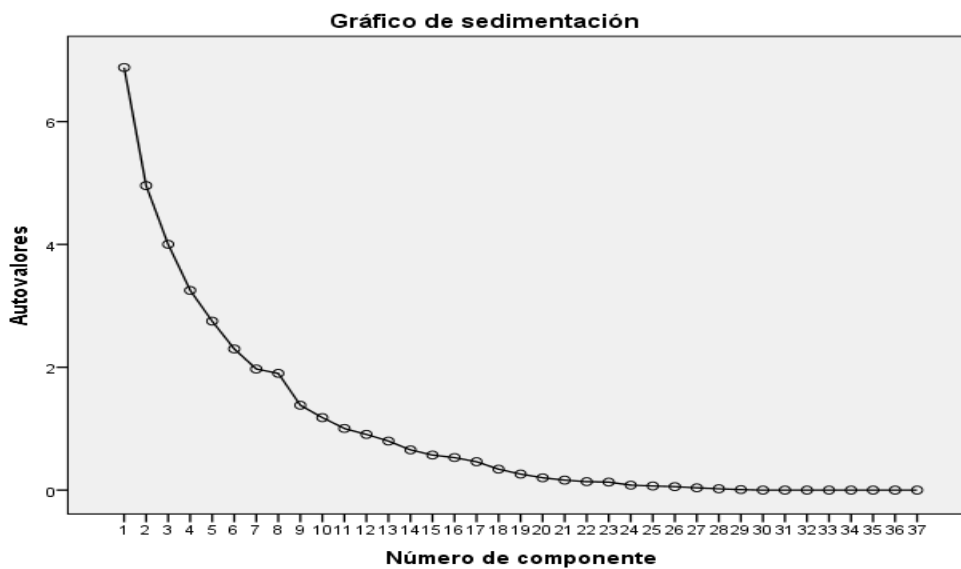


Figura 3. Gráfico de sedimentación

La matriz de componentes rotados se reagrupa en los componentes, y destacándose el aporte de cada ítem a los distintos componentes.

figura 4. Matriz de componentes rotados

	Matriz de componentes rotados ^a										
	Componente										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
P35VF-¿Monitorea la organización los activos de capital y su depreciación?	,932										
P30VF-¿Tiene la organización más ingresos que gastos en forma constante?	,855										
P25VF-¿Está la organización generando ganancias (para los grupos con fines de lucro) o superávit (para los grupos sin fines de lucro)?	,725				,404						
P23R-¿Ha mantenido la organización su relevancia en el transcurso del tiempo?	,698						,489				
P32VF-¿Son los activos mayores que los pasivos?	,656										
P13EF-¿Cómo calificarías la utilización de recursos financieros?	,598								,454		
P22R-¿Estimula la organización la innovación?	,565										
P33VF-¿Mantiene la organización excedentes razonables de dinero para utilizar durante tiempos difíciles?		,912									
P24VF-¿Es capaz la organización de generar ingresos para responder a las necesidades de sus interesados directos?		,821									
P3E-¿Cómo calificaría la generación y utilización de conocimientos en la constructora?		,679								,428	
P16R-¿Se ha adaptado la organización y ha cambiado su trabajo con el tiempo?		-,485								,415	,408
P34VF-¿Monitorea la organización sus finanzas en forma regular?			,800								
P31VF-¿Se puede mantener la organización a sí misma en un entorno competitivo?			,783								
P6E-¿Cómo calificaría indicadores de crecimiento y cobertura de servicios?			-,747								
P28VF-¿Obtiene la organización nuevas fuentes de fondos en forma constante?		,437	,705								
P7E-¿Cómo calificarías la motivación en el cumplimiento de metas?			,614								
P15R-¿Se realizan encuestas o sondeos adecuados de los clientes para obtener sus percepciones de la organización?		-,489	,547								
P26VF-¿Cómo calificaría la influencia a la constructora, de la sociedad y cultura del entorno?			,490					-,467			
P27VF-¿Hay apoyo continuo y sostenido de las fuentes existentes de fondos?				,859							
P5E-¿Cómo calificaría el impacto del entorno?				,708							

P10EF-¿Cómo calificaría la utilización de recursos humanos, de la constructora?				-,634	,537						
P17R-¿Se examinan y modifican regularmente los programas para reflejar el entorno y las capacidades cambiantes?				,622				,506			
P21R-¿Crea la organización nuevas tecnologías o se adapta a ellas?				-,476			,404				
P36VF-¿Conoces el nivel de ROE y ROA de la constructora?					,873						
P37VF-¿Conoce el nivel del endeudamiento de la empresa?					,872						
P29VF-¿Depende la organización de una única fuente de fondos?				-,443	,546					,505	
P19R-¿Examina la organización regularmente el entorno con el fin de adaptar su estrategia como corresponde?						,785					
P9EF-¿Cómo calificaría la eficiencia de la constructora?		,511				,667					
P2E-¿Cómo calificaría la calidad de servicios de la constructora?						,490					
P1E-¿Cómo calificaría el acceso a los servicios?							,830				
P14EF-¿Cómo calificaría la utilización de recursos físicos?							,632		,598		
P18R-¿Se realizan regularmente evaluaciones de las necesidades de los interesados directos?								,862			
P11EF-¿Cómo calificarías la motivación en los recursos humanos?	,418							,529			
P12EF-¿Cómo calificarías la puntualidad de prestación de servicios?									,878		
P4E-¿Cómo calificaría los cambios en la calidad de vida en la constructora?		,402							,488		-,409
P20R-¿Monitorea la organización su reputación?										,762	
P8E-¿Con qué efectividad se dirige la organización hacia logro de su misión?											,656

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 22 iteraciones.

Anexo No. 5
Matriz de consistencia

Problema principal	Objetivo principal	Hipótesis principal	Dimensiones/ Variables		Indicadores
¿Cuál es el nivel del desempeño organizacional de la empresa Constructora Capelli y Asociados S.A.C. 2019?	Determinar el desempeño organizacional de la constructora Capelli y Asociados SAC de la ciudad de Chiclayo año 2019.	Existe un alto nivel de percepción de desempeño organizacional en la constructora Capelli & Asociados S.A.C.	Desempeño Organizacional	Eficiencia Eficacia Relevancia Viabilidad Financiera	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de metas • Cumplimiento de la misión • Calidad de servicios • Generación y utilización de conocimientos • Cambios en la calidad de vida • Demanda de servicios • Crecimiento y cobertura de servicios. • Impacto del entorno • Eficiencia de la constructora. • Utilización de recursos humanos. • Eficiencia • Recursos financieros • Prestación de servicios • Recursos físicos • Sondeos adecuados de los clientes. • Adaptado la organización. • Reflejar el entorno • Las capacidades cambiantes • Evaluaciones de las necesidades • Interesados directos • Adaptar su estrategia • Reputación • Nuevas tecnologías • Innovación • Transcurso del tiempo • Generar ingresos • Generando ganancias • Viabilidad Financiera • Cultura del entorno • Fuentes existentes de fondos • Fuentes de fondos en forma constante • Mantener la organización • Activos mayores que los pasivos. • Excedentes razonables de dinero. • Finanzas • Activos de capital • Depreciación • ROE y ROA • Endeudamiento
Diseños de Investigación Diseño: No experimental	Población/Muestra La población está constituida 30 trabajadores de la empresa constructora Capelli & Asociados SAC. Se hará un censo		Técnicas Estadísticas Técnica: Descriptiva		Tipo de Investigación Tipo: Cuantitativo

Anexo No, 6

Tabla 5. *Alpha de Cronbach*

DIMENSIONES	PROMEDIO	ITEMS
Desempeño organizacional	,790	37
Eficiencia	,423	8
Eficacia	,657	6
Relevancia	,323	9
Viabilidad financiera	,739	14

Nota: Los datos para el cálculo de la fiabilidad del cuestionario se han obtenido de los resultados de la aplicación del cuestionario de Percepción Desempeño Organizacional de la constructora Capelli & Asociados S.A.C.

Anexo No. 07

Constancias de Validación de Cuestionarios

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO
POR JUICIO DE EXPERTOS**

Quien suscribe, **Diógenes Jesús Díaz Ríos**, mediante la presente hago constar que el instrumento de recolección de datos de la tesis para obtener el título de Licenciado en **ADMINISTRACION DE EMPRESAS**, titulado **“DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LA CONSTRUCTORA CAPELLI & ASOCIADOS SAC DE LA CIUDAD DE CHICLAYO AÑO 2019”**, elaborado por la Bach. **ADMINISTRACION EMPRESAS**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente,

Chiclayo, 28, de abril de 2019.



FIRMA DEL EXPERTO
DMI __18098796__

Dr./Mg./Lic.Nombre: Diógenes Jesús Díaz Ríos

Cargo Actual: Profesor



**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO
POR JUICIO DE EXPERTOS**

Quien suscribe, Juan José Zamora Capelli, mediante la presente hago constar que el instrumento de recolección de datos de la tesis para obtener el título de Licenciado en **ADMINISTRACION DE EMPRESAS**, titulado **"DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LA CONSTRUCTORA CAPELLI & ASOCIADOS SAC DE LA CIUDAD DE CHICLAYO AÑO 2019"**, elaborado por la Bach. **ADMINISTRACION EMPRESAS**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente,

Chiclayo, 28, de abril de 2019.


CAPELLI & ASOCIADOS SAC
 Ing. Juan José Zamora Capelli
 GERENTE GENERAL
FIRMA DEL EXPERTO
 DNI 16763588

Dr./Mg./Lic. Nombre: Ing. Juan José Zamora Capelli.

Cargo Actual: Gerente de constructora Capelli & Asociados



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, *Willy Rolando Anaya Morales* mediante la presente hago constar que el instrumento de recolección de datos de la tesis para obtener el título de Licenciado en **ADMINISTRACION DE EMPRESAS**, titulado “**DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LA CONSTRUCTORA CAPELLI & ASOCIADOS SAC DE LA CIUDAD DE CHICLAYO AÑO 2019**”, elaborado por la Bach. **ADMINISTRACION EMPRESAS**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente,

Chiclayo, 28, de abril de 2019.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Willy Rolando Anaya Morales', with a horizontal line drawn through the signature.

Mag. Willy Rolando Anaya Morales
DNI 16692786

Mag. Willy Rolando Anaya Morales

Cargo Actual: Profesor de Economía