



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

“El comportamiento organizacional en la Empresa Volcan
Compañía Minera S.A.A. Lima, 2017”

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO DE:
Bachiller en Administración

AUTORA:

Perea Grandez, Silvia

ASESOR:

Mg. Castillo Canales, Braulio Antonio

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organización

PERU

2017

ACTA DE SUSTENTACIÓN

El Jurado encargado de evaluar el Trabajo de Investigación, presentado por don (ña):

PEREA GRANDEZ SILVIA

Cuyo Título es:

*"EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA
EMPRESA VOLCAN COMPAÑIA MINERA S.A.A.
LIMA, 2017"*

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de *17* (número) *diecisiete* (letras).

Callao, *07* de *AGOSTO* del 2017.


.....
PRESIDENTE


.....
SECRETARIO

Mg. Noé Casareto O.


.....
VOCAL

Mg. BRAUCIO CASTILLO

NOTA: En el caso de que haya nuevas observaciones en el informe, el estudiante debe levantar las observaciones para dar el pase a Resolución.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Silvia Perea Grandez identificada con el DNI N° 01047024, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, con la tesis titulada: “El comportamiento organizacional en la Empresa Volcan Compañía Minera S.A.A. Lima, 2017”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El trabajo de investigación es de mi autoría.
- 2) Se ha formulado respetando las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. En conclusión, el trabajo de investigación no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El trabajo de investigación no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener un grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, ninguno ha sido falseado, ni duplicados, tampoco copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes de la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya haya sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Callao, noviembre de 2017

Silvia Perea Grández

DNI N°01047024

Resumen

El comportamiento organizacional conforma una influencia fundamental para la descripción del funcionamiento de organizaciones de todo tipo, sean sociales o empresariales. En efecto, para el estudio del comportamiento de las personas y sus posibles acciones a futuro, es necesario conocer un diagnóstico elemental y actual de lo que ocurre dentro de una organización. Es por eso que es interesante conocer y preguntarse: ¿Qué sucede con el comportamiento organización que se forma dentro de un centro laboral? En ese sentido, el presente trabajo de investigación tiene como objetivo establecer el comportamiento organizacional en los colaboradores de la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.

La investigación es de nivel descriptivo y cuantitativa pues explica las principales características de la variable comportamiento organizacional. Finalmente, la investigación concluye que el comportamiento organizacional es fundamental en los colaboradores de la Empresa Compañía Minera Volcan S.A.A.

Palabras claves: Comportamiento organizacional, gestión de organización, procesos organizacionales

Abstract

Organizational behavior forms a fundamental influence for the description of the functioning of organizations of all kinds, whether social or business. In fact, to study the behavior of people and their possible future actions, it is necessary to know a basic and current diagnosis of what happens within an organization. That is why it is interesting to know and ask: What happens to the organizational behavior that is formed within a workplace? In this sense, the present research aims to establish the organizational behavior in the employees of the company Volcán Compañía Minera S.A.A.

The research is descriptive and quantitative level because it explains the main characteristics of the variable organizational behavior. Finally, the research concludes that the organizational behavior is fundamental in the collaborators of the Company Compañía Minera Volcan S.A.A.

Keywords: Organizational Behavior, organization management, organizational processes.

Índice

I.	Introducción	7
1.1.	Realidad Problemática	8
1.1.1.	Planteamiento del problema	8
1.1.2.	Formulación del problema	9
1.2.	Justificación.....	9
1.3.	Antecedentes.....	9
1.3.1	Antecedentes Internacionales	9
1.3.2	Antecedentes Nacionales	11
1.4.	Objetivo	12
1.4.1.	Objetivo general	12
1.4.2.	Objetivos específicos.....	12
1.5.	Teoría que fundamenta el estudio	12
1.5.1.	Variable: Comportamiento organizacional.....	12
1.6.	Marco Metodológico	18
1.6.1.	Diseño de investigación	18
1.6.2.	Variable y operacionalización	19
1.6.3.	Población y muestra.....	20
1.6.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
1.6.5.	Validez y confiabilidad	21
II.	Desarrollo.....	23
3.1.	Descripción de resultados.....	24
3.2.	Discusión.....	28
III.	Conclusiones y Recomendaciones.....	30
IV.	Referencias bibliográficas	32
	Anexos	35
	Anexo 01: Instrumentos	36
	Anexo 02: Matriz de datos	39

I. Introducción

1.1. Realidad Problemática

1.1.1. Planteamiento del problema

El comportamiento organizacional conforma una influencia fundamental para la descripción del funcionamiento de las organizaciones de todo tipo, sean sociales o empresariales. En efecto, para el estudio del comportamiento de las personas y sus posibles acciones a futuro, es necesario conocer un diagnóstico elemental y actual de lo que ocurre dentro de una organización. En ese sentido, se retrata y describe a las personas en su entorno organizacional. Además, el comportamiento organizacional es fundamental pues a nivel de una organización empresarial se permite acrecentar los niveles de productividad para otorgar mayores beneficios a la organización (Dalton, Hoyle y Watts, 2007, p. 4).

Por tanto, el comportamiento organizacional no debe estudiarse como una unidad bajo aislamiento, sino como unidades inseparables de un proceso con mayor énfasis global de desempeño y satisfacción a nivel personal como laboral. En efecto, el comportamiento organizacional se entiende como formas tanto en base como en trato en los contactos e interacciones diarias en relaciones tanto de amistad como laborales dentro de un centro laboral, valga la redundancia. Por eso, es importante conocer el comportamiento organizacional permitirá obtener efectos diversos sobre el clima organizacional de una empresa u organización en general.

Volcan Compañía Minera SAA, es una empresa cuyo origen fue de capital 100% peruano y de estructura familiar sin embargo desde noviembre del 2017 la transnacional Glencore de capital Suizo pasaron a ser los accionistas mayoritarios; al adquirir más del 55% de acciones. A raíz de este cambio surgieron algunos cambios a nivel de estructura organizacional y algunas responsabilidades que estaban en áreas corporativas pasaron a las unidades mineras; la nueva administración tiene un estilo diferente de gestión, orientado en el cumplimiento de objetivos sin dejar de lado el factor humano, en cambio la administración anterior por el mismo hecho de ser familiar era más paternalista; estos cambios trajeron consigo un poco de recelo y desconfianza entre los líderes sumado a eso el clima de incertidumbre que existe entre los

trabajadores por no tener claro que es lo que puede pasar con ellos; esto hace de que cada área busque cuidar sus propios intereses y no apoya a los demás.

1.1.2 Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es el comportamiento organizacional de los colaboradores de la empresa Volcán Minera S.A.A.?

Problemas específicos

¿Cuáles son los procesos individuales de los colaboradores de la empresa Volcán Minera S.A.A.?

¿Cuáles son los procesos interpersonales de los colaboradores de la empresa Volcán Minera S.A.A.??

¿Cuáles son los procesos organizacionales de los colaboradores de la empresa Volcán Minera S.A.A.?

1.2. Justificación

Esta presente tesis busca ser un instrumento para una correcta toma de decisiones en la empresa Volcan Compañía Minera S.A, ante un periodo de constantes cambios y desarrollo del potencial humano plasmado en la descripción del comportamiento organizacional. Además, con este estudio se conocerá si el comportamiento organizacional impacta considerablemente en el desarrollo de las instituciones y empresas en el comportamiento organizacional. Esta investigación se realiza pues existe la necesidad de mejorar los niveles de competitividad y rendimiento al interior de la empresa mediante la mejora del comportamiento organizacional. La elaboración de esta metodología puede ser aplicada en diversas empresas en cuanto a temas sobre el trabajo en las áreas de recursos humanos.

1.3. Antecedentes

1.3.1 Antecedentes Internacionales

Zambrano (2015), en su tesis: "Diagnóstico del comportamiento organizacional y plan de mejora laboral para el registro de la propiedad y

mercantil del Cantón Bolívar”, cuyo objetivo es la realización de un diagnóstico del comportamiento organizacional de los trabajadores a nivel directivo en cuanto al registro de la propiedad del cantón Bolívar en Ecuador. Se elaboró como objetivo principal la elaboración de un diagnóstico sobre la situación actual de los trabajadores, así como la propuesta de un plan para la mejoría laboral y la socialización este mencionado plan tanto a nivel de la administración como a nivel de los trabajadores. El diseño que se puso en práctica en esta investigación hizo uso de las encuestas y cuestionarios para la detección de la problemática, así como la socialización del problema ante la población laboral. Después se hizo uso de la encuesta utilizando indicadores del comportamiento organizacional con el objetivo de brindar propuestas y alternativas para la mejoría y además que sirvan como guía a los directivos de la institución. La muestra fue realizada con 120 personas para la realización de los cuestionarios, así como el uso del coeficiente de correlación de Pearson y el uso del software SPSS versión 25. El investigador concluyó que el grupo de trabajadores han ubicado al comportamiento organizacional en una escala semi favorable por lo que la propuesta del plan de mejora contiene los objetivos a seguir para que el comportamiento organizacional siga un proceso de crecimiento y contribuya también a la mejora de la satisfacción, seguridad y la calidad laboral de los trabajadores.

Montesdeoca (2016), en su tesis: “Evaluación del desempeño de las variables del comportamiento organizacional a nivel organizacional en la pasteurizadora y comercializadora el ranchito, del Cantón Salcedo.”, cuyo objetivo fue la evaluación del desempeño de las variables del Comportamiento Organizacional a nivel organizacional en la pasteurizadora y comercializadora El Ranchito, del cantón Salcedo. Se estructuraron cuatro fases metodológicas, la selección de las variables, el diseño del instrumento de evaluación, su aplicación y el plan de mejoras. En cuanto al diseño de la investigación, en la primera fase se realizó la caracterización de la empresa objeto de estudio, además utilizando el método del coeficiente de competencia se escogieron un grupo de expertos los que seleccionaron las variables correctas a evaluar en la investigación. En la segunda fase se seleccionó y diseñó el instrumento de evaluación identificando los indicadores fundamentales según las consultas

bibliográficas efectuadas que posibilitan medir el desempeño de las variables en estudio. En la tercera fase se realizó el análisis y procesamiento estadístico de la información obtenida, mediante la aplicación del instrumento de evaluación. Con las variables que presentaron mayores falencias se realizó la propuesta de un plan de mejoras para contribuir a la solución de los problemas que mayor efecto tienen sobre el Comportamiento Organizacional. El investigador concluyó que la motivación y el clima organizacional proporcionaron una puntuación de buena con un 78% y 83% respectivamente. Mientras que los principales problemas encontrados fueron que la empresa no proporciona muchas oportunidades de crecimiento económico ni profesional a los trabajadores y que no existe una cooperación mutua ni trabajo en equipo para realizar las tareas encomendadas

1.3.2 Antecedentes Nacionales

Rodriguez (2016), en su tesis: “Programa de Comportamiento Organizacional de La Empresa Ingeniería de Apoyo y Servicios SAC, Para Optimizar los Servicios de Tercerización que Presta en La Sede Administrativa de Backus – Lima”, cuyo objetivo principal es el análisis del comportamiento organizacional de la empresa IAYS y la propuesta de su mejora para la optimización de servicios en tercerización para la prestación a la empresa Backus – Sede Ate. Además, entre los años 2015 y 2016 se realizó esta investigación con la presencia de los trabajadores de la empresa. En cuando al diseño de la investigación, para fines de la investigación se decidió usar como muestra a toda el área a estudiar cuya población es de 6 gerentes, 4 coordinadores y 45 obreros de servicios. En esta investigación se realizó la técnica de encuestas donde el cuestionario cumpliría un rol fundamental. En ese sentido, el cuestionario constó con 142 preguntas de las cuales 103 se referían a comportamiento organizacional y las otras 39 para factores de tercerización. Esta investigación se realizó mediante el uso del coeficiente de correlación de Pearson y el tratamiento estadístico se realizó mediante el software SPSS versión 25. El investigador concluyó que los niveles de motivación, compromiso y productividad están a altos niveles establecidos.

Yrribarren Ureta, M. (2017), en su tesis: “Comportamiento organizacional y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel primaria-

Red 9-UGEL 01, 2016”, cuyo objetivo fue la determinación de la relación entre el comportamiento organizacional y la calidad del servicio en educación. La investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo de tipo básico y cuyo diseño fue no experimental. Sobre el diseño, la población estuvo conformada por 168 docentes con una muestra pirobalística de 117. En cuanto a las técnicas de recopilación de la información, se hizo empleo de las encuestas y cuestionarios para la medición de las dos variables. Para el tratamiento estadístico se empleó el coeficiente de correlación de Pearson y el procesamiento de los datos mediante el software SPSS versión 25. El investigador concluyó que se determinó que la influencia del comportamiento organizacional en la calidad del servicio es muy alta en las instituciones educativas analizadas. Además, se observó que las variables comportamiento organizacional como las relaciones grupales influyen significativamente en las transformaciones que tiene la calidad del servicio, por lo cual el investigador recomienda que, para la elevación de la calidad del servicio, se debe mejorar las relaciones grupales en las instituciones educativas mencionadas.

1.4. Objetivo

1.4.1. Objetivo general

Establecer cuál es el comportamiento organizacional en los colaboradores de la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.

1.4.2. Objetivos específicos

Establecer cuáles son los procesos individuales de los colaboradores de la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.

Establecer cuáles son los procesos interpersonales de los colaboradores de la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.

Establecer cuáles son los procesos organizacionales de los colaboradores de la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.

1.5. Teoría que fundamenta el estudio

1.5.1. Variable: Comportamiento organizacional

A. Definición del comportamiento organizacional

En la medida que los mercados se vuelven más competitivos producto de la globalización y el ascenso de nuevas tecnologías de información, las organizaciones empresariales buscan mejores métodos para aumentar sus niveles de calidad del servicio, eficacia, entre otros aspectos importantes. Uno de sus aspectos a mejorar es el comportamiento organizacional cuyo campo de investigación se encarga del estudio del comportamiento de los individuos o grupos dentro de las organizaciones, sean públicas o privadas, con el objetivo de aprovechar su comportamiento en beneficio de la organización. En efecto, el compromiso organizacional es el grado en que un personal se identifica con la institución donde labora, con sus objetivos y metas (Amorós, 2007, p. 73).

En ese sentido, todo deseo y aspiración del personal es mantenerse como miembro de la institución donde labora. El compromiso organización son los lineamientos de lealtad e identificación en la institución donde realiza sus labores y con los lineamientos y políticas de su organización laboral (Gadow, 2010, p. 57). Esta definición muestra la relación que existe entre el comportamiento de los empleados o integrantes de organización alguna con los lineamientos y actividades de la organización. En el caso de una organización empresarial, el comportamiento organizacional permite observar e identificar las características de un individuo o empleado respecto a los objetivos y actividades de la organización empresarial.

Chiavenato (2013) menciona que el comportamiento organizacional es una materia del conocimiento en las actividades del ser humano que estudia detenidamente algunas características de las organizaciones y de su ámbito de entorno. En ese sentido, el comportamiento organizacional estudia tanto contingencias como aspectos de la mentalidad existente en cada organización, específicamente en su estructura organizacional, para adoptar estos estudios en la toma de decisiones y en la mejora de las capacidades de la organización, tanto en aspectos de calidad del servicio, eficacia, entre otros aspectos.

Según Robbins y Judge (2013), el comportamiento organizacional “es el campo de investigación que estudia el impacto que las personas, grupos y la estructura empresarial tiene sobre el comportamiento al interior de las organizaciones para la aplicación de tales conocimientos a la mejora de los niveles de eficacia dentro de la organización” (p. 9). Esta definición manifiesta

la relación entre el grupo y el individuo en cuanto a la necesidad de aumentar la eficacia de las organizaciones para un correcto funcionamiento

Según Alfaro (2012), el comportamiento organización es definido como la comprensión, predicción y el proceso de administración del comportamiento del ser humano dentro de las organizaciones sociales donde realiza sus actividades. El comportamiento organización tiene una relación estrecha con las teorías que estudian la organización, así como el desarrollo de los entes de agrupamiento personales y la administración de los recursos humanos.

B. Evolución de la definición

Ya desde el siglo XVIII con las investigaciones de Adam Smith en 1776 en su libro “La riqueza de las naciones” manifestaba que las organizaciones empresariales tendrían más ventajas si es que planteaban una mayor división del trabajo, lo que significa una mayor organización de la masa trabajadora. Esta orientación del concepto sería predominante hasta el nacimiento de la Administración científica con las investigaciones de Frederick Taylor en 1901 donde se ponía énfasis en la formulación de metodologías para el trabajo del comportamiento organizacional en base a las capacidades de los trabajadores y la división de las responsabilidades en determinadas áreas dentro de la empresa.

En 1920, la teoría estructuralista sobre el comportamiento organizacional fue liderada por Max Weber mediante la investigación sobre la burocracia funcional donde debía primar la especialización de los puestos y el predominio de las jerarquías. En ese sentido, el comportamiento organizacional se basaba en las relaciones de autoridad. Por otro lado, en la década de 1940, comenzaron los estudios sobre psicología industrial donde se ponía énfasis en el comportamiento humano y cómo éste afectaba al comportamiento organizacional para la identificación de patrones generales.

C. Importancia del comportamiento organizacional

El estudio y la medición del comportamiento organizacional es importante pues sirve para la administración de las personas dentro de las organizaciones de estudio. Esto parte por el hecho que las organizaciones son entidades sociales vivas. Por tanto, uno de los objetivos primordiales del

comportamiento organizacional es brindar herramientas de ayuda tanto a las personas como a las organizaciones para lograr un mayor y mejor entendimiento entre ambas. Por otro lado, otra importancia del comportamiento organizacional radica en que, al ser una disciplina científica (Chiavenato, 2014), está ligada a cuestiones prácticas para la mejora de la relación entre las organizaciones y las personas. Por tanto, la aplicación de esta disciplina está en el camino de buscar que los empleados se sientan contentos con su trabajo; además, se busca la elevación de los niveles de competitividad en las organizaciones para lograr mejores resultados dentro del mercado.

D. Modelos de comportamiento organizacional

Para un mejor entendimiento del comportamiento organizacional, se tomará en cuenta una serie de modelos que brindan diversos enfoques sobre cómo asumir el comportamiento organizacional desde el punto de vista de los diversos actores que pueden componer una organización. Robbins y Judge (2013) describen que las organizaciones se diferencian entre ellas en los niveles de calidad de los sistemas que desarrollan y en los resultados que logran en sus actividades. En consecuencia, es importante que los administradores estén pendientes de su naturaleza y significados. Robbins y Judge (2013), propone cuatro modelos de comportamiento organizacional:

Modelo autocrático. Para Robbins y Judge (2013), este modelo tiene sus orígenes a lo largo de la historia y fue uno de los modelos más importantes durante el desarrollo de la revolución industrial. Además, "... este modelo tiene mucha relación y dependencia con el poder pues la relación es fuerte entre el poder y ordenar" (p. 23). Esto se manifiesta en la relación con los salarios y en el temor.

Modelo de custodia. Robbins y Judge (2013), aclara que el enfoque de modelo de custodia "... brinda como resultado una relación de dependencia de los trabajadores respecto a su organización" (p. 25). En efecto, con mayor precisión se resalta que hay una menor dependencia personal del jefe con relación a la dependencia organizacional. En ese sentido, los trabajadores que realizan sus actividades en entornos de custodia comienzan a adquirir una preocupación en temas psicológicos por la serie de retribuciones económicas.

Modelo de apoyo. El modelo de apoyo del comportamiento organizacional tuvo sus orígenes en el principio de las relaciones de Robbins y Judge (2013, p. 31), donde señalan que el liderazgo garantiza las más altas probabilidades de que los miembros asuman de manera alentadora el valor y la importancia personal en las interacciones y relaciones con la organización. Además, el liderazgo le brinda dirección a la empresa donde ofrece un ambiente de gran ayuda a los empleados para el crecimiento y el cumplimiento de la organización en lo que son capaces.

Modelo colegial. Para Robbins y Judge (2013, p.32), este modelo es útil para el apoyo hacia otros tipos de modelos. El término colegial significa la agrupación de personas por propósitos comunes. En ese sentido, este modelo se aplicó con ciertos enfoques de amplitud en los sistemas de laboratorios de ciencias y relacionado a trabajos similares. En efecto, este modelo depende en gran parte de la generación por parte de la dirección de niveles de relación sobre el compañerismo entre los trabajadores.

E. Dimensiones del comportamiento organizacional

Para el estudio de las dimensiones del comportamiento organizacional, se ha tomado en cuenta el modelo y las dimensiones planteadas por Chiavenato (2009) los cuales son: Los procesos individuales, procesos grupales y procesos organizacionales.

1. Procesos individuales

A lo largo de los procesos históricos de la relación entre los individuos y las organizaciones, las personas han sido percibidas desde distintos puntos de vista en cuanto a los diversos conceptos usados sobre los procesos individuales y sus relaciones con el comportamiento organizacional. En ese sentido, la base del comportamiento organizacional está enfocado en el desempeño en base a las características del individuo (Chiavenato, 2009).

Sus indicadores son:

- Capacidades limitadas de respuesta
- Necesidades individuales distintas
- Percepción y evaluación

- Socialización
- Pensamiento al futuro
- Reacción emocional
- Pensamiento y elección
- Autonomía

2. Procesos interpersonales o grupal

Según Chiavenato (2009), un grupo está conformado por dos o más individuos que tienen un alto grado de interacción entre ellos. Por tanto sus comportamientos y desempeños están relacionados de manera alta con lo que hagan los demás. Por tanto, un grupo es un conjunto de individuos que se comunican con altos grados de frecuencia durante un determinado espacio de tiempo. Por otro lado, para que exista un grupo, el número de las personas que integran el grupo debe ser tan pequeño en la medida que todos sus integrantes puedan comunicarse con los demás de manera presencial.

Chiavenato (2009, p.44) propone estos indicadores:

- Grupo de mando
- Grupo de tareas
- Grupos temporales o creados “ad hoc
- Grupo de interés
- Grupos de amistad
- Comportamiento grupal

3. Procesos organizacionales

Esta dimensión explica la influencia del componente principal del comportamiento organizacional que es la organización per se, pues en este elemento donde se desarrolla el comportamiento de tanto individuos como grupos al interior de una organización.

Chiavenato (2009, p.47) propone como indicadores:

- Salario y prestaciones
- Capacitación y aprendizaje
- Seguridad y empleo
- Ambiente laboral

- Oportunidad de ascenso
- Participación
- Valor agregado
- Retribución de conocimiento

1.6. Marco Metodológico

1.6.1. Diseño de investigación

La presente investigación es de tipo cuantitativa debido a que se realizará una examinación de la información obtenida en base a análisis numérico y estadístico. También, la investigación está orientada hacia un análisis tipo descriptivo. Por otro lado, Contreras (2011) manifiesta que la investigación descriptiva tiene como finalidad la descripción de los fenómenos sociales en un espacio temporal y en un lugar determinado. Además, desde la óptica cognitiva se encarga de la descripción, y desde la óptica estadística el objetivo es brindar parámetros.

Esta investigación es de tipo descriptiva simple puesto que se ha realizado una observación de la población sin influir en sus principales características. Por otro lado, esta investigación es no experimental y de corte transversal pues no hace uso de la observación de forma innata sobre el fenómeno en cuestión. Además, que se hará un levantamiento de datos solo en una ocasión. En ese sentido, para esta investigación se ha usado un análisis estadístico cuantitativo en concordancia con los fenómenos que representan una realidad concreta sin ejercer cambios sobre ellos. Por tanto, se usa la recolección de datos para la prueba de hipótesis en base a las mediciones numéricas y el análisis estadístico.

1.6.2. Variable y operacionalización

Tabla 1:

Operacionalización de variable "Comportamiento organizacional"

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVEL / RANGO
Procesos individuales	Capacidad limitada de respuesta	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	Totalmente en desacuerdo (1)	Alto
	Necesidades individuales distintas			
	Percepción y evaluación		En desacuerdo (2)	Medio
	Socialización			
	Pensamiento a futuro			
	Reacción emocional		Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	Bajo
	Pensamiento y elección			
Autonomía				
Procesos interpersonales o grupales	Grupo de mando	9, 10, 11, 12, 13, 14	Totalmente de acuerdo (5)	
	Grupo de tareas			
	Grupos temporales			
	Grupos de interés			
	Grupos de amistad			
	Comportamiento grupal			
Procesos organizacionales	Salario y prestaciones	15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22		
	Capacitación y aprendizaje			
	Seguridad y empleo			
	Ambiente laboral			
	Oportunidad de ascenso			
	Participación en decisiones			

Variable: Comportamiento organizacional

El compromiso organización son los lineamientos de lealtad e identificación en la institución donde realiza sus labores y con los lineamientos y políticas de su organización laboral. (Gadow, 2010, p. 57).

1.6.3. Población y muestra

Población

La población que es objeto de estudio de esta presente investigación está conformada por 360 trabajadores del área corporativa de Volcán Compañía Minera SAA en la ciudad de Lima.

Muestra

Para la elección de la muestra se ha utilizado un muestreo probabilístico de manera aleatoria arrojando esta cantidad a formar parte de la muestra de estudio.

Tabla 2:

Distribución de la muestra. Minera Volcan

Áreas	Sexo		Nº de trabajador
	M	F	
Minera Volcan	57	59	116
TOTAL	57	59	116

1.6.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el estudio se utilizarán las siguientes técnicas:

- Técnica Psicométrica, en la medida que se utilizarán los cuestionarios de comportamiento organizacional.
- Técnica de fichaje, utilizada para la recolección de información primaria y secundaria con propósitos de la elaboración y redacción del marco teórico.
- Escalas de medición, fue determinada por la intención del investigador. Se utilizará la Escala de Likert, la cual nos permitirá agrupar los eventos sobre la base de la posición relativa de un elemento con respecto al otro, en función a criterios.
- Estadística, se aplica durante el proceso el análisis inferencial para ayudar a encontrar significatividad en sus resultados, teniendo en cuenta los valores porcentuales significativos para deducir las conclusiones de la investigación.

Tabla 3:

Datos sobre el cuestionario para evaluar el compromiso organizacional

Cuestionario para evaluar el comportamiento organizacional	
Ficha técnica:	
Autores:	Silvia Perea Grandez
Año:	2018
Objetivo:	Valorar el comportamiento organizacional en el área corporativa de la Minera Volcan
Destinatarios:	116 trabajadores del área corporativa
Forma de administración:	Individual.
Contenido:	Presenta 22 ítems y consta de tres dimensiones: Procesos individuales (8 ítems)., Procesos interpersonales (6 ítems) y procesos organizacionales (8 ítems).
Duración:	60 minutos.
Puntuación:	Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo
Validez	El instrumento será validado a través de juicio de expertos. Para el criterio de jueces se tomará en cuenta a los jefes del área corporativa de la Minera Volcan.

1.6.5. Validez y confiabilidad

Se calculó la confiabilidad de consistencia interna de los instrumentos mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach. En ese sentido, los resultados aparecen en la Tabla 6. Se identificó que el coeficiente de Alpha de Cronbach es de 0.924 para 22 ítems de la variable Comportamiento Organizacional. Los valores indican que la confiabilidad es alta para estas variables de la presente investigación. El presente cálculo se realizó con el software estadístico SPSS versión 25

Tabla 4:
Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	116	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	116	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 5:
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,959	22
,833	15

II. Desarrollo

3.1. Descripción de resultados

Variable: Comportamiento organizacional

Tabla 6:

Niveles de percepción de la variable Comportamiento organizacional

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	14	12,1	12,1	12,1
	MEDIO	56	48,3	48,3	60,3
	ALTO	46	39,7	39,7	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

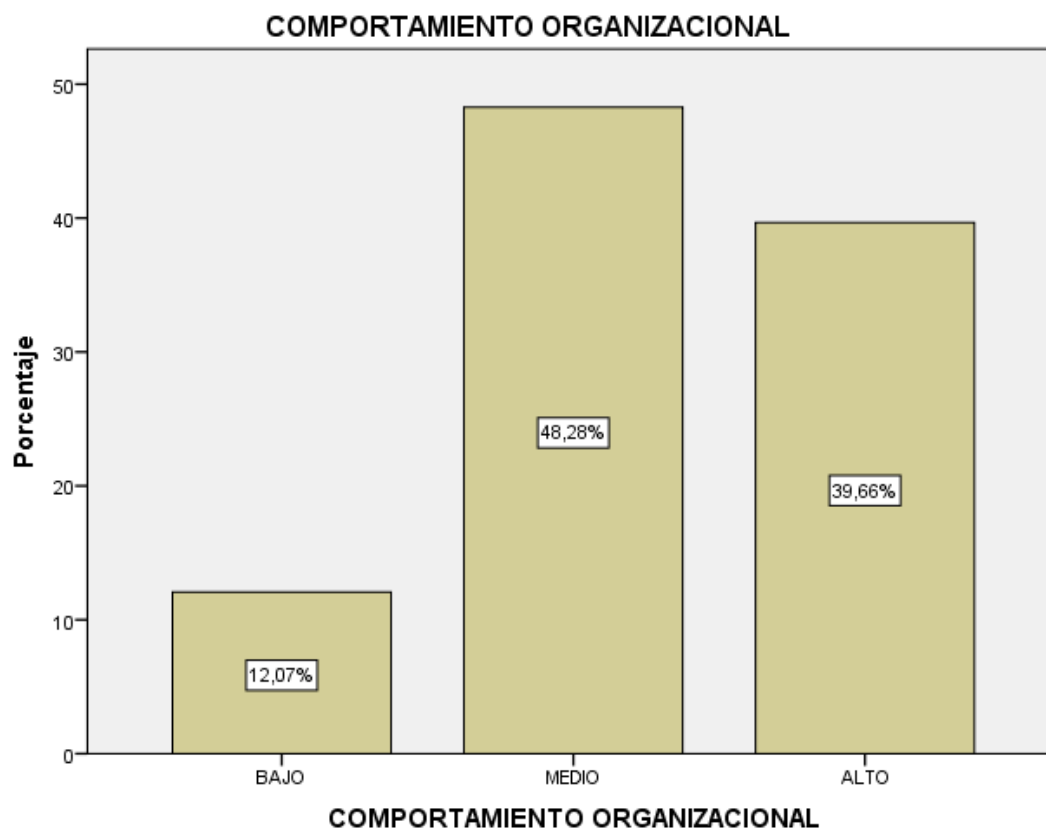


Figura 1: Niveles de percepción de la variable Comportamiento organizacional

En la Tabla 6 y Figura 1 se puede observar que el 48.3% del personal del área corporativa de la Minera Volcan en Lima perciben que el Comportamiento organizacional es medio, y el 39.6% considera que es alto.

Dimensión 1: Procesos individuales

Tabla 7:

Niveles de percepción de la dimensión procesos individuales

PROCESOS INDIVIDUALES					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	28	24,1	24,1	24,1
	MEDIO	62	53,4	53,4	77,6
	ALTO	26	22,4	22,4	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

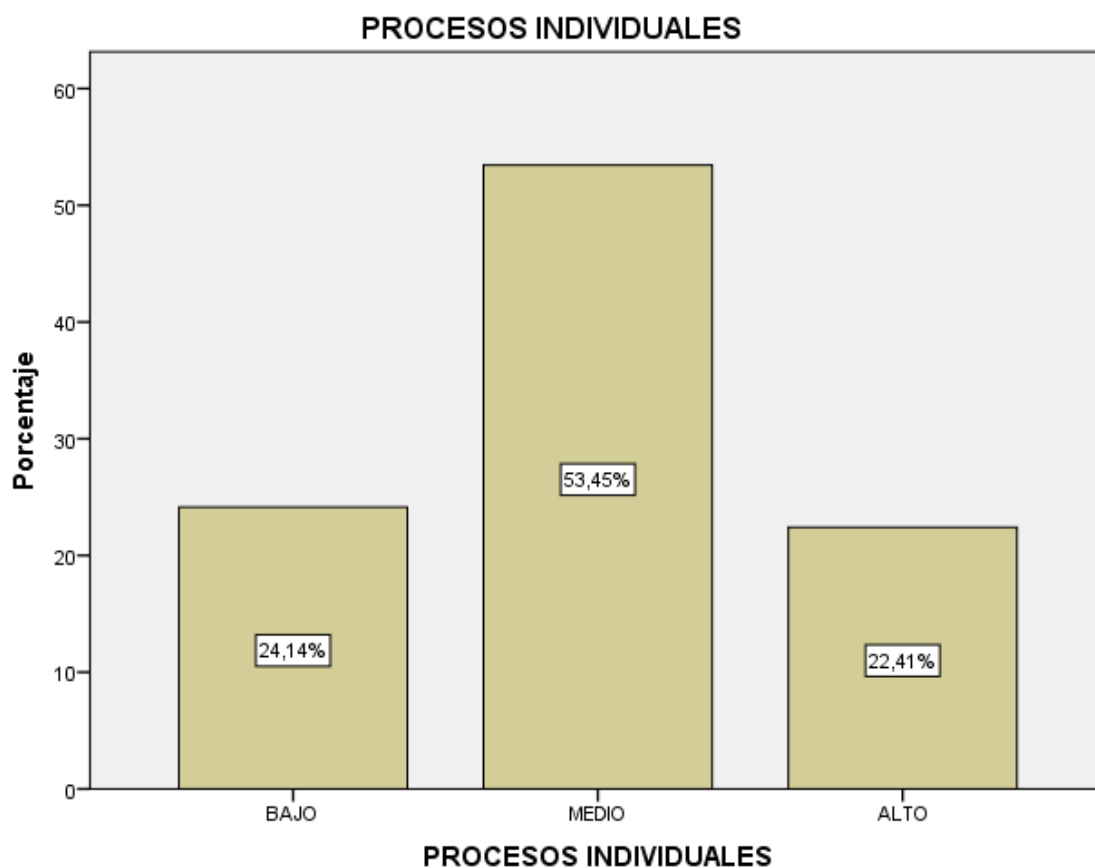


Figura 2: Niveles de percepción de la dimensión procesos individuales

En la Tabla 7 y Figura 2 se puede observar que el 53.45% de los trabajadores del área corporativa de la Minera Volcan en Lima consideran los procesos individuales como medio, el 24.14% considera que es bajo, y el 22.41% considera alto.

Dimensión 2: Procesos interpersonales

Tabla 8:

Niveles de percepción de la dimensión procesos interpersonales

PROCESOS INTERPERSONALES					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	12	10,3	10,3	10,3
	MEDIO	30	25,9	25,9	36,2
	ALTO	74	63,8	63,8	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

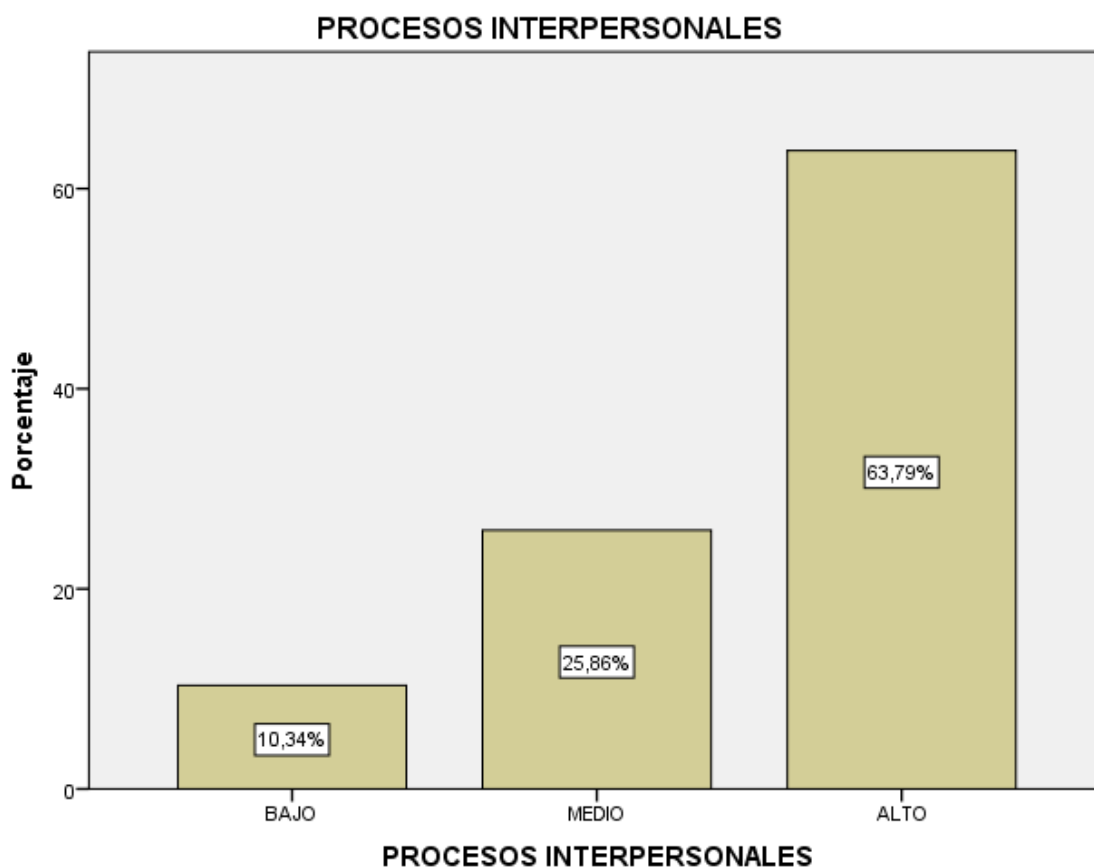


Figura 3: Niveles de percepción de la dimensión procesos interpersonales

En la Tabla 8 y Figura 3 se observa que el 63.79% de los empleados del área corporativa de la Minera Volcan en Lima consideran los procesos interpersonales como alto, el 25.86% como medio, y el 10.34% considera bajo.

Dimensión 3: Procesos organizacionales

Tabla 9:

Nivel de percepción de la dimensión Procesos organizacionales

PROCESOS ORGANIZACIONALES					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	10	8,6	8,6	8,6
	MEDIO	42	36,2	36,2	44,8
	ALTO	64	55,2	55,2	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

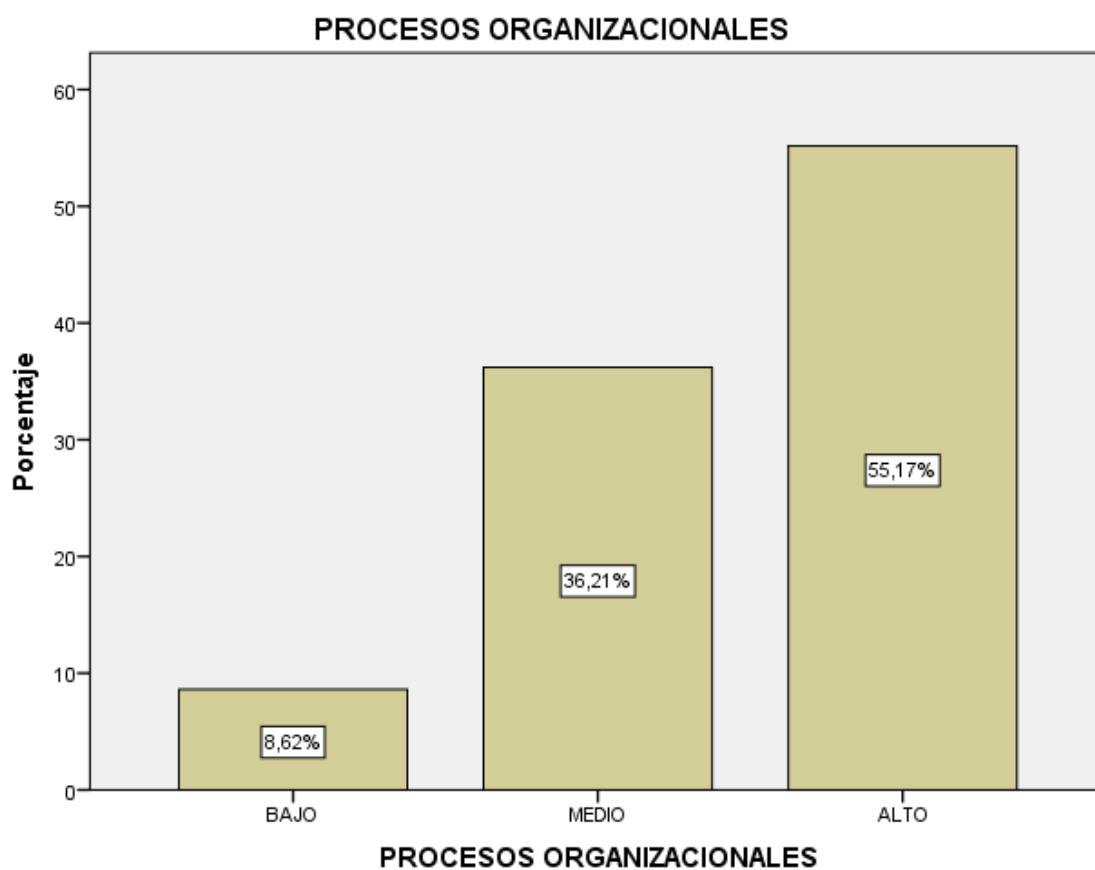


Figura 4: Nivel de percepción de la dimensión Procesos organizacionales

En la Tabla 9 y Figura 4 se observa que el 55.17 % de los empleados del área corporativa de la Minera Volcan en Lima consideran los procesos organizacionales como altos, el 36.21% como medio y el 8.62% como bajo.

3.2. Discusión

El comportamiento organizacional en la empresa minera Volcan S.A.A es medio (48.28 %) debido a que los colaboradores consideran que existe un medio entendimiento sobre el conocimiento de los efectos de las herramientas de organización para el estudio del comportamiento de los empleados de la institución. Además, otra explicación a esta cifra es que el alto índice de comprensión, predicción y eficiencia en el proceso de administración en las organizaciones, lo que permite medir con mayor precisión cuál es el comportamiento de los trabajadores.

Respecto a los procesos individuales, es de un nivel medio (53.45%) debido a que los trabajadores de la empresa minera Volcan S.A.A. Esto se puede explicar en base a la percepción fuerte que se tiene sobre las capacidades limitadas de respuesta en el aprendizaje de los individuos, así como sus niveles de percepción y evaluación en base a lo que observan en sus centros de labores. Por otro lado, los niveles de socialización miden la capacidad de los trabajadores para la socialización (52%), lo cual explica los niveles altos de la percepción de los procesos individuales en la empresa Minera Volcan.

Respecto a los procesos interpersonales, es de nivel alto (63.79%), debido a que los colaboradores de la empresa minera Volcan S.A.A consideran que los medios de comunicación que utilizan los directivos no son del todo correctos (40%), puesto que en la empresa suelen haber ocasiones en las cuáles a los colaboradores se les informa sobre alguna noticia importante a última hora. Esto se debe a que los colaboradores consideran que los grupos de mando, grupos de tareas, grupos temporales, entre otros aspectos, carecen de las coordinaciones necesarias para un correcto funcionamiento de la organización y de las funciones individuales de los colaboradores.

Respecto a los procesos organizacionales muestra un nivel alto (55.17%), debido a que los colaboradores de la empresa minera Volcan S.A.A consideran que en la empresa el nivel de los salarios y prestaciones es elevado; así como los niveles de capacitación y aprendizaje constante incentivan al correcto funcionamiento de la organización (62%). Por otro lado, consideran que la

seguridad y el empleo, así como el ambiente laboral, son de alto nivel e incentiva las oportunidades de ascenso dentro de la organización (47.4%).

III. Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

Esta investigación concluye que el comportamiento organizacional en los colaboradores de la empresa minera Volcan S.A.A. es determinante para la percepción de las capacidades de respuesta y las necesidades individuales de los trabajadores. Esto se determina como parte de la dimensión procesos individuales. Además, los procesos interpersonales cumplen un rol fundamental en la determinación de los niveles de grupo de mando, grupo de tareas, grupos temporales, grupos de interés, grupos de amistad, entre otros factores.

Por otro lado, los procesos organizacionales cuyos indicadores son el salario, las capacitaciones, la seguridad en el empleo, el ambiente laboral, la oportunidad de ascenso, en otros aspectos determinan altamente sobre el comportamiento organizacional de los trabajadores.

Recomendaciones

La empresa debe tener un manual de funciones por cada puesto laboral, para que los trabajadores sepan cuáles son las actividades que tiene que realizar dentro de la organización. Además, la empresa debe realizar un cronograma de repartición de tareas semanal y con horarios establecidos, para que las tareas se cumplan de forma ordenada y rápida y se eviten demoras. Por otro lado, se debe utilizar medios de comunicación más efectivos como realizar reuniones diarias o interdiarias de 10 minutos con todos los trabajadores para escuchar sus opiniones o sugerencias acerca del desarrollo del trabajo, así como para poder informar sobre alguna noticia importante. La empresa debe realizar actividades de integración entre sus trabajadores como un día de salida de campo para que los trabajadores de las diferentes áreas puedan mejorar las relaciones entre ellos y de esta forma también la comunicación.

La empresa debe crear estrategias motivacionales para sus colaboradores como incentivos que hagan que estos se sientan valorados y reconocidos dentro de la organización. La empresa debe escuchar a sus colaboradores para saber cuáles son sus necesidades y ofrecerle mayores beneficios como le corresponden de acuerdo a ley por ejemplo: planilla, gratificación y contrato laboral.

IV. Referencias bibliográficas

- Alfaro, R; Leyton, S; Meza, A; Sáenz, I. (2012). Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. Lima: PUCP.
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional*. Lambayeque: USAT Escuela de Economía.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: Mc Graw Hill. Interamericana editores S.A.
- Chiavenato, I. (2013). *Iniciación a la administración de la producción*. México: Mc Graw Hill. Interamericana Editores S.A.
- Chiavenato, I. (2014). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill Interamericana editores S.A.
- Dalton, M.; Hoyle, D.; Watts, M. (2007). *Relaciones humanas* . México: Thomson.
- Davis y Newstrom. (1999). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Mc Graw-Hil.
- Gadow, F. (2010). *La gestión del talento en tiempos de cambio*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- Gibson, J. (2002). *Las organizaciones: comportamiento, estructura, procesos*. Santiago de Chile: Mc Graw-Hill Interamericana.
- Montesdeoca. (2016). *Evaluación del desempeño de las variables del comportamiento organizacional a nivel organizacional en la pasteurizadora y comercializadora el ranchito, del Cantón Salcedo*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Robbins, S.; Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson.
- Robbins, Stephen. (1999). *Comportamiento Organizacional*. Prentice Hall.
- Rodríguez, H. (2016). *Programa de Comportamiento Organizacional de La Empresa Ingeniería de Apoyo y Servicios SAC, Para Optimizar los*

Servicios de Tercerización que Presta en La Sede Administrativa de Backus – Lima. Lima: Universidad César Vallejo

Yrribarren, M. (2017). Comportamiento organizacional y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel primaria-Red 9-UGEL 01, 2016”. Lima: Universidad César Vallejo.

Zambrano, L. (2015). Diagnóstico del comportamiento organizacional y plan de mejora laboral para el registro de la propiedad y mercantil del Cantón Bolívar. Quito: Universidad de los Andes.

Anexos

Anexo 01: Instrumentos

CUESTIONARIO PARA COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Este cuestionario ha sido elaborado para diagnosticar el comportamiento organizacional con el propósito de mejorar el comportamiento organizacional en los trabajadores de la empresa Volcan Compañía Minera S.A.A.

Instrucciones: Los siguientes ítems describen las dimensiones de clima organizacional. Lea cuidadosamente cada uno de ellos y marca con una "X" la opción de la escala numérica que considera pertinente. Para ello, se sugiere tener en cuenta el significado de los números: 1, totalmente en desacuerdo; 2, en desacuerdo; 3, ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4, de acuerdo y 5, totalmente de acuerdo. Suplicamos responder con la MÁXIMA seriedad, honestidad y franqueza.

N.º	DIMENSIONES DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	ESCALA				
		1	2	3	4	5
Procesos Individuales						
1	Los colaboradores del Área poseen bases competitivas tiene conocimiento de sus funciones y el comportamiento ideal al servicio.					
2	Las actividades laborales se desarrollan sin sobrecarga de tareas para prevenir el estrés					
3	Los jefes de área distribuyen las tareas con equidad y en función al cargo que desempeñan para limitar el estrés.					
4	La gerencia informa oportunamente los procedimientos a seguir a los colaboradores para prevenir las improvisaciones y el estrés.					
5	La gerencia tiene establecido una escala de incentivos como motivación hacia el buen trabajador.					
6	El reconocimiento público hacia el buen colaborador es una política formada por la gerencia.					
7	Las decisiones para la buena marcha de la					

empresa son competencia de la gerencia.

- 8 Los que representan las jefaturas en las áreas tienen autonomía para tomar decisiones ante prudencias recurrentes.

Procesos Interpersonales

- 9 La comunicación en el área es con fluidez y sin discriminación de antigüedad laboral de cargo
- 10 La negociación de conflictos procede sin postergación por la intervención de los jefes de área.
- 11 Los grupos de trabajo se constituyen sin discriminación de condición laboral.
- 12 Los equipos de trabajo son seleccionados por las jefaturas para lograr resultados en los tiempos establecidos.
- 13 Quienes representan las jefaturas en las áreas gozan de aceptación de los subordinados
- 14 Los colaboradores se sienten identificados con sus jefes de área pues son empáticos y proactivos.

Procesos Organizacionales

- 15 Los cambios que se generan en los procedimientos son comunicados oportunamente por la gerencia o los jefes de área.
- 16 Los cambios en la organización para el buen servicio son resultado del consenso entre los subordinados y los altos mandos
- 17 En la organización se desarrollan actividades integracionistas que los colaboradores participan sin resistencia.
- 18 En el día del trabajador y otras actividades festivas los colaboradores se involucran sin excluirse Se interviene oportunamente ante un conflicto
- 19 El diseño de la organización permite que los colaboradores ejecuten tareas según el perfil de puesto.
- 20 La organización cuenta con un diseño establecido por políticas y reglamentos; dados a conocer al

colaborador.

- 21 La estructura organizacional de la organización ha permitido posicionar a los colaboradores en cargos según sus habilidades y experiencia.
- 22 Si un colaborador evidencia identificación, compromiso y buen desempeño laboral es ascendido en el respeto de la estructura organizacional.

Anexo 02: Matriz de datos

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE LA VARIABLE: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

N°	Dimensiones	Pertinencia	Relevancia	Claridad	sugerencias
Dimensión: Procesos individuales					
1	Los colaboradores del Área poseen bases competitivas tiene conocimiento de sus funciones y el comportamiento ideal al servicio.	✓			
2	Las actividades laborales se desarrollan sin sobrecarga de tareas para prevenir el estrés	✓			
3	Los jefes de área distribuyen las tareas con equidad y en función al cargo que desempeñan para limitar el estrés.	✓			
4	La gerencia informa oportunamente los procedimientos a seguir a los colaboradores para prevenir las improvisaciones y el estrés.	✓			
5	La gerencia tiene establecido una escala de incentivos como motivación hacia el buen trabajador.	✓			
6	El reconocimiento público hacia el buen colaborador es una política formada por la gerencia.	✓			
7	Las decisiones para la buena marcha de la empresa son competencia de la gerencia.	✓			
8	Los que representan las jefaturas en las áreas tienen autonomía para tomar decisiones ante prudencias recurrentes.	✓			
Dimensión: Procesos interpersonales					
9	La comunicación en el área es con fluidez y sin discriminación de antigüedad laboral de cargo	✓			
10	La negociación de conflictos procede sin postergación por la intervención de los jefes de área.	✓			
11	Los grupos de trabajo se constituyen sin discriminación de condición laboral.	✓			
12	Los equipos de trabajo son seleccionados por las jefaturas para lograr resultados en los tiempos establecidos.	✓			
13	Quienes representan las jefaturas en las áreas gozan de aceptación de los subordinados	✓			

14	Los colaboradores se sienten identificados con sus jefes de área pues son empáticos y proactivos.								
Dimensión: Procesos organizacionales									
15	Los cambios que se generan en los procedimientos son comunicados oportunamente por la gerencia o los jefes de área.								
16	Los cambios en la organización para el buen servicio son resultado del consenso entre los subordinados y los altos mandos								
17	En la organización se desarrollan actividades integracionistas que los colaboradores participan sin resistencia.								
18	En el día del trabajador y otras actividades festivas los colaboradores se involucran sin excluirse Se interviene oportunamente ante un conflicto								
19	El diseño de la organización permite que los colaboradores ejecuten tareas según el perfil de puesto.								
20	La organización cuenta con un diseño establecido por políticas y reglamentos; dados a conocer al colaborador.								
21	La estructura organizacional de la organización ha permitido posicionar a los colaboradores en cargos según sus habilidades y experiencia.								
22	Si un colaborador evidencia identificación, compromiso y buen desempeño laboral es ascendido en el respeto de la estructura organizacional.								

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (✓) Aplicable después de corregir () No Aplicable ()

Callao, 20 de noviembre del 2017

Apellido y nombres del juez evaluador: Mg. Lopez Landauero, Rafael

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna del enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del experto evaluador

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE LA VARIABLE: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

N°	Dimensiones	Pertinencia	Relevancia	Claridad	sugerencias
Dimensión: Procesos individuales					
1	Los colaboradores del Área poseen bases competitivas tiene conocimiento de sus funciones y el comportamiento ideal al servicio.	/			
2	Las actividades laborales se desarrollan sin sobrecarga de tareas para prevenir el estrés	/			
3	Los jefes de área distribuyen las tareas con equidad y en función al cargo que desempeñan para limitar el estrés.	/			
4	La gerencia informa oportunamente los procedimientos a seguir a los colaboradores para prevenir las improvisaciones y el estrés.	/			
5	La gerencia tiene establecido una escala de incentivos como motivación hacia el buen trabajador.	/			
6	El reconocimiento público hacia el buen colaborador es una política formada por la gerencia.	/			
7	Las decisiones para la buena marcha de la empresa son competencia de la gerencia.	/			
8	Los que representan las jefaturas en las áreas tienen autonomía para tomar decisiones ante prudencias recurrentes.	/			
Dimensión: Procesos interpersonales					
9	La comunicación en el área es con fluidez y sin discriminación de antigüedad laboral de cargo	/			
10	La negociación de conflictos procede sin postergación por la intervención de los jefes de área.	/			
11	Los grupos de trabajo se constituyen sin discriminación de condición laboral.	/			
12	Los equipos de trabajo son seleccionados por las jefaturas para lograr resultados en los tiempos establecidos.	/			
13	Quienes representan las jefaturas en las áreas gozan de aceptación de los subordinados	/			

14	Los colaboradores se sienten identificados con sus jefes de área pues son empáticos y proactivos.	/						
Dimensión: Procesos organizacionales								
15	Los cambios que se generan en los procedimientos son comunicados oportunamente por la gerencia o los jefes de área.	/						
16	Los cambios en la organización para el buen servicio son resultado del consenso entre los subordinados y los altos mandos.	/						
17	En la organización se desarrollan actividades integracionistas que los colaboradores participan sin resistencia.	/						
18	En el día del trabajador y otras actividades festivas los colaboradores se involucran sin excluirse. Se interviene oportunamente ante un conflicto.	/						
19	El diseño de la organización permite que los colaboradores ejecuten tareas según el perfil de puesto.	/						
20	La organización cuenta con un diseño establecido por políticas y reglamentos; dados a conocer al colaborador.	/						
21	La estructura organizacional de la organización ha permitido posicionar a los colaboradores en cargos según sus habilidades y experiencia.	/						
22	Si un colaborador evidencia identificación, compromiso y buen desempeño laboral es ascendido en el respeto de la estructura organizacional.	/						

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (✓) Aplicable después de corregir () No Aplicable ()


Callao, 20 de noviembre del 2017

Apellido y nombres del juez evaluador: Mg Álvarez Sánchez, Carlos Alberto

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna del enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del experto evaluador

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE LA VARIABLE: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

N°	Dimensiones	Pertinencia	Relevancia	Claridad	sugerencias
Dimensión: Procesos individuales					
1	Los colaboradores del Área poseen bases competitivas tiene conocimiento de sus funciones y el comportamiento ideal al servicio.	✓			
2	Las actividades laborales se desarrollan sin sobrecarga de tareas para prevenir el estrés	✓			
3	Los jefes de área distribuyen las tareas con equidad y en función al cargo que desempeñan para limitar el estrés.	✓			
4	La gerencia informa oportunamente los procedimientos a seguir a los colaboradores para prevenir las improvisaciones y el estrés.	✓			
5	La gerencia tiene establecida una escala de incentivos como motivación hacia el buen trabajador.	✓			
6	El reconocimiento público hacia el buen colaborador es una política formada por la gerencia.	✓			
7	Las decisiones para la buena marcha de la empresa son competencia de la gerencia.	✓			
8	Los que representan las jefaturas en las áreas tienen autonomía para tomar decisiones ante prudencias recurrentes.	✓			
Dimensión: Procesos interpersonales					
9	La comunicación en el área es con fluidez y sin discriminación de antigüedad laboral de cargo	✓			
10	La negociación de conflictos procede sin postergación por la intervención de los jefes de área.	✓			
11	Los grupos de trabajo se constituyen sin discriminación de condición laboral.	✓			
12	Los equipos de trabajo son seleccionados por las jefaturas para lograr resultados en los tiempos establecidos.	✓			
13	Quienes representan las jefaturas en las áreas gozan de aceptación de los subordinados	✓			

14	Los colaboradores se sienten identificados con sus jefes de área pues son empáticos y proactivos.		/					
Dimensión: Procesos organizacionales								
15	Los cambios que se generan en los procedimientos son comunicados oportunamente por la gerencia o los jefes de área.		/					
16	Los cambios en la organización para el buen servicio son resultado del consenso entre los subordinados y los altos mandos		/					
17	En la organización se desarrollan actividades integracionistas que los colaboradores participan sin resistencia.		/					
18	En el día del trabajador y otras actividades festivas los colaboradores se involucran sin excluirse. Se interviene oportunamente ante un conflicto		/					
19	El diseño de la organización permite que los colaboradores ejecuten tareas según el perfil de puesto.		/					
20	La organización cuenta con un diseño establecido por políticas y reglamentos; dados a conocer al colaborador.		/					
21	La estructura organizacional de la organización ha permitido posicionar a los colaboradores en cargos según sus habilidades y experiencia.		/					
22	Si un colaborador evidencia identificación, compromiso y buen desempeño laboral es ascendido en el respeto de la estructura organizacional.		/					

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

Opinión de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir () No Aplicable ()

Callao, 20 de noviembre del 2017

Apellido y nombres del juez evaluador: Mg. Castillo Canales, Braulio Antonio

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna del enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del experto evaluador

Anexo 3: Matriz de consistencia

Título: El Comportamiento Organizacional en la empresa Volcan Compañía Minera S.A.A., Lima 2017.

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLES E INDICADORES		
<p>Problema general ¿Cuál es el comportamiento organizacional de los colaboradores de la empresa Volcán Minera S.A.A.?</p>	<p>Objetivo General Establecer cuál es el comportamiento organizacional en los colaboradores de la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.</p> <p>Objetivos específicos Objetivo específico 1 Establecer cuáles son los procesos individuales de los colaboradores de la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.</p> <p>Objetivo específico 2 Establecer cuáles son los procesos interpersonales de los colaboradores de la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.</p> <p>Objetivo específico 3 Establecer cuáles son los procesos organizacionales de los colaboradores de la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.</p>	<p>Variable: Comportamiento Organizacional</p>		
		Dimensión	Ítems	Niveles o rangos
		Procesos Individuales	1,2,3,4,5,6,7,8	1= Malo
		Procesos interpersonales	9,10,11,12,13,14	2=Regular
		Procesos Organizacionales	15,16,17,18,19,20,21,22	3=Bueno 4=Excelente

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACION Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADISTICA DESCRIPTIVA Y INFERENCIAL
<p>Tipo : Descriptiva</p> <p>Diseño: Esta investigación es de tipo descriptiva simple puesto que se ha realizado una observación de la población sin influir en sus principales características. Por otro lado, esta investigación es no experimental y de corte transversal pues no hace uso de la observación de forma innata sobre el fenómeno en cuestión. Además, que se hará un levantamiento de datos solo en una ocasión. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 124).</p>	<p>Población 360 colaboradores de la empresa Volcan Compañía Minera S.A.A.</p> <p>Muestra: 116 colaboradores de la empresa Volcan Compañía Minera S.A.A.</p>	<p>Variable Comportamiento Organizacional</p> <p>Técnica : Encuesta Instrumento: Cuestionario de Comportaminto Organizacional</p>	<p>Para el análisis de datos se utilizara el programa SPSS versión 23.0</p> <p>Inferencia: El método estadístico será el coeficiente <i>Rho Sperman</i>.</p>



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 07
Fecha : 31-03-2017
Página : 1 de 1

Yo BRAUNO ANTONIO CASTILLO CANALES
..... docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela
Profesional Administración de la Universidad César Vallejo CAJAO (precisar
filial o sede), revisor (a) del Trabajo de Investigación titulado:

" EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA
EMPRESA VOLCAN COMPAÑIA MINERA S.A.A.
LIMA 2017 "

del (de la) estudiante PEREA GRANDER SILVIA
..... constato que la investigación tiene un índice de similitud
de 11.3% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

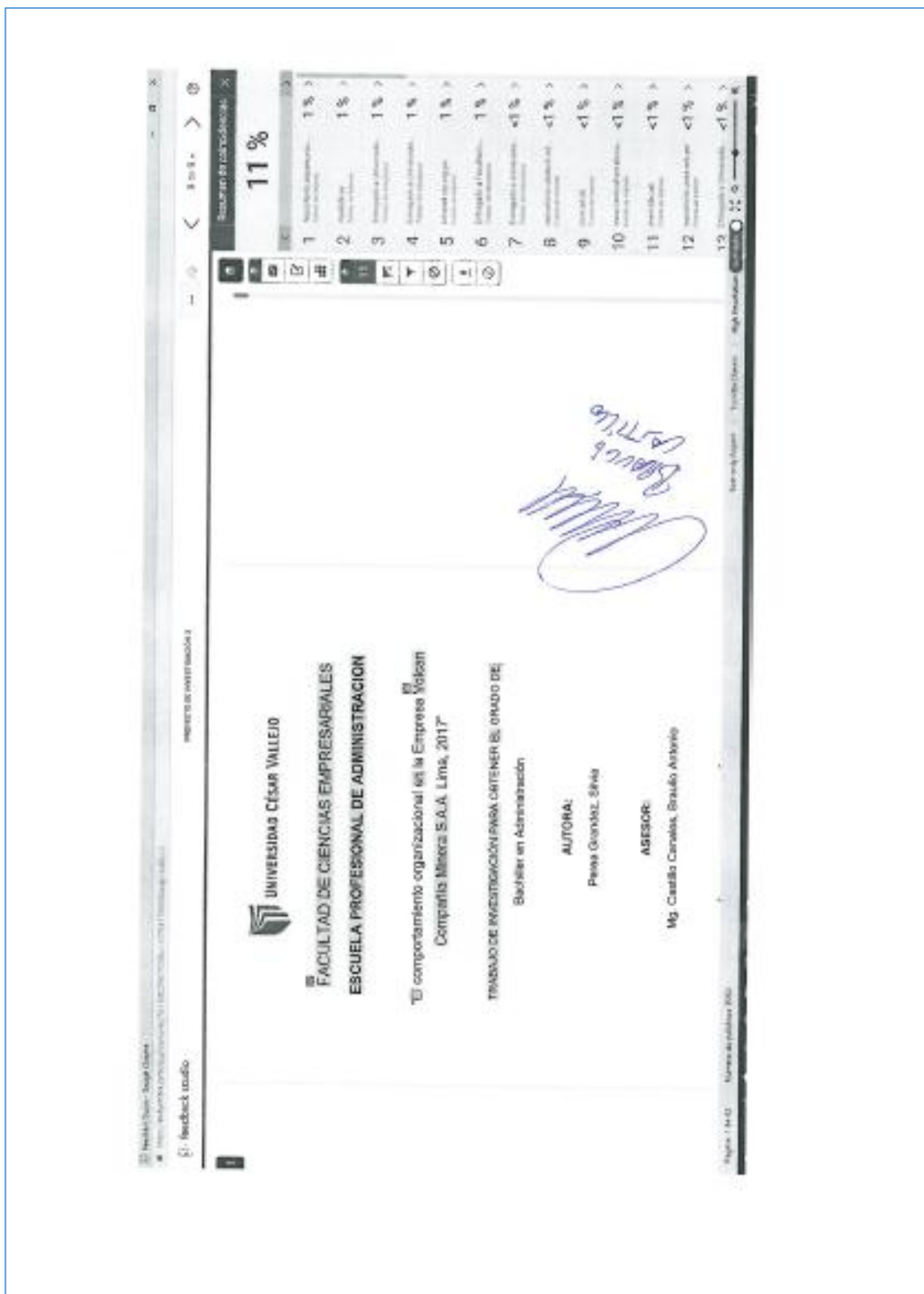
B/ta suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las
coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis
cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la
Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha CAJAO, 23 NOVIEMBRE DEL 2017

Firma
Brauno Antonio Castillo Canales
Nombres y apellidos del (de la) docente

DN: 440880

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	--	--------	-----------





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O LA TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: PEREA GRANDEZ SILVIA
 D.N.I. : 01047024
 Domicilio : Mz 8 LOTE 17 - LOS UROS
 Teléfono : Fijo: 5746359 Móvil : 975354200
 E-mail : sperea@volcan.com.pe

2. IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS

Modalidad:

Trabajo de Investigación de Progrado

Tesis de Progrado

Facultad : CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela : ADMINISTRACION

Grado

Título

Tesis de Post Grado

Maestría

Grado : _____

Mención : _____

Doctorado

3. DATOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

PEREA GRANDEZ SILVIA

Título del Trabajo de Investigación o de la tesis:

EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA
VOLCAN COMPAÑIA MINERA S.A.A. LIMA 2019TM

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha : 22/02/2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN DE

LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

PEREA GRANDER SILVIA

INFORME TITULADO:

"EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA
EMPRESA VOLCAN COMPANIA MINERA S.A.A
LIMA 2017"

PARA OBTENER EL GRADO DE:

BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 09/12/17

NOTA O MENCIÓN: 17


RAFAEL LÓPEZ CANDAURO

