



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

“COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN EL ÁREA DE EVALUACIONES DEL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL - LIMA, 2016”

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

Lee Amada Zevallos Albrizzio

ASESOR:

Dr. Manuel Salvador Cama Sotelo

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

LIMA –PERÚ

2016

PÁGINA DEL JURADO

.....
Dr. Manuel Salvador Cama Sotelo

PRESIDENTE

.....
Mg. Alfredo Federico Suasnabar Ugarte

SECRETARIO

.....
Mg. Luis Flores Bolivar

VOCAL

DEDICATORIA

A Dios, por brindarme salud para seguir adelante, a mi familia por su apoyo y a todos los que me prestaron su ayuda para hacer esto posible.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad César Vallejo por ofrecernos mediante los docentes todos los conocimientos y valores que nos impulsan a ser un buen profesional.

A todos los profesores de la Escuela Profesional de Administración por todos los conocimientos y la disposición de apoyarnos.

A nuestro asesor por el apoyo brindado en el desarrollo de nuestra investigación.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, LEE AMADA ZEVALLOS ALBRIZZIO, identificada con DNI N° 42059833, a efectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica

En tal sentido asumo toda la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

.....

LEE AMADA ZEVALLOS ALBRIZZIO

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Comunicación Organizacional y Comportamiento Organizacional en el área de evaluaciones del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima, 2016” con la finalidad de determinar la relación que existe entre Comunicación Organizacional y Comportamiento Organizacional en el área de evaluaciones del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima, 2016”, en cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

.....
LEE AMADA ZEVALLOS ALBRIZZIO

ÍNDICE

Página del jurado	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Declaración de autenticidad	iv
Presentación	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Resumen	x
Abstract	xi
I.INTRODUCCIÓN	
1.1. Realidad problemática	1
1.2. Trabajos previos	6
1.3. Teorías relacionadas al tema	16
1.4. Formulación del problema	22
1.5. Justificación del estudio	23
1.6. Hipótesis	26
1.7. Objetivos	27

II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1. Diseño de investigación	28
2.2. Variables, operacionalización	29
2.3. Población y muestra	30
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	31
2.5. Métodos de análisis de datos	32
2.6. Aspectos éticos	32
III. RESULTADOS	33
IV. DISCUSIÓN	78
V. CONCLUSIONES	82
VI. RECOMENDACIONES	83
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	84
VIII. ANEXOS	87

ÍNDICE DE TABLAS

Variable 1	Comunicación Organizacional	
Dimensión 1	Comunicación descendente	
Tabla 1	Pregunta Nro. 1 (Indicador 1)	33
Tabla 2	Pregunta Nro. 2 (Indicador 1)	34
Tabla 3	Pregunta Nro. 3 (Indicador 2)	35
Tabla 4	Pregunta Nro. 4 (Indicador 2)	36
Tabla 5	Pregunta Nro. 5 (Indicador 3)	37
Tabla 6	Pregunta Nro. 6 (Indicador 3)	38
Tabla 7	Pregunta Nro. 7 (Indicador 4)	39
Tabla 8	Pregunta Nro. 8 (Indicador 4)	40
Dimensión 2	Comunicación ascendente	
Tabla 9	Pregunta Nro. 9 (Indicador 5)	41
Tabla 10	Pregunta Nro. 10 (Indicador 5)	42
Tabla 11	Pregunta Nro. 11 (Indicador 6)	43
Tabla 12	Pregunta Nro. 12 (Indicador 6)	44
Dimensión 3	Comunicación cruzada	
Tabla 13	Pregunta Nro.13 (Indicador 7)	45
Tabla 14	Pregunta Nro.10 (Indicador 7)	46
Tabla 15	Pregunta Nro.11 (Indicador 8)	47
Tabla 16	Pregunta Nro.12 (Indicador 8)	48

Variable 2	Comportamiento Organizacional	
Dimensión 1	Describir	
Tabla 17	Pregunta Nro.17 (Indicador 9)	49
Tabla 18	Pregunta Nro.18 (Indicador 9)	50
Tabla 19	Pregunta Nro.19 (Indicador 10)	51
Tabla 20	Pregunta Nro.20 (Indicador 10)	52
Tabla 21	Pregunta Nro.21 (Indicador 11)	53
Dimensión 2	Entender	
Tabla 22	Pregunta Nro.22 (Indicador 12)	54
Tabla 23	Pregunta Nro.23 (Indicador 13)	55
Dimensión 3	Predecir	
Tabla 24	Pregunta Nro.24 (Indicador 14)	56
Tabla 25	Pregunta Nro.25 (Indicador 14)	57
Tabla 26	Pregunta Nro.26 (Indicador 15)	58
Tabla 27	Pregunta Nro.27 (Indicador 15)	59
Dimensión 4	Controlar	
Tabla 28	Pregunta Nro.28 (Indicador 16)	60
Tabla 29	Pregunta Nro.29 (Indicador 17)	61
Tabla 30	Pregunta Nro.30 (Indicador 18)	62

RESUMEN

El trabajo de investigación presentado estableció como objetivo principal reconocer la relación que existe entre comunicación organizacional y comportamiento organizacional en el área de evaluaciones del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, de la Ciudad de Lima, en el año 2016. Para tal fin se realizó el análisis de confiabilidad utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach cuyo resultado fue de 0,902 y con una correlación de Pearson de 0,000. Así mismo esta investigación incluye aportes teóricos de anteriores investigadores, tanto nacionales como internacionales.

Para realizar la presente investigación se empleó la técnica de la encuesta, los encuestados fueron los trabajadores del área de evaluaciones, cuya muestra y población son iguales en número, por ser una cantidad pequeña de cincuenta trabajadores.

Mediante los resultados obtenidos se observó que existe la tendencia a no manifestar las opiniones, también se muestra que cuando se presenta una comunicación fluida no es precisa ni oportuna, generándose problemas posteriores, además se percibió que un porcentaje significativo de trabajadores del área, reacciona rápidamente a algún estímulo, de esta manera se manifiesta que debería haber una mejor comunicación para que los trabajadores se sientan más motivados y no se tome de manera personal lo que el emisor expone.

Palabras claves: Comunicación Organizacional – Comportamiento Organizacional – Metas del Comportamiento Organizacional.

ABSTRAC

This investigation work has established as principal objective to recognize the relationship that exists between the organizational communication and the organizational behaving into the National Registry of Identification and civil status in the evaluation area, Lima city in 2016.

For this purpose, the reliability analysis was performed using the Cronbach Alpha coefficient, whose result was 0.902 and with a Pearson correlation of 0.000. This investigation also includes theoretical contributions previously done by national researchers and international.

To be possible to make this investigation, it was necessary to use the poll technique, the interviewers were the workers of the evaluation area where the sample and population were the same in number, this happens because is a short number of people.

According to the results obtained, it was shown that exists a clear tendency to not manifest opinions, also it is observable that when a fluently communication occurs and it is not accurate and timely generates future problems, also it was possible to know that just a percentage of workers react quickly to some stimulus, so this way it is noticed that there should be a better communication to the workers, in order that they feel more motivated and don't take personally what the transmitter says.

Keywords: Organizational Communication - Organizational Behavior – Organizational behavior goals.