



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y PRODUCTIVIDAD DE
LOS ASESORES DE NEGOCIOS DE MIRANCO AGENCIA ZÁRATE
SIL-LIMA 2016**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

Harlio Ríos Tambo

ASESOR

Dr. Manuel Salvador Ojeda Sorate

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión del Talento Humano

LJMA - PERÚ

2016

PÁGINA DEL JURADO

Dr. Manuel Salvador Ferrer Sotelo

PRESIDENTE

Mg. Federico Alfredo Sussehuar Ugarte

SECRETARIO

Lic. Alberto Morales Troncoso

VOCAL

DEDICATORIA

A mi esposa quien demostró un apoyo incondicional a pesar del estudio y el trabajo y al poco tiempo para compartir mi vida desvaneció y su perseverancia fue impulso para seguir adelante a los padres de mi esposa quienes son un soporte de experiencia en mi vida diaria, a mi padre y hermana quienes creen en mí y en lo lejos que puedo llegar y a mi madre que siempre me cuida desde el cielo.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad César Vallejo Programa SUBE por la oportunidad otorgada para lograr seguir una carrera profesional a sus docentes altamente calificados que con sus experiencias nos orientaron por la vida profesional.

A mis compañeros del grupo 44-48 los que con gran esfuerzo trabajan y se profesionalizan, a los asesores del presente trabajo, quienes vinculan toda su experiencia metodológica y conocimientos para guiarlos al logro de nuestros objetivos. A mis jefes de Mibanco agencia Zúrate quienes siempre guían y motivan a mi pareja de mi esposa por el apoyo incondicional, a mi padre y hermanos quien creen en mis capacidades, a mi esposa por el incondicional apoyo, compañía paciencia y tolerancia y a madre quien fue quien sembró la semilla para poder crecer profesionalmente.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Harlin Ríos Terrillo, con DNI N°43534108 a efecto de cumplir con las disposiciones y reglas consideradas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Al mismo declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presente en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde 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.

Lima, 28 de diciembre del 2016



Harlin Ríos Terrillo

PRESENTACIÓN

Señores miembros de Jurado presento ante Ustedes la tesis titulada "Comportamiento Organizacional y Productividad en Los Asesores de Negocios de Mercado Agencia Zúrate S.L. Lima 2018" con el fin de determinar la relación que existe entre el comportamiento organizacional y la productividad en los asesores de negocios, en cumplimiento de 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,

Herlín Ríos Terrile

INDICE

| | |
|---|-----|
| Página de título..... | I |
| Dedicación..... | I |
| Agradecimiento..... | II |
| Declaración de autenticidad..... | IV |
| Presentación..... | V |
| Índice..... | VI |
| Índice de figuras..... | VII |
| Índice de gráficos..... | IX |
| RESUMEN..... | XI |
| ABSTRACT..... | XII |
| I - INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| 1.1 - Realidad Probabilística..... | 1 |
| 1.2 - Trabajos Previos..... | 3 |
| 1.3 - Temáticas Relevantes en el mg..... | 6 |
| 1.4 - Formación de Problemas..... | 21 |
| 1.5 - Justificación del estudio..... | 21 |
| 1.5.1 - Justificación técnica..... | 21 |
| 1.5.2 - Justificación política..... | 22 |
| 1.5.3 - Justificación metodológica..... | 22 |
| 1.6 - Hipótesis..... | 23 |
| 1.7 - Objetivo..... | 24 |
| II - MÉTODO..... | 25 |
| 2.1 - Diseño de Investigación..... | 26 |
| 2.2 - Variables, Operacionalización..... | 27 |
| 2.3 - Población y muestra..... | 29 |
| 2.4 - Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad..... | 30 |
| 2.5 - Métodos de análisis de datos..... | 30 |
| 2.6 - Aspectos éticos..... | 31 |
| III - RESULTADOS..... | 32 |
| 3.1 - Análisis descriptivos..... | 32 |
| 3.2 - Análisis inferencial..... | 63 |

| | |
|-------------------------------------|----|
| IV - DISCUSIÓN | 76 |
| V - CONCLUSIONES | 81 |
| V' - RECOMENDACIONES | 82 |
| VI - REFERENCIAS | 84 |
| ANEXOS | 87 |
| ✓ Instrumentos | 87 |
| ✓ Matriz de consistencia | 88 |
| ✓ Validez de los instrumentos | 88 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| TABLA 1: Mis compañeros de trabajo se identifican con la empresa..... | 32 |
| TABLA 2: Formo parte activa de los equipos de trabajo en la empresa | 34 |
| TABLA 3: Mi puesto de trabajo es relevante en la organización..... | 36 |
| TABLA 4: Existen oportunidades para plantear ideas innovadoras en mi puesto de trabajo | 38 |
| TABLA 5: Las interacciones entre colaboradores son fundamentales para un buen clima laboral | 37 |
| TABLA 6: Las interacciones entre áreas se dan de manera eficiente en mi centro de labores..... | 38 |
| TABLA 7: El uso libre de Internet en la empresa hace más fácil el desarrollo de mi trabajo..... | 38 |
| TABLA 8: El hardware y software utilizado en la empresa apoyan a realizar más rápido mi trabajo | 40 |
| TABLA 9: Existe presión por parte de los sindicatos en la empresa..... | 41 |
| TABLA 10: Los nuevos productos financieros del mercado afectan mi desempeño laboral en la empresa | 42 |
| TABLA 11: Me informo sobre la entrada y salida de nuevos productos financieros | 43 |
| TABLA 12: La competencia por los clientes afecta al cumplimiento de metas | 44 |
| TABLA 13: La competencia por los clientes disminuye mis expectativas laborales | 45 |
| TABLA 14: El cambio de rumbo en la sociedad genera oportunidades para el desarrollo de mi trabajo..... | 45 |
| TABLA 15: La globalización del mercado influye directamente en mi zona de trabajo .. | 47 |
| TABLA 16: Los cambios en el gobierno afectan mi trabajo | 48 |
| TABLA 17: La familia influye en las decisiones que tomo en mi centro de labores | 49 |
| TABLA 18: Utilizo información de otras organizaciones para responder objeciones | 50 |
| TABLA 19: En mi zona de trabajo necesito un plan para lograr las metas..... | 51 |
| TABLA 20: Aprovecho de manera efectiva los útiles de trabajo | 52 |
| TABLA 21: La donación de útiles de trabajo se da de manera oportuna | 53 |
| TABLA 22: Las instalaciones de la empresa ayudan a lograr mis objetivos laborales .. | 54 |
| TABLA 23: Las instalaciones en la empresa generan seguridad en el trabajo..... | 55 |
| TABLA 24: Aprovecho las instalaciones de la empresa para lograr mis metas | 56 |
| TABLA 25: Las personas con las que laboro contribuyen constantemente al crecimiento de la empresa..... | 57 |
| TABLA 26: Busco ayuda en mis compañeros de trabajo para cumplir con las metas laborales | 58 |

| | |
|---|----|
| TABLA 27: Los equipos (áreas de la escuela) contribuyen al logro de las metas | 59 |
| TABLA 28: Mi apoyo en los equipos (áreas de la escuela) para el desarrollo de mis labores..... | 60 |
| TABLA 29: El software con el que laboro es adecuado para lograr las metas mensuales | 61 |
| TABLA 30: Utilizo todas las herramientas que me otorga el software con el que laboro para hacer más fácil mis labores diarias | 62 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|--|----|
| GRÁFICO 1: Mis compañeros de trabajo se identifican con la empresa..... | 33 |
| GRÁFICO 2: Formo parte activa de los equipos de trabajo en la empresa..... | 34 |
| GRÁFICO 3: Mi puesto de trabajo es relevante en la organización..... | 35 |
| GRÁFICO 4: Existen oportunidades para plantear ideas innovadoras en mi puesto de trabajo..... | 36 |
| GRÁFICO 5: Las interacciones entre colaboradores son fundamentales para un buen clima laboral..... | 37 |
| GRÁFICO 6: Las interacciones entre áreas se dan de manera eficiente en mi centro de labores..... | 38 |
| GRÁFICO 7: El uso libre de internet en la empresa hace más fácil el desarrollo de mi trabajo..... | 39 |
| GRÁFICO 8: El hardware y software utilizados en la empresa apoyan a realizar mi tipo de trabajo..... | 40 |
| GRÁFICO 9: Existe presencia activa de los sindicatos en la empresa..... | 41 |
| GRÁFICO 10: Los nuevos productos financieros del mercado afectan mi desempeño laboral en la empresa..... | 42 |
| GRÁFICO 11: Mi informe sobre la actividad y el día de nuevos productos financieros..... | 43 |
| GRÁFICO 12: La competencia por los clientes afecta al cumplimiento de metas..... | 44 |
| GRÁFICO 13: La competencia por los clientes disminuye mis expectativas laborales..... | 45 |
| GRÁFICO 14: El cambio de ritmo en la sociedad genera oportunidades para el desarrollo de mi trabajo..... | 46 |
| GRÁFICO 15: La globalización de mercado influye directamente en mi zona de trabajo..... | 47 |
| GRÁFICO 16: Los cambios en el gobierno afectan mi trabajo..... | 48 |
| GRÁFICO 17: La familia influye en las decisiones que tomo en mi centro de labores..... | 49 |
| GRÁFICO 18: Utilizo información de otras organizaciones para responder objeciones..... | 50 |
| GRÁFICO 19: Posso los líderes de trabajo mediante los logros..... | 51 |
| GRÁFICO 20: Aprovecho de manera efectiva los útiles de trabajo..... | 52 |
| GRÁFICO 21: La dotación de útiles de trabajo se da de manera oportuna..... | 53 |
| GRÁFICO 22: Las instalaciones de la empresa ayudan a lograr mis objetivos laborales..... | 54 |
| GRÁFICO 23: Las instalaciones de la empresa generan seguridad en el trabajo..... | 55 |
| GRÁFICO 24: Aprovecho las instalaciones de la empresa para lograr mis metas..... | 56 |
| GRÁFICO 25: Las personas con las que laboro contribuyen consistentemente al crecimiento de la empresa..... | 57 |

| | |
|--|----|
| GRÁFICO 26: Busco ayuda en mis compañeros de trabajo para cumplir con las metas laborales. | 58 |
| GRÁFICO 27: Los equipos (áreas de la agencia) contribuyen al logro de las metas. | 59 |
| GRÁFICO 28: Me apoyo en los equipos (áreas de la agencia) para el desarrollo de mis labores. | 60 |
| GRÁFICO 29: El software con el que trabajamos ayuda para lograr las metas laborales. | 61 |
| GRÁFICO 30: Utilizo todas las herramientas que me otorga el software con el que trabajo para hacer más eficiente mis labores diarias. | 62 |

RESUMEN

La investigación sobre comportamiento organizacional y productividad de los asesores de negocios de Mibanco agencia Zárate S.U. Lima 2016 tuvo como propósito medir la relación que existe entre las variables mencionadas es así como Neuwirth J. descompone el comportamiento organizacional para ir mejorando en dimensiones como estructura, tecnología y ambiente. Del mismo modo García A. descompone a la productividad en dimensiones como capital, gente y tecnología. Estas dimensiones a su vez fueron operacionalizadas mediante sus dimensiones las cuales permitieron armar un cuestionario tipo Likert como instrumento y su aplicación fue mediante encuesta. El tipo de estudio fue descriptivo - correlacional de diseño no experimental. La muestra censal fue constituida por 30 asesores de negocios de Mibanco agencia Zárate S.U.-Lima 2016. Los resultados de las hipótesis fueron procesados mediante un software llamado SPSS 22 cuyos resultados requeridos fueron hallar las tablas de frecuencias, la confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach la prueba de normalidad para ver si los datos provienen o no de una población normal, y el nivel de correlación mediante Pearson o Spearman. Finalmente se logró obtener resultados para nuestra discusión, conclusiones y recomendaciones.

Palabras clave: Comportamiento - productividad - objetivos.

ABSTRACT

The research on organizational behavior and productivity of the business advisors of Mibanco agency Zérate S.U.L-Lima 2018 aimed to measure the relationship between the mentioned variables. In how Newton J. decomposes to organizational behavior for a better study in dimensions: People, structure, technology and environment. Likewise Garcia A. decomposes productivity into dimensions such as capital, people and technology. These dimensions in turn were characterized by their indicators which allowed the creation of a Likert questionnaire as an instrument and its application was through a survey. The type of study was descriptive - correlational of non-experimental design. Mibanco's business advisors agency Zérate S.U.L-Lima 2016 was used as census sample with a number of 20 respondents. The results of the hypotheses were processed using a software called SPSS 22 whose results required finding the frequency tables, reliability using Cronbach's Alpha, the normality test to see if the data came from a normal population or not, and the level of correlation using Pearson or Spearman. Finally, we obtained results for our discussion, conclusions and recommendations.

Key words: Behavior - productivity - objectives.