



# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**NIVEL DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LA  
EMPRESA MILLWARD BROWN PERÚ S.C.R.L., SEDES  
MIRAFLORES Y SAN ISIDRO, LIMA, 2014.**

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

**AUTORA:**

**MARÍA ELENA UGAZ ARGOTE**

**ASESORA:**

**DRA. MIRIAM ELIZABETH NAPAICO ARTEAGA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**Lima - Perú**

**2014**

## JURADO

Presidente                      Dr. Guillermo Príncipe Cotillo

Secretaria                      Dra. Miriam Napaico Arteaga

Vocal                              Mag. Ítalo Orihuela Oré

## **DEDICATORIA**

A mi hermano Jorge Martín, que inspiró en mí el deseo de superación y me enseñó que nunca es tarde para alcanzar nuestras metas.

A mi madre, hermanos, sobrinos y cuñado por demostrar su confianza en mí y brindarme su apoyo y estímulo.

A mi padre, el ángel que siempre me cuida.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por darme la fuerza física, la fortaleza espiritual y el entendimiento que me ayudaron a seguir adelante.

A mi familia por hacer suyos mis sueños, por darme su apoyo sincero y cariño incondicional.

A la Universidad César Vallejo, por crear un sistema que permite a las personas que trabajamos, seguir estudios superiores proporcionándonos mayores posibilidades de crecimiento profesional.

A los profesores, que se comprometieron con nuestros sueños entregándonos lo mejor de sus conocimientos.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, María Elena Ugaz Argote, con DNI N° 06031336, 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 Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría y toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

En tal sentido asumo 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.

Lima, 7 de setiembre de 2014

---

María Elena Ugaz Argote

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado calificador:

En cumplimiento de las normas del Reglamento de Elaboración y Sustentación de Tesis de la Universidad César Vallejo, se pone a vuestra consideración la investigación titulada “Nivel de Comportamiento Organizacional de la empresa Millward Brown Perú S.C.R.L., sedes Miraflores y San Isidro, Lima, 2014”, con la finalidad de optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

La presente investigación busca determinar el nivel de comportamiento organizacional de los individuos, los grupos y la organización, pues sabemos que la interacción continua y la influencia recíproca entre ellos generan el éxito o fracaso de la empresa. Con la visión del administrador buscamos determinar las habilidades, aptitudes, competencias y motivaciones de los colaboradores; identificar a sus líderes, crear cohesión y promover el empowerment en los grupos; incentivar la comunicación, tratar de reducir el estrés, impulsar el cambio, avanzar hacia el desarrollo y crear una estrategia para la organización que nos lleve a crear un mejor ambiente de trabajo en el que las partes interesadas se involucren, se comprometan y trabajen con un mismo objetivo, hacia una misma dirección porque ese es el único medio para alcanzar el éxito.

Para efectos de presentar la información ésta ha sido estructurada en seis capítulos respetando el esquema de investigación sugerido por la universidad. En el capítulo I, se encuentra la introducción de la investigación. En el capítulo II, se describe el marco metodológico. En el capítulo III, se presentan los resultados a partir del procesamiento de la información recogida. En el capítulo IV se considera la discusión de los resultados. En el capítulo V exponemos las conclusiones. Finalizando, en el capítulo VI detallamos las referencias bibliográficas y los anexos de la investigación.

El investigador

## ÍNDICE

	Pág.
Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
<b>CAPITULO I: INTRODUCCIÓN</b>	
Introducción	13
Antecedentes	14
Fundamentación científica de la variable: Comportamiento Organizacional	18
Dimensiones	
Teorías	
Justificación	31
Problema	32
Objetivos	34
<b>CAPITULO II: MARCO METODOLÓGICO</b>	
Variable	36
Operacionalización de variable	36
Metodología	37
Tipo de estudio	37
Diseño	37
Población, Muestra y Muestreo	38
Técnicas de recolección de datos	39
Confiabilidad de los instrumentos	39
Validez del instrumento	40
<b>CAPITULO III: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	
Descripción de las variables y dimensiones	42
<b>CAPITULO IV: DISCUSIÓN</b>	47
<b>CAPITULO V: CONCLUSIONES</b>	50
<b>CAPITULO VI: RECOMENDACIONES</b>	52
<b>CAPITULO VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	55
<b>ANEXOS</b>	

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Operacionalización de la variable Comportamiento Organizacional	36
Tabla 2 Resultados de la validez de contenido del instrumento sobre Comportamiento Organizacional	39
Tabla 3 Resultados de la confiabilidad del instrumentos sobre Comportamiento Organizacional	39
Tabla 4 Niveles de Confiabilidad	40
Tabla 5 Variable Comportamiento Organizacional de la empresa Millward Brown Perú SCRL, sedes Miraflores y San Isidro, Lima, 2014.	42
Tabla 6 Dimensión “El Individuo” de la empresa Millward Brown Perú SCRL, sedes Miraflores y San Isidro, Lima, 2014.	43
Tabla 7 Dimensión “El Grupo” de la empresa Millward Brown Perú SCRL, sedes Miraflores y San Isidro, Lima, 2014.	44
Tabla 8 Dimensión: “La Organización” de la empresa Millward Brown Perú SCRL, sedes Miraflores y San Isidro, Lima, 2014.	45



## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Diagrama del diseño Descriptivo Simple	38
Figura 2 Variable Comportamiento Organizacional	42
Figura 3 Dimensión: El Individuo.	43
Figura 4 Dimensión: El Grupo	44
Figura 5 Nivel de Comportamiento Organizacional de la Organización	45

## RESUMEN

La investigación titulada Nivel de Comportamiento Organizacional de la empresa Millward Brown Perú S.C.R.L., sedes Miraflores y San Isidro, Lima, 2014, ha dado respuesta a la interrogante ¿Cuál es el nivel de comportamiento organizacional de la empresa Millward Brown Perú S.C.R.L., sedes Miraflores y San Isidro, Lima, 2014? El objetivo general de la investigación fue: Determinar el nivel de comportamiento organizacional de la empresa Millward Brown Perú S.C.R.L., sedes Miraflores y San Isidro, Lima, 2014.

La metodología que se empleó para la elaboración de esta tesis tuvo un enfoque cuantitativo ya que usamos magnitudes numéricas que fueron tratadas mediante herramientas estadísticas. Es una investigación descriptiva simple porque no hay manipulación de variables, estas se observan y se describen tal como se presentan en su ambiente natural. La muestra estuvo representada por 76 trabajadores de las sedes Miraflores y San Isidro de la empresa Millward Brown Perú S.C.R.L. Las técnicas de investigación empleadas han sido: el fichaje, la observación directa y el empleo de una encuesta para recoger información sobre la variable de investigación.

Entre los resultados obtenidos podemos destacar que a nivel general se observa un nivel Muy Adecuado de comportamiento organizacional en la empresa investigada, la dimensión Individuo es la que presenta un mejor nivel, seguida de la dimensión Grupo y finalmente se ubica la dimensión Organización.

Palabras clave: interacción, influencia, capital humano, integración y participación.

## ABSTRACT

The research entitled Level Organizational Behavior company Millward Brown SCRL Peru, Miraflores and San Isidro headquarters, Lima, 2014, has responded to the question What is the level of organizational comportamiento company Millward Brown SCRL Peru, Miraflores and venues San Isidro, Lima, 2014? The overall objective of the research was: To determine the level of organizational comportamiento company Millward Brown SCRL Peru, Miraflores and San Isidro headquarters, Lima, 2014.

The methodology used for the elaboration of this thesis was a quantitative approach and we use numerical magnitudes that were treated using statistical tools. It is a simple descriptive research because there is no manipulation of variables, these are observed and are described as they occur in their natural environment. The sample was represented by 76 workers in the Miraflores and San Isidro headquarters company Millward Brown SCRL Peru The research techniques used were: the signing, direct observation and the use of a survey to collect information on the research variable.

Among the results, we note that in general terms a Very Adequate level of organizational behavior is observed in the investigated company, the dimension is the guy that has a better level, followed by the dimension group and finally the Organization dimension is located.

Keywords: interaction, influence, human capital, integration and participation.