



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CONTROL ORGANIZACIONAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL  
DEL AREA REDES INTERNAS DE LA EMPRESA  
COMERCIALIZADORA S & E PERÚ S.A.C - 2014**

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

**AUTOR:**

**JESÚS JORGE MORALES RAFAEL**

**ASESOR:**

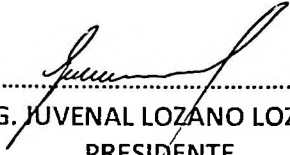
**MG. TERESA GONZALES MONCADA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**LIMA - PERÚ**

**2015**



MG. JUVENAL LOZANO LOZANO  
PRESIDENTE



ECO. CESAR CIFUENTES LA ROSA  
SECRETARIO



MG. TERESA GONZALES MOCANDA  
VOCAL

## DEDICATORIA

*Para ti Madre con todo mi amor y cariño; por tu esfuerzo y sacrificio para darme lo mejor. Tú eres mi fuente de motivación eh inspiración para seguir superándome cada día más.*

*Mientras tanto guía mis pasos, ilumina mi senda, enséñame el camino. Que tu presencia me rodee, hasta que cumpla mi destino.*

*A mis hermanos por tener la confianza en mí y su apoyo incondicional.*

## **AGRADECIMIENTO**

*En primer lugar doy gracias a Dios por brindarme la fuerza y fe para seguir adelante y poder terminar esta etapa en mi vida.*

*Deseo expresar mi gratitud a mis compañeros de trabajo por su apoyo total para poder seguir con mi carrera universitaria, por darme el respaldo en los momentos más difíciles.*

*Doy las gracias a todos mis maestros de mi querida Universidad Cesar Vallejo, quienes siempre creyeron en mis capacidades.*

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo Jesús Jorge Morales Rafael, con DNI N° 42692187, 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, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

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, S.J.L., Marzo del 2015

**Jesús Jorge Morales Rafael**

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “Control Organizacional Y Productividad Laboral Del Área Redes Internas De La Empresa Comercializadora S & E Perú S.A.C”, la misma que me someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

**Jesús Jorge Morales Rafael**

## ÍNDICE

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos	xi
Resumen	xiv
Abstract	xv
<b>I. Introducción</b>	<b>16</b>
1.1 Problema general	46
1.2 Objetivos	46
<b>II. Marco metodológico</b>	<b>47</b>
2.1 Hipótesis	47
2.2. Variables	47
2.3. Operacionalización de las variables	48
2.4. Metodología	49
2.5. Tipo de estudio	50
2.6. Diseño	51
2.7. Población, muestra y muestreo	51
2.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	52
2.8.1. Técnicas de recolección	52
2.8.2. Instrumentos de recolección	53
2.9. Métodos de análisis de datos	53
<b>III. Resultados</b>	<b>54</b>
Confiabilidad de los instrumentos	55
Fiabilidad sobre Control Organizacional	57
Fiabilidad sobre la Productividad	58
Resultados por Variables y Dimensiones	59
Resultados de encuestas de Control	67

Resultados de encuestas de la Productividad	89
Contrastación de hipótesis	92
<b>IV. Discusión</b>	97
<b>V. Conclusiones</b>	101
<b>VI. Recomendaciones</b>	103
<b>VII. Referencias bibliográficas</b>	105



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01	Resumen de procesamiento de los casos de ambos instrumentos	56
Tabla N° 02	Cuadro de fiabilidad de ambos instrumentos	56
Tabla N° 03	Procesamiento del caso del instrumento Control Organizacional	57
Tabla N° 04	Alfa de Cronbach del instrumento de Control Organizacional	57
Tabla N° 05	Resumen de procesamiento del caso del instrumento Productividad	58
Tabla N° 06	Alfa de Cronbach del instrumento de Productividad	59
Tabla N° 07	Resultado de variable - Control Organizacional	59
Tabla N° 08	Elemento de variable - Control de Resultado	60
Tabla N° 09	Elemento de variable - Control de Conducta	61
Tabla N° 10	Elemento de variable - Control de Grupo	62
Tabla N° 11	Resultado de variable - Productividad	63
Tabla N° 12	Elemento de variable - Factor Mano de Obra	64
Tabla N° 13	Elemento de variable - Factor Capital	65
Tabla N° 14	Elemento de variable - Factor Administración	66
Tabla N° 15	Se controla que los colaboradores cumplan con las metas establecidas por la Empresa para obtener mejores resultados.	67
Tabla N° 16	Las metas que se alcanzan generan el crecimiento de las utilidades aunque con Presión laboral.	68
Tabla N° 17	La empresa genera procedimientos para usar los recursos adecuadamente para un control de resultado eficaz	69
Tabla N° 18	La distribución de recursos que realiza la empresa responden a las necesidades del área.	70
Tabla N° 19	la supervisión que se realiza en el área de trabajo ayuda tener un mejor Control de conducta.	71
Tabla N° 20	Recibe asesoramiento para fortalecer sus habilidades por parte de su jefe directo.	72
Tabla N° 21	La capacitación ayudara a obtener mayor eficiencia en la realización de sus Tareas y la empresa lo gestionara.	73
Tabla N° 22	La empresa promueva la participación del colaborador para fijar las metas y Objetivos a alcanzar. Pues hay política de incentivo.	74
Tabla N° 23	Las reglas y procedimientos establecidas por la empresa al colaborador se Cumplen pues se monitorean permanentemente.	75
Tabla N° 24	Se realiza un control de procedimientos en el área de por jefes competentes	76

Tabla N° 25	Se promueve los valores para cambiar las actitudes y conductas del Del colaborador reacios al cambio.	77
Tabla N° 26	La empresa reconoce que los colaboradores deben practicar normas De convivencia.	78
Tabla N° 27	La empresa cuenta con las normas adecuadas para identificar las habilidades Y debilidades del colaborador.	79
Tabla N° 28	los colaboradores cumplen sin resistencia las normas establecidas por la empresa.	80
Tabla N° 29	La empresa brinda un control de inducción al personal nuevo para socializarlo Con sus tareas y colaboradores.	81
Tabla N° 30	Se realiza un acompañamiento al personal para que pueda adaptarse y Fortalecer su proceso socialización.	82
Tabla N° 31	La motivación que recibe de la empresa se da en el salario y en los ascensos.	83
Tabla N° 32	Cuenta con los recursos necesarios para el incremento laboral.	84
Tabla N° 33	El incremento de trabajo afecta su estado de ánimo en las actividades a realizar.	85
Tabla N° 34	Se le informa de sus indicadores de desempeño y metas y objetivos De la empresa.	86
Tabla N° 35	La empresa invierte en otorgar capacitaciones al personal para mejorar Su desempeño.	87
Tabla N° 36	El potencial del colaborador es reconocido por el supervisor.	88
Tabla N° 37	Considera que la empresa favorece al desarrollo de las competencias De los colaboradores.	89
Tabla N° 38	La calidad de servicio de la empresa cumple las expectativas de los clientes.	90
Tabla N° 39	La empresa se preocupa en motivar al personal para que puedan realizar un Un buen trabajo y servicio de calidad.	91
Tabla N° 40	Prueba de Kolmogorov-Smirnov	92
Tabla N° 41	Contratación de hipótesis general	93
Tabla N° 42	Contratación de hipótesis específica 01	94
Tabla N° 43	Contratación de hipótesis específica 02	95
Tabla N° 44	Contratación de hipótesis específica 03	96

## ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico 01	Resultado de variable - Control Organizacional	59
Gráfico 02	Elemento de variable - Control de Resultado	60
Gráfico 03	Elemento de variable - Control de Conducta	61
Gráfico 04	Elemento de variable - Control de Grupo	62
Gráfico 05	Resultado de variable - Productividad	63
Gráfico 06	Elemento de variable - Factor Mano de Obra	64
Gráfico 07	Elemento de variable - Factor Capital	65
Gráfico 08	Elemento de variable - Factor Administración	66
Gráfico 09	Se controla que los colaboradores cumplan con las metas establecidas Por la empresa para obtener mejores resultados.	67
Gráfico 10	Las metas que se alcanzan generan el crecimiento de las utilidades Aunque con presión laboral.	68
Gráfico 11	la empresa genera procedimientos para usar los recursos Adecuadamente para un control de resultados eficaz.	69
Gráfico 12	La distribución de recursos que realiza la empresa responden A las necesidades de área.	70
Gráfico 13	la supervisión que se realiza en el área de trabajo ayuda tener Un mejor control de conducta.	71
Gráfico 14	Recibe asesoramiento para fortalecer sus habilidades por parte de Su jefe directo.	72
Gráfico 15	La capacitación ayudara a obtener mayor eficiencia en la realización De sus tareas y la empresa lo gestionara.	73
Gráfico 16	La empresa promueva la participación del colaborador para fijar las Metas y objetivos a alcanzar. Pues hay política de incentivo.	74
Gráfico 17	La reglas y procedimientos establecidas por la empresa al colaborador Se cumplen pues se monitorean permanentemente.	75
Gráfico 18	Se realiza un control de procedimientos en el área de trabajo de Trabajo por jefes competentes.	76
Gráfico 19	Se promueve los valores para cambiar las actitudes y conductas Del colaborador reacios al cambio.	77

Gráfico 20	La empresa reconoce que los colaboradores deben practicar Normas de convivencia.	78
Gráfico 21	La empresa cuenta con las normas adecuadas para identificar Las habilidades y debilidades del colaborador.	79
Gráfico 22	Los colaboradores cumplen sin resistencia las normas establecidas Por la empresa.	80
Gráfico 23	La empresa brinda un control de inducción al personal nuevo para Socializarlo con sus tareas y labores.	81
Gráfico 24	Se realiza un acompañamiento al personal para que pueda adaptarse y Fortalecer su proceso de socialización.	82
Gráfico 25	La motivación que recibe de la empresa se da en el salario Y en los ascensos.	83
Gráfico 26	Cuenta con los recursos necesarios para el incremento laboral.	84
Gráfico 27	El incremento de trabajo afecta su estado de ánimo en Las actividades a realizar.	85
Gráfico 28	Se le informa de sus indicadores de desempeño; metas y objetivos De la empresa.	86
Gráfico 29	La empresa invierte en otorgar capacitaciones al personal para Para mejorar su desempeño.	87
Gráfico 30	El potencial del colaborador es reconocido por el supervisor.	88
Gráfico 31	Considera que la empresa favorece al desarrollo de las competencias De los colaboradores.	89
Gráfico 32	La calidad de servicio de la empresa cumple las expectativas De los clientes.	90
Gráfico 33	La empresa se preocupa en motivar al personal para que puedan Realizar un buen trabajo y servicio de calidad.	91

## **VIII. Anexos**

Matriz de Consistencia	108
Formato de validación de Juicios de Expertos	109
Cuestionario sobre Control Organizacional	119
Cuestionario sobre la Productividad Laboral	120
Cuadros de Discusión	122
Tabla de graficas de las conclusiones	130
Tablas y Graficas de Resultado de las Encuestas.	138
Organigrama y Actividades del Centro de trabajo	180

## RESUMEN

Control Organizacional y Productividad de los colaboradores del Área Interna en la Empresa Comercializadora S & E PERU S.A.C. es el título de la investigación presentada., tuvo finalidad identificar la relación que existe entre Control organizacional y Productividad en la empresa Comercializadora S & E PERU S.A.C en la exploración de fuentes bibliográficas tomando En consideración a Gareth R. Jones, Jennifer M. George. En la revisión de la teoría de estudio de control organizacional es el pilar sobre el cual se establece el funcionamiento correcto de la empresa expreso la necesidad de los siguientes procesos de control de resultado, control de conducta como el control de los clanes. Continuando con las evidencias científicas. Donde los autores Jay Heizer, Barry Render. Donde señalan que la productividad La cual es medida por los elementos de mano de obra, capital y la administración.

El tipo de estudio es descriptiva correlacional aplicada de diseño no experimental transversal. Los métodos utilizados han sido el observacional, documental y estadístico .Se tomó una muestra censal por el enfoque todista de la investigación compuesto por los 70 colaboradores del área de redes internas, a quienes se les aplico una encuesta elaborada en base a un cuestionario de 42 preguntas con alternativas y medidas en la escala de Likert validado a criterio de expertos para especificar la confiabilidad y validación del instrumento, se procesó la información con el programa estadístico SPSS. Con la adquisición de datos se procedió a elaborar la discusión conceptos, finalmente se propusieron diferentes conclusiones y recomendaciones en base a los resultados obtenidos.

**Palabras claves:** Control Organizacional, productividad.

## ABSTRACT

Organizational Control and Productivity of employees in the area of Internal Trading Company S & E PERU SAC is the title of the research presented., had intended to identify the relationship between organizational control and productivity in the company Comercializadora S & E PERU SAC in exploring literature sources considering Gareth R. Jones, Jennifer M. George. In the review of the theory of organizational control study is the pillar on which the proper functioning of the express company need the following control processes result, behavior management and control of the clans is established. Continuing scientific evidence. Where authors Jay Heizer, Barry Render. Which they indicate that productivity which is measured by the elements of labor, capital and management.

The type of study is descriptive correlational no experimental cross-applied design. The methods used were the observational documentary and statistical .It took a census sample for the research focus todista composed of 70 employees from the internal network, to whom I will be applied to a survey based on a questionnaire of 42 choice questions and measures Likert scale validated expert discretion to specify the reliability and validity of the instrument, the information was processed using SPSS statistical software. With data acquisition proceeded to develop the concepts discussion finally different conclusions and recommendations were proposed based on the results.

Keywords : Organizational Control, productivity.