



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y LA COMUNICACIÓN EN LA
EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS EN LIMA EN EL 2013”**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA DE ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

JESSICA YOVANA URDIALES CHISCUL

ASESOR:

MG. YRMA NEYRA CARBAJAL

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
DISEÑO ORGANIZACIONAL**

Lima – Perú

2014

PÁGINA DEL JURADO



LIC. MARCO CANDIA MENOR
Presidente



MG. TERESA GONZALES MONCADA
Secretario



ECO. FANNY ZAVALA ALFARO
Vocal

DEDICATORIA

Porque Dios no pudo ser más generoso conmigo y darme los mejores padres admirables y una hermana espectacular por toda su ayuda incondicional, todo mi esfuerzo para ustedes y por ustedes: Pilar Chiscul , Carlos Urdiales y Karla Urdiales.

AGRADECIMIENTO

En especial a la Asesora Yrma Neyra por ser perseverante, optimista y comprensiva, a mis familiares y amigos por sus buenas vibras.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo JESSICA YOVANA URDIALES CHISCUL con DNI N° 41456994 , 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 Académica Profesional de Administración , declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, 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, Noviembre del 2014

JESSICA YOVANA URDIALES CHISCUL
DNI N° 41456994

PRESENTACION

Señores miembros de Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Comportamiento Organizacional y la Comunicación en la empresa de servicio de valores en Lima 2013”, con la finalidad de Identificar la relación del Comportamiento organizacional y la comunicación en la empresa prestadora de servicios de valores en Lima en el 2013, en cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado de Administración

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El Autor

INDICE

PÁGINA DEL JURADO	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	V
PRESENTACIÓN	VI
ÍNDICE	VII
RESUMEN	XII
ABSTRACT	XIII
I. INTRODUCCIÓN	14
Antecedentes	15
Marco teórico	19
Comportamiento Organizacional	19
Comunicación	34
Justificación	49
Realidad Problemática	50
Planteamiento del problema	52
Objetivos	52
II. MARCO METODOLÓGICO	54
Hipótesis	54
Variables	54
Operacionalización de Variables	55
Metodología	56
Tipos de Estudio	56
Diseño de investigación	57
Población y Muestra	57

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	58
Métodos de Análisis de Datos	59
III. RESULTADOS	59
Confiabilidad del instrumento	60
Confiabilidad de la variable Comportamiento Organizacional	60
Confiabilidad de la variable Comunicación	61
3.2 Resultado de la encuesta	62
3.3 Prueba de Hipótesis	72
Prueba de hipótesis general	72
Prueba de hipótesis específica 1	73
Prueba de hipótesis específica 2	74
Prueba de hipótesis específica 3	75
Prueba de hipótesis específica 4	76
IV. DISCUSIÓN	77
V. CONCLUSIONES	81
VI. RECOMENDACIONES	83
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	85
ANEXOS	87

INDICE DE TABLAS

1	Fomenta la actitud de la inconformidad mediante la comunicación formal	62
2	Las actitudes que evidencian los colaboradores por una anomalía desequilibrarian las normas de convivencia	63
3	Los colaboradores evidencian inteligencia emocional en su rutina laboral pues controlan, manejan situaciones de conflicto, de carga laboral y desacuerdos.	91
4	Los colaboradores perciben un ambiente laboral de confort para el buen desempeño laboral	92
5	Las relaciones interpersonales están debilitadas en algunos colaboradores lo que hace percibir ruptura del clima laboral	93
6	En el area los jefes y colaboradores interactuan permanentemente sin limitacion de tiempo para tener una mejor percepcion del clima laboral	71
7	La necesidad de capacitación permitiría mejorar la producción	93
8	Las remuneraciones recibidas permite la satisfacción de las necesidades básicas - cubrir canasta familiar	94
9	La necesidad de opinión se limita por las actitudes negativas de los demás.	64
10	Los jefes se comunican de forma acertiva y confiable	65
11	La organización cuenta con el personal para liderar equipos de trabajo	95
12	Los colaboradores se evidencian satisfacción por efecto del personal de la labor que realiza	96
13	Los colaboradores del area expresan su satisfacción laboral cuando los jefes motivan permanentemente y se reconoce publicamente sus aciertos	97
14	El error como fuente del aprendizaje es una constante en el área	98
15	Con las inincidencias , las medidas correctivas y las innovaciones de otros colaboradores el aprendizaje es una constante en el area	99
16	El aprendizaje de los colaboradores es debil cuando no se sociabiliza lo que otros dinamizan	100
17	Se identifica con el trabajo de equipo del area permanentemente	101
18	El trabajo en equipo es solo cuando se busca llegar a metas establecidas por la gerencia.	102
19	El trabajo en equipo es una debilidad pues los trabajadores se resisten a la integración	103
20	Identifica proactivamente la necesidad de comunicación y motivación de trabajo en equipo	104
21	La estructura de mi unidad de trabajo está bien diseñado	105
22	La división de trabajo de esta organización ayuda a sus esfuerzos para llegar a sus metas	106
23	Las reglas, normas y políticas son consecuentes con la organización	107

24	Se tiene conocimiento de las nuevas normas que la organización establece pues los colaboradores participan en su elaboración	108
25	El organigrama de la organización ha sido consensuado entre gerencia y colaboradores.	109
26	El organigrama del area se difunde, se publica y modifica cuando es necesario sin limitacion entre los colaboradores.	110
27	La organización proporciona el manual de funciones de manera oportuna	111
28	Las herramientas tecnologicas son proporcionales a las tareas encomendadas al área y a los colaboradores son capacitados para uso de produccion	112
29	Para realizar el mantenimiento de las maquinas en el area la empresa provee las herramientas adecuadas	113
30	El area de la empresa donde labora lleva un control de las herramientas que se utilizan	114
31	Considera Ud. Que cuenta con los equipos necesarios para desempeñar sus funciones	115
32	Los equpos de trabajo son fácil de manejar y los programas que contiene son óptimos para las tareas realizadas	116
33	La produccion debe maneja con indicadores sobre dimensionados	117
34	Los flujos en la empresa son monitoreados con la finalidad de interconectar las áreas y lograr la produccion deseada.	118
35	Cree que los clientes siempre tienen la razón por ello los colaboradores deben realizar un desempeño laboral optimo	119
37	Los proveedores que abastecen a la organización tienen experiencia en el rubro y ofrecen productos de calidad certificada.	120
38	La organización debería cambiar de proveedores. Pues no estan a la altura del servicio ofrecido	121
39	En el mercado las empresas ofrecen nuestro servicio son observadas para mejorar nuestros estandares de calidad.	122
40	Nuestra estrategia obliga a otras organizaciones a cambiar su método de competencia en la industria.	123
41	Una comunicación oportuna evitaremos errores y hubiera mas control	124
42	La solucion de problemas se atiende en plazos oportunos en consideracòn a la comunicaciòn idonea entre clientes y colaboradores.	125
43	Los dientes no reclaman por que la comunicaciòn es oportuna y permanente con los colaboradores.	126
44	Las normas que nos rigen han sido elaboradas en funciòn a incidencias ocurridas en el cumplimiento del servicio	127
45	El seguimiento de normas en el trabajo que desempeñas es eficiente.	128
46	Los jefes del area cumplen con hacer el seguimiento de las normas	129
47	Los procedimientos de cada uno que desempeña en el area están bien definidas	130
48	Los procedimientos se modifican cuando se evidencian errores permanentes y se buscan medidas correctivas	131

49	Los nuevos procedimientos de trabajo que pueden ser útiles para toda la organización son compartidos normalmente por todos los trabajadores.	132
50	los jefes del area reconocen tu labor que desempeñas en la organización	133
51	la organización premia y reconoce tu esfuerzo	67
52	El desempeño que realiza promueve ascensos laborales cuando es eficiente	68
53	El desempeño laboral es reconocido cuando se obtienen resultados y es retroalimentado cuando hay errores	134
54	Considera que el cumplimiento de metas motiva a seguir realizando mejor mi trabajo	135
55	Para la empresa donde Ud. trabaja lo más importante es el cumplimiento de metas	136
56	Los rabajadores del area se sienten motivados cuando los jefes retroalimentan las metas y logros obtenidos por la organización	137
57	Siente qu en el area hay retroalimentación, mejoras en los procesos, atendiendo las previas deficiencias.	138
58	La empatia se expresa cuando un cliente se molesta por un mal servicio	139
59	Los colaboradores priorizan la atención a los clientes que evidencia insatisfaccion para expresar sus intereses	140
60	Cuando se comete un error sus compañeros muestran empatia	141
61	Existe un buen trato en el area donde trabaja	142
62	A los clientes internos y externos se les dan un buen trato sin discriminación alguna.	66
63	Las malas relaciones interpersonales influyen negativamente en el trabajo	143
65	La organizacion practica sus valores con honestidad, tolerancia y respeto.	70
66	En el trabajo se practica lo valores respetando los diferentes caracteres y personalidad de cada trabajador	69
67	Las decisiones que se toman en grupo para la mejora en el trabajo se respetan	144
68	la toma de deciones en grupo son acertadas y consensuadas.	145
69	se comprende que el plan de mejora se logra con el desempeño laboral	146
70	se eniende que un error o un mal proceso lleva a un plan de mejora	147
71	Hace aportes individuales para la mejora de la labor diaria	148
72	Comparte en el equipo sus aportes hacia los colaboradores del área	159
73	dar aportes colectivos motiva a formar grupos de trabajo	150
74	Los aportes colectivos mejoran las relaciones interpersonales	151
75	Los colaboradores son resistentes a construir acciones colectivas.	152

RESUMEN

“Comportamiento Organizacional y la Comunicación en la empresa prestadora de servicios en lima en el 2013, título de la investigación presentada cuyo objetivo fue Identificar la relación del Comportamiento organizacional y la comunicación en la empresa prestadora de servicios en Lima en el 2013. Según las teorías desarrolladas por los diferentes investigadores como las expuestas por Martha Alles que sostiene que el comportamiento Organizacional es todo lo relacionado con las personas en el ámbito de las organizaciones, desde su máxima conducción hasta el nivel de base, actuando solas o grupalmente, lo cual está compuesta por factores como: las personas, estructura, tecnología y el entorno. Asimismo Lydia Arbaiza afirma que la Comunicación se encarga de transmitir a través de símbolos comunes, que pueden ser verbales o no verbales, y abarca las transferencias, y comprensión de significados ,y los demás lo comprenden por lo que cumple cuatro funciones: el control, la motivación, la expresión de emociones y la información. El método que se utilizó es científico porque refiere a un conjunto de procedimientos valiéndose en instrumentos o técnicas que examinan y solucionan problemas , es de tipo descriptiva correlacional, cuyo diseño es no experimental trasversal, se ha recogido las respuestas de 15 colaboradores mediante la aplicación de un cuestionario compuesto por 75 preguntas, utilizándose el método de evaluaciones (escala de Likert), siendo procesadas con el programa de cómputo de análisis estadístico SPSS Statistics IBM, versión 22 por lo que se realizó las Conclusiones, la discusión y las recomendaciones.

Palabras claves: Comportamiento Organizacional/ Comunicación /Relación.

ABSTRACT

"Organizational Behavior and Communication in the service company in Lima in 2013, is the title of the research presented aimed at identifying the relationship of organizational behavior and communication in the service company in Lima in 2013. According the theories developed by different investigators as exposed by Martha Alles holding that organizational behavior is all related persons within organizations, from full driving to the grassroots level, acting alone or in groups, which It consists of factors such as people, structure and technology environment. Lydia Arbaiza also claims that the communication is responsible for transmitting through common symbols, which can be verbal or nonverbal and covers transfers and understanding of other meanings and understand it for what serves four functions: control, motivation, the expression of emotions and information. The method used is scientific because it refers to a set of procedures making use of instruments and techniques to examine and solve problems is correlational descriptive, whose design is not experimental transverse, has collected the responses of 15 employees by applying a questionnaire composed of 75 questions, using the method of assessment (Likert scale), being processed with the computer program for statistical analysis IBM SPSS Statistics version 22 so that the conclusions are made, discussion and recommendations.

Keywords: Organizational / Communication / Behavior Relationship