



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADEMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA DE
SEGURIDAD SEGURA SAC VIGILANCIA ELECTRONICA EN EL
DISTRITO DE LA MOLINA LIMA AÑO 2014

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

VILLACORTA VELÁSQUEZ FERNANDO

ASESOR:

MG. TERESA GONZALES MONCADA

LINEA DE INVESTIGACIÓN

TALENTO HUMANO

LIMA – PERÚ

2014

PAGINA DEL JURADO




Presidente

Mg. Juvenal Lozano Lozano



Secretaria

Mg. Martha Ames Coca



Vocal

CPC. Jorge Collahua Enciso

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a Dios quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar, por permitirme en esta vida que el ser humano cuando se propone algo lo logra. A mis padres, por su apoyo, consejos, comprensión, ayuda en los momentos difíciles, por último a mis hermanos, quienes me brindaron todo su apoyo y consejos en el camino de todos mis estudios.

AGRADECIMIENTO

A Dios por ser mi luz y energía, al programa SUBE a la UCV por permitir profesionalizar mis capacidades laborales. Por darme la oportunidad de cumplir un sueño. A los docentes, por brindarnos sus conocimientos. A mi familia amigos, compañeros de aula y de trabajo, por apoyarme en todo momento. A la empresa donde laboro, por apoyarme en todo momento y porque día día nos enfrentamos a nuevos retos.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Fernando, Villacorta Velásquez con DNI N° 40154180, 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 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, 15 Junio del 2015

Fernando Villacorta Velásquez

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Fernando Villacorta Velásquez', written over a horizontal line.

PRESENTACION

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada **“DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA DE SEGURIDAD SEGURA SAC VIGILANCIA ELECTRONICA EN EL DISTRITO DE LA MOLINA LIMA AÑO 2014”**, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Administración de Empresas.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Fernando Villacorta Velásquez

INDICE

	pág.
Carátula	i
PÁGINAS PRELIMINARES	
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Declaración de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
1. INTRODUCCION	14
1.1 Problemas.	47
1.1.1. Problema General	47
1.1.2. Problemas Específicos	48
1.2 Objetivos.	48
1.2.1. Objetivo General	48
1.2.2. Objetivos Específicos	49
II. MARCO METODOLOGICO	49
2.1. Hipótesis	49
2.2. Variables	50
2.3. Operalización de las variables	50
2.4. Metodología	52
2.5. Tipo de Estudio	54
2.6. Diseño de Investigación	55
2.7. Población, Muestra y Muestreo	55
2.8. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	56
2.9. Métodos de Análisis de Datos	59
2.10. Aspectos Éticos	60
III. RESULTADOS.	60

3.1. Análisis descriptivos	60
IV DISCUSIÓN	85
VI. RECOMENDACIONES	92
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	93
ANEXOS	96
OPINION DE EXPERTO	97
CUESTIONARIO SOBRE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	106
ORGANIGRAMA:	110
DISCUSIÓN	111
TABLAS Y GRAFICOS	116
Tabla N°1 La organización cuenta personal profesional que pueda asumir la responsabilidad de entrada e inicio del desarrollo organizacional.	116
Tabla N° 2 El gerente general puede asumir la responsabilidad del trabajo del desarrollo organizacional en la entrada e inicio.	117
Tabla N° 3 La organización cuenta con un área de RRHH que pueda asumir el rol del desarrollo organizacional en la entrada e inicio.	118
Tabla N° 4 Los procesos de contratación de personal se realizan tomando en cuenta las normas vigentes de la empresa y el estado.	119
Tabla N° 5 El proceso de contratación es eficiente pues quien lo ejecuta cuida el marco normativo y el detalle de las funciones para limitar los Reclamos o cuestionamientos.	120
Tabla N° 6 El contenido de las cláusulas de los contratos es de conocimiento público y oportuno, antes de proceder a la firma se evita así el carácter sorpresivo del contratante.	121
Tabla N° 7 Se cumplen los procesos personales establecidos en la empresa cuando un colaborador se incorpora a la organización: inducción presentación en el área.	122
Tabla N° 8 Los trabajadores conocen las necesidades de los modelos en caso de tener problemas dentro de la empresa.	123
Tabla N° 9 El personal sabe cómo resolver problemas con los clientes de la empresa ejerciendo la autonomía y modelos de líderes.	124

Tabla N° 10 Los problemas que radican en la empresa son por necesidades de modelos que no cuenta la empresa.	125
Tabla N° 11 En la organización existe algún modelo de sistemas Abiertos de calidad de servicio.	126
Tabla N° 12 Los colaboradores reconocen la problemática del área Pues tienen capacidad para hacer un buen diagnóstico y general Un modelo abierto y brindar una solución óptica.	127
Tabla N° 13 La empresa tiene un modelo abierto organizacional que se implementa periódicamente con el aporte de los colaboradores.	128
Tabla N° 14 Los colaboradores conocen los tipos de controles que se aplican a nivel organizacional.	129
Tabla N° 15 Las jefaturas son conscientes que la aplicación de nueva tecnología permitirá mejorar las fallas, y mejorar el nivel organizacional.	130
Tabla N° 16 Se crean grupos dentro de la organización integrados por afinidad, y antigüedad.	131
Tabla N° 17 Hay niveles de grupos de trabajo creados son por necesidad por ello periódicamente se evalúa las necesidades laborales demandadas.	132
Tabla N° 18 Los grupos trabajan buscando el mismo objetivo de la empresa.	133
Tabla N° 19 Los niveles individuales de colaboradores de mayor experiencia o antigüedad limitan el aprendizaje colaborativo.	134
Tabla N° 20 Afectan los trabajos de nivel individual para afrontar algún conflicto laboral dentro de la empresa.	135
Tabla N° 21 Existe confiabilidad en la obtención de datos del personal de la empresa.	136
Tabla N° 22 Los colaboradores con habilidades competitiva son los encargados de preparar los métodos de obtención de datos por ellos los resultados son adecuados.	137
Tabla N° 23 Utilizando técnicas de muestreo se mejorar los márgenes de error que se presentan dentro de la organización.	138

Tabla N° 24 Con la herramienta de muestreo se calcula las estimaciones para cumplir los trabajos permitiendo ahorro de recursos.	139
Tabla N° 25 Las técnicas de análisis de datos utilizadas para la difusión de la información son las adecuadas en la medida que esta llega oportunamente.	140
Tabla N° 26 En la empresa el documento físico tiene más valor que los digitales desconociéndose la importancia de las nuevas técnicas de análisis de datos informativas.	141
Tabla N° 27 La determinación de los trabajadores se evidencia en la optimización de los recursos.	142
Tabla N° 28 Los trabajadores demuestran una determinación eficaz por qué cumplen con los resultados en tiempos estimados.	143
Tabla N° 29 La retroalimentación es una constante en la empresa pues se caracteriza del proceso y reconoce la incidencia o problema que genera la retroalimentación inmediata.	144
Tabla N° 30 Se cubre los puestos de trabajo con personal de diferentes características del proceso.	145
Tabla N° 31 Se realiza algún tipo de encuesta retroalimentaría para saber cómo se encuentra funcionando la organización.	146
Tabla N° 32 Los resultados que arroja la encuesta generan en la empresa un plan de contingencia sin pérdida de tiempo.	147
Tabla N° 33 La empresa otorga a los colaboradores los recursos necesarios para que sus funciones se desarrollen eficazmente.	148
Tabla N° 34 Ante la limitación de recursos los colaboradores no debilitan sus funciones y operan eficazmente.	149
Tabla N° 35 La comunicación entre áreas dentro de la organización es efectiva pues los flujos se ejecutan en tiempo razonables.	150
Tabla N° 36 El cambio de personal son efectivas para la mejora de los objetivos de la empresa pues los resultados se evidencia con prontitud.	151
Tabla N° 37 En la organización la motivación de cambios se da en cuanto al personal, buscando la mejora del servicio.	152

Tabla N° 38 La motivación del cambio es solo competencia de las jefaturas y la gerencia limita el reconocimiento del esfuerzo de los colaboradores.	153
Tabla N° 39 Se establece la visión de la empresa en las prácticas siendo un idealismo excesivo por colaboradores, no asumen el compromiso para su cumplimiento.	154
Tabla N° 40 Quienes dirigen la institución reflejan sus habilidades y actitudes limitando sus preferencias políticas.	155
Tabla N° 41 Dentro de la organización se crea procesos de transición para mejorar los errores de la empresa.	156
Tabla N° 42 Los temas de manejo de transición son manejados por los jefes de área para brindar un servicio de calidad.	157
Tabla N° 43 Dentro de la organización se ha encontrado necesidades de sostener el impulso inicial para mejorar los errores de la empresa.	158
Tabla N° 44 Los colaboradores con habilidades para la solución de conflicto laborales, resuelven problemas del día a día ellos tiene autonomía para intervenir oportunamente.	159
Tabla N° 45 Se institucionaliza los procesos realizados de la producción dentro de la organización.	160
Tabla N° 46 Se realizan evaluaciones e institucionalizan los protocolos procedimientos son aprobados por las jefaturas mediante el visto buenos de la gerencia.	161
Marco Conceptual	162
Matriz de Consistencia	163

RESUMEN

Desarrollo organizacional en la empresa de seguridad segura Sac vigilancia electrónica en el distrito de la molina lima en el año 2014, tuvo como objetivo. Identificar el desarrollo organizacional en el área de operaciones en la empresa de seguridad privada Segura SAC en el distrito de la Molina – Lima. Según, Cummings y Worley nos presenta al desarrollo organizacional como un proceso del cambio planificado que comienza con la entrada y contratación, diagnóstico de la empresa, diagnósticos de grupo y puestos de trabajos, obtención análisis de la información diagnóstica, retroalimentación de la información diagnóstica, diseño de las intervenciones, dirección y administración del cambio, evaluación e institución de las intervenciones del desarrollo organizacional. El tipo de estudio correspondió al básico, descriptivo pura, así también el diseño de la investigación es no experimental de corte transversal. La población o universo se encuentra conformada por 30 colaboradores. Para la cual se consideró el total de la población, por ser una población pequeña, el muestreo utilizado fue no probabilístico ya que se empleó el total de las muestras dominada, muestra censal. La tecnología utilizada fue la encuesta, los ítems del instrumentos fueron utilizados con escala de Likert de 5 categorías dichos instrumentos fueron validados a criterios de expertos y determinando su confiabilidad con el alfa de Cronbach, a través del software de computo de análisis estadísticos SPSS Statistics IBM versión 21. Llegando así a las conclusiones y recomendaciones mencionadas en la presente.

Palabras claves: Desarrollo organizacional, Administración del cambio

ABSTRACT

I develop organizational in the company of sure safety Sac electronic alertness in the district of the bright green Molina in the year 2014, it had like target. To identify the development organizational in the field of operations in the company of private safety Segura SAC in the district of the Molina – Lima 2014. As, Cummings and Worley presents us to the development organizational like a process of the planned change that begins with the entry and hiring, I diagnose, Groups and positions, Analysis of the information, Feedback of the information, Design of the interventions, Direction and administration of the change, Evaluation and institutionalization of the interventions. The type of study corresponded to the basic, descriptive one pure, this way also the design of the investigation is not experiment of cross section. The population or universe was shaped by 30 collaborators. That composes the operations area. For the sample it was considered that population was considered to be the whole of the population constituted of 30 collaborators, for being a small population, the used sampling was not probabilistic since the dominated whole of the samples was used, required sample. The used technology was the survey, the items of the instruments were used by scale of Likert of 5 categories the above mentioned instruments they were validated to experts' criteria and determining its reliability with the Cronbach alpha, across the software of calculation of statistical analysis SPSS Statistics IBM version 21. Coming this way to the conclusions and recommendations mentioned in present.

Keywords: I develop organizational, Administration of the change.