

**UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN”
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN SOCIAL**



**COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA
COMUNICACIÓN INTERPERSONAL DE LA
EMPRESA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA “ALVI
SECURITY S.C.R.L.” HUÁNUCO 2017.**

TESIS PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL

TESISTAS:

Bach. ALVARADO ORTEGA, Nilton

Bach. CALLAN BACILIO, Richard

ASESOR:

Mg. DÍAZ COABOY, Berly

**HUÁNUCO- PERÚ
2018**

DEDICATORIA

A Dios,

Por guiarnos por el buen camino, dándonos fuerzas para seguir adelante y no rendirnos ante cualquier dificultad.

A nuestros padres, por darnos su apoyo incondicional en todo momento, por sus consejos y constante motivación para ser buenos hijos y buenos profesionales.

Por su ejemplo diario con perseverancia y dedicación para guiarnos hacia el camino del éxito.

Nilton y Richard.

AGRADECIMIENTO

A nuestros asesores por su apoyo incondicional durante el desarrollo de la tesis.

A los profesores de la E.A.P Ciencias de la Comunicación por inculcarnos el amor hacia la carrera y a nuestros colegas por su constante motivación.

A nuestros hermanos, familiares y amigos por su apoyo desinteresado en la presente investigación.

Nilton y Richard.

RESUMEN

La tesis titulada “Comportamiento Organizacional en la Comunicación Interpersonal de la Empresa de Seguridad y Vigilancia ALVY SECURITY S.C.R.L. Huánuco 2017” tiene como objetivo determinar la relación entre el comportamiento organizacional y la comunicación interpersonal de dicha empresa.

El estudio fue descriptivo, correlacional, prospectivo, transversal y analítico. La muestra tomada fue de 30 trabajadores, mayores de 18 años, quienes respondieron a entrevistas de carácter sociodemográfico y laboral, para medir el comportamiento organizacional y comunicación interpersonal. El análisis estadístico fue mediante la prueba estadística de Pearson para un $p \leq 0,05$, apoyados en el paquete estadístico SPSS versión 21.0 para Windows.

Respecto a la relación entre el comportamiento organizacional y la comunicación interpersonal se encontró un coeficiente de correlación de Pearson igual a 0.820; lo que indica que existe una relación estadísticamente significativa, el cual se encuentra dentro de una valoración alta y positiva, del mismo modo, el significado bilateral (0,000) es menor que el error estimado (0,05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir existe relación y es positivo. Esto nos lleva a la conclusión de que existe una correlación moderadamente alta, positiva y ascendente, manifestando una relación favorable, en donde asumimos que mientras el comportamiento organizacional es alto, la comunicación interpersonal de igual manera se incrementa.

Palabras claves. *Comportamiento organizacional, comunicación interpersonal.*

SUMMARY

The thesis entitled "Organizational Behavior in the Interpersonal Communication of the Security and Surveillance Company ALVY SECURITY S.C.R.L. Huánuco 2017 "aims to determine the relationship between organizational behavior and interpersonal communication of said company.

The study was observational, correlational, prospective, cross-sectional and analytical. The sample taken was of 30 workers, over 18 years old, who responded to sociodemographic and labor interviews to measure organizational behavior and interpersonal communication. The statistical analysis was performed using Pearson's statistical test for $p \leq 0.05$, supported by the statistical package SPSS version 21.0 for Windows.

Regarding the relationship between organizational behavior and interpersonal communication, a Pearson correlation coefficient equal to 0.820 was found; which indicates that there is a statistically significant relationship: which is within a high and positive assessment in the same way the bilateral meaning (0,000) is less than the estimated error (0.05), the null hypothesis is rejected and accepted the alternative hypothesis, that is, there is a relationship and it is positive. This leads us to the conclusion that there is a moderately high, positive and ascending correlation, showing a favorable relationship, where we assume that while organizational behavior is high, interpersonal communication increases in the same way.

Keywords. *Organizational behavior, interpersonal communication.*

INTRODUCCIÓN

La comunicación es parte constituyente y dinámica de toda organización; función básica y vital de los seres humanos, sistema abierto que tiene diferentes niveles y que está inmersa en la cultura. La comunicación interpersonal constituye la base del buen funcionamiento y desarrollo de la sociedad, de los grupos, las organizaciones y las instituciones, permitiendo conocer las ideas, datos, hechos, pensamientos, sentimientos y valores de los demás (Zayas Agüero, 2011); si bien la información veraz, precisa, concreta, a tiempo y a doble vía facilita la consecución de los objetivos para las organizaciones, no puede olvidarse que esa información procesada, emitida y compartida y quienes la comparten, aportan además de sus conocimientos, un cúmulo de preconcepciones y subjetividades que enriquecen y fortalecen los procesos que al interior de la organización se dan para proyectarla con calidad, eficiencia y reconocimiento al exterior.

En tal sentido, queremos resaltar la importancia de la comunicación interpersonal en las organizaciones, ya que a través de ello se pueden crear un clima favorable tanto con el público interno y externo de la organización.

Es por ello que planteamos como objetivo determinar la relación entre el Comportamiento organizacional y la Comunicación Interpersonal de la Empresa de Seguridad y Vigilancia ALVY SECURITY S.C.R.L. en la ciudad de Huánuco.

Para tal efecto, el método utilizado, según el análisis y alcance de los resultados fue de tipo descriptivo; según el tiempo de ocurrencia fue de tipo

prospectivo; según las variables en estudio fue transversal y según a las pruebas de hipótesis fue analítico.

Finalmente tuvimos limitaciones para ahondar el tema en relación al tiempo, puesto que ello no permitió profundizar teóricamente el desarrollo de nuestra investigación.

Los autores.

ÍNDICE GENERAL DEL CONTENIDO

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	iv
Abstract	v
Introducción	vi

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema	10
1.2. Formulación del problema	12
1.2.1. Problema general	12
1.2.2. Problemas específicos.....	12
1.3. Objetivos.....	13
1.3.1. Objetivo general	13
1.3.2. Objetivos específicos.....	13
1.4. Hipótesis.....	13
1.5 Variables.....	14
1.6 Justificación e importancia.....	15
1.7 Viabilidad	15
1.8 Limitaciones	16

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la investigación.....	17
Bases teóricas	21
Comportamiento organizacional	21
Comunicación interpersonal	34
Definiciones de términos	43

CAPÍTULO III**MARCO METODOLÓGICO**

3.1. Tipo de investigación	44
3.2. Población y muestra	44
3.3. Muestra y muestreo	45
3.4. Técnicas de recolección de datos	46
3.5. Instrumentos de recolección de datos	47

CAPÍTULO IV**RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

Procesamiento y presentación de datos.....	51
Contrastación y prueba de hipótesis	71

CONCLUSIONES	76
---------------------------	----

SUGERENCIAS	77
--------------------------	----

BIBLIOGRAFÍA	78
---------------------------	----

NOTA BIOGRÁFICA	81
------------------------------	----

ANEXOS	82
---------------------	----

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.

Sin duda, la comunicación interna de una empresa es el proceso fundamental más efectivo para el desarrollo de las organizaciones y de las relaciones interpersonales, pues estas deben ir a la misma dirección y se pueda alcanzar el éxito. En efecto, una organización debe lograr una comunicación efectiva, implementando un sistema organizado de comunicación. Además, es el vínculo que propicia el entendimiento, la aceptación y la ejecución de proyectos organizacionales; la comunicación es la transferencia de acuerdos que implica la transmisión de información y comprensión entre dos o más personas (Chiavenato, 2009). Del mismo modo, Vilorio (2004) enfatiza que los individuos pasan parte de su vida interactuando dentro de la organización, donde comparten las actividades operativas, toma de decisiones, liderazgo, valores, normas, políticas y modelos de comunicación.

Por tanto, las organizaciones que están en constante desafío permiten, a través de la comunicación, que las personas identifiquen los procesos administrativos y gerenciales dados, logrando una interrelación y feedback para lograr los resultados o señalar cambios; por lo tanto, se hace necesario ver a la comunicación como el eje central de la organización. En este sentido, la comunicación implica el cumplimiento de reglas, normas, políticas y lineamientos indispensables para la obtención de un ambiente de armonía y estabilidad, que permita el trabajo en grupo. Esto es la base fundamental de los procesos administrativos, como: la planificación, la organización, la

dirección y el control de los recursos, para alcanzar el logro de los objetivos y metas (Quero Romero, Mendoza Monzan, & Torres Hernández, 2014).

Para nuestro caso en especial nos ocuparemos del Comportamiento Organizacional, que consiste en el estudio del comportamiento humano y de las actitudes de las personas en el seno de las organizaciones (lugar laboral), es decir la interacción entre las personas y la organización misma con el propósito de aplicar tal conocimiento al mejoramiento de la eficacia de la organización.

Robbins Stephen (2004) señala que el comportamiento organizacional es un campo de estudio que investiga el impacto de los individuos, grupos y estructuras sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar los conocimientos adquiridos en la mejora de la eficacia de una organización. Hace referencia a que es un área distinta de experiencia con un cuerpo común de conocimiento para la evaluación de los sujetos que pertenecen a ella.

De ahí que, la comunicación es el nexo entre el hombre y la sociedad a través de símbolos y sistemas de mensajes. Para la comunicación se necesita la participación de un emisor y un receptor, pueden ser verbal o no verbal.

Asimismo, es importante resaltar que la comunicación siempre está presente en las organizaciones para el buen desempeño de sus integrantes y para que haya mayor eficacia; la comunicación interpersonal tiene un rol importante que, es un proceso de intercambios de informaciones, sentimientos, experiencias y emociones que se dan entre dos o más personas cuya finalidad es informar o persuadir.

La elección para este trabajo de tesis en Comunicación se escogió la empresa de Seguridad y Vigilancia “ALVI SECURITY S.C.R.L” a la que llamaremos Alvi Security, ya que es una institución de seguridad privada en la ciudad de Huánuco que, con 5 años de existencia ha logrado forjar un espacio dentro del mundo competitivo de la seguridad en esta ciudad. Sin embargo, el comportamiento organizacional en la comunicación interpersonal de esta empresa observamos que deben considerarse algunos elementos vitales para su buen funcionamiento, entre dichos elementos consideramos: satisfacción laboral, empatía, asertividad, motivación, entre otros, los que deben ser evaluados, considerando que todos ellos contribuyen al aumento de la productividad, por consiguiente, a través del presente estudio de investigación se pretende dar respuesta a las siguientes interrogantes:

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Qué relación se establece entre el comportamiento organizacional y la comunicación interpersonal de la Empresa de Seguridad y Vigilancia ALVI SECURITY S.C.R.L?

1.2.2. PROBLEMA ESPECIFICO

¿Qué características sociodemográficas presenta la muestra en estudio?

¿Qué tipo de comportamiento organizacional presentan los trabajadores de la Empresa de Seguridad y Vigilancia ALV SECURITY S.C.R.L?

¿Cuál es el nivel de comunicación interpersonal de los trabajadores de la Empresa de Seguridad y Vigilancia ALVI SECURITY S.C.R.L?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre el comportamiento organizacional y la comunicación interpersonal de la Empresa de Seguridad y Vigilancia ALVY SUCURITY S.C.R.L.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

Identificar las características sociodemográficas y laboral del trabajador de la Empresa de Seguridad y Vigilancia ALVI SECURITY S.C.R.L.

Evaluar el comportamiento organizacional del trabajador de la Empresa de Seguridad y Vigilancia ALVI SECURITY S.C.R.L.

Medir el nivel de comunicación interpersonal del trabajador de la Empresa de Seguridad y Vigilancia ALVI SECURITY S.C.R.L.

1.4. HIPÓTESIS

1.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

H_i: Existe relación entre el comportamiento organizacional y la comunicación interpersonal de la empresa de seguridad y vigilancia ALVI SECURITY S.C.R.L.

H_o: No existe relación entre el comportamiento organizacional y la comunicación interpersonal de la empresa de seguridad y vigilancia ALVI SECURITY S.C.R.L.

1.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICOS

- H_{i1}:** La identificación de las características sociodemográficas y laboral del trabajador de la empresa de seguridad y vigilancia ALVI SECURITY S.C.R.L. es de carácter regional.
- H_{i2}:** La evaluación del comportamiento organizacional del trabajador de la Empresa de Seguridad y Vigilancia ALVI SECURITY S.C.R.L. es positiva.
- H_{i3}:** El nivel de comunicación interpersonal del trabajador de la Empresa de Seguridad y Vigilancia ALVI SECURITY S.C.R.L. es alto.

1.5. VARIABLES

Variable Independiente: Comportamiento Organizacional

Dimensiones:

- Políticas y prácticas de recursos humanos
- Identificación con la institución
- Comunicación Descendente
- Comunicación ascendente
- Condiciones físicas de trabajo y equipo
- Cooperación y compañerismo
- Retroalimentación del desempeño
- Satisfacción por el trabajo

Variable dependiente: Comunicación Interpersonal

Dimensiones:

- Asertividad
- Sociabilidad
- Empatía
- Mismidad
- Cognición
- Afectividad
- Conatividad

1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.

En la actualidad, las organizaciones viven constantes cambios que les permiten mantener un nivel de exigencia mayor en referencia al desempeño y la calidad del servicio que éstos prestan; es por ello, que la investigación orientada hacia el comportamiento organizacional y la comunicación interpersonal en los trabajadores de la Empresa de Seguridad y Vigilancia ALVI SECURITY S.C.R.L se hace necesario observarlos y evaluarlos. El desempeño y desarrollo laboral de los trabajadores, ha estado hasta hace muy poco tiempo, ausente de las agendas de los responsables de la gestión de los recursos humanos; por tanto, su abordaje, constituye una forma de predecir el éxito general de las organizaciones.

En ese sentido, la presente investigación constituye de esta temática que permitirá definir y establecer las bases de estudios posteriores.

1.7. VIABILIDAD.

El estudio planteado fue factible por contar con un grupo poblacional de trabajadores estables, pudiendo ser perfectamente evaluados, lo cual no afectó la integridad de los sujetos en estudios.

1.8. LIMITACIONES.

Dentro de las limitaciones que tuvimos para el desarrollo de esta propuesta de investigación destacamos lo siguiente:

Es corto el tiempo para las grandes posibilidades de ahondar en el tema las razones laborales de los investigadores. A su vez, todo estudio plantea proyecciones y limitaciones de toda índole, por esta razón, el trabajo de investigación requirió del aporte de autofinanciado de los tesisistas.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

Las investigaciones relacionadas con el presente estudio han sido sustentadas en libros, documentos, blogs de internet, trabajo de tesis, etc.; los cuales sirvieron para poder elaborar nuestro trabajo de investigación.

INTERNACIONAL

En Colombia, (Castaño Gómez, Henao Hincapié, & Martínez Suárez, 2016) realizaron un estudio titulado “Formas de comunicación y relaciones interpersonales en el desempeño del rol docente: Un estudio de percepción”, con el objetivo de realizar un estudio de percepción sobre las formas de comunicación y de relaciones interpersonales, que se dan en el desempeño del rol docente; esto con la expectativa de aportar soluciones de promoción, prevención e intervención de las formas de comunicación utilizadas en la Institución Educativa Santa Clara de Asís, para lograr introyección de valores organizacionales, potenciar el desarrollo del personal, además de contribuir a la mejora de las relaciones interpersonales, que redundará en el ambiente armónico y clima laboral. Para ello se realizaron entrevistas a profundidad desde el enfoque de Lanigan, que es utilizado en las investigaciones cualitativas, “por ser una herramienta que aporta mayor información sobre los acontecimientos de la experiencia humana”. De este trabajo se concluye que los docentes de la institución educativa estudiada perciben que existe una comunicación asertiva por el adecuado flujo de mensajes, lo que promueve actitudes favorables en los colaboradores de la institución y que genera un

ambiente laboral armonioso que facilita las interacciones con los compañeros de trabajo. Además, estas relaciones interpersonales fortalecen el rol docente de las personas que hacen parte del colegio, en la medida en que estos aspectos incrementan continuamente la eficacia, el desempeño y el desarrollo de sus labores.

En Guatemala, (Alejandrina Guerra, 2016) realizó un estudio titulado "*La comunicación interpersonal en una empresa de servicios externos en Guatemala*"; con el objetivo de diagnosticar la comunicación interpersonal, a una empresa que presta servicios externos en Guatemala. Las conclusiones fueron que la comunicación interpersonal en esta empresa, cuenta con múltiples barreras, como la mezcla de actividades familiares y laborales, el no establecer limite en el horario laboral y la confianza existente por tratarse de familiares tan cercanos como padres, hijos y yernos. Además, la comunicación entre los empleados es escasa ya que algunos de ellos son de reciente ingreso y se encuentran en fase de adaptación, y el resto están en constante rotación según la actividad designada, por tal motivo, no existe el tiempo necesario para poder interrelacionarse con el resto del personal, y en especial con el administrativo. Asimismo, la comunicación interpersonal entre Jefes y subordinados en la empresa se limita estrictamente a girar y recibir instrucciones, vía telefónica, debido a la distancia física entre oficinas y planta o área de trabajo.

En México, (Garza Puente, 2010) realizo un estudio titulado "El Clima Organizacional en la Dirección General de Ejecución de Sanciones de la Secretaria de Seguridad Pública en Tamaulipas Ciudad de Tamaulipas - México 2010", cuyo objetivo fue analizar el clima organizacional en la

Dirección General de Ejecución de Sanciones de la Secretaría de Seguridad Pública en el Estado de Tamaulipas, proponiendo recomendaciones para mejorar esta variable en beneficio de los empleados y la organización en su conjunto. Concluyéndose que el clima organizacional es un tema de gran importancia en las organizaciones, las cuales buscan un continuo mejoramiento del ambiente de su organización, para así alcanzar un aumento en la productividad, sin perder de vista el recurso humano; el ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre la empresa, son un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto, es decir, es la expresión personal de la “percepción” que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización.

NACIONAL

En Lima, (Puga Villanueva, 2004) realizó un estudio titulado “Relaciones Interpersonales en un grupo de niños que reciben castigo físico y emocional Ciudad de Lima – Perú”; con la finalidad de describir las características de las relaciones interpersonales de niños en educación inicial de 5 años, de nivel socioeconómico bajo que reciben castigos físicos y emocionales como parte de la disciplina cotidiana en el hogar. Las conclusiones fueron, en primer lugar, que los niños que viven en un ambiente de pobreza y marginalidad presentan de por sí, dificultades para enfrentar eficazmente las exigencias de su entorno, ya que esta no facilita los intercambios positivos, lo que a su vez, obstruye el desarrollo de sentimientos de valía en los niños. En este contexto, los niños que reciben castigo físico y emocional muchas veces viven enmarcados en

situaciones de hacinamiento o familias reconstruidas, viven la disciplina a mano de varias personas y están dispuestos a varias experiencias de violencia en el hogar.

LOCAL Y/O REGIONAL

En Huánuco, (Tucto Madrid & Altamirano Huaman, 2013) realizaron un estudio titulado “Análisis de las relaciones interpersonales en la Dirección Regional de Educación (DRE). Huánuco 2013”, cuyo objetivo fue analizar las relaciones interpersonales en la Dirección Regional de Educación (DRE). Huánuco 2013. Llegando a las siguientes conclusiones: las relaciones interpersonales que se dan entre los trabajadores de la Dirección Regional de Educación Huánuco son deficientes. Esto se debe a la mala comunicación que existe entre las diferentes oficinas y unidades que forman parte de esta institución. Como también a la poca asertividad, la poca empatía, y la poca similitud de actitudes.

Este antecedente presenta similitud a los resultados del presente estudio. Dichos resultados muestran alto porcentaje de comunicación deficiente, lo cual no contribuye en las buenas prácticas de las relaciones interpersonales en ambos objetos de estudio.

Sin embargo, nuestra investigación ayudará a reestructurar y mejorar el buen clima laboral para las instituciones, pues los instrumentos que empleamos en el recojo de información estuvieron orientados a resaltar lo siguiente: Empatía, satisfacción laboral, sociabilidad, cooperación y compañerismo, asertividad, etc. Todos estos son elementos que permiten crear en la institución un clima o imagen positiva con el público interno y externo.

2.2. BASES TEÓRICOS.

Para abordar las definiciones es importante explicar el concepto de comportamiento organizacional y de comunicación interpersonal.

2.2.1. COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL.

La filosofía del comportamiento organizacional tiene un enfoque de apoyo y está orientada a los recursos humanos. Es importante mencionar la parte teórica del comportamiento organizacional, pues otros autores contribuyeron con conceptos para poder entender mejor que es el comportamiento organizacional. Las organizaciones han ido mejorando sus competencias de acuerdo a la globalización en el siglo XXI; es por ello que el concepto de “comportamiento organizacional” tiene un mecanismo de relaciones de individuos-empresa o viceversa. En consecuencia, la formulación del concepto comportamiento de la organización se desprende de la reestructuración a partir de las afirmaciones y enunciados e inconsistencias formuladas por los materiales en consulta. El primer elemento conceptual es que la organización es una construcción teórica y un objeto de la realidad material. Ello significa que la realidad muestra unos entes sociales claramente definidos, con límites sociales, a los cuales se les llama organizaciones. En el acto de realidad se expresa el concepto organización como la representación mental de esa realidad.

Segundo elemento conceptual, existe una relación entre el concepto expresado y el objeto de la realidad y que constituye un elemento de predicado sobre esa realidad social, organización, y que es el fundamento epistemológico del mismo (Romero Buj, 2013).

Ese predicado, en cuanto representa un objeto, se refiere a personas espacialmente ubicadas e identificadas (personal), con inscripción determinada (vínculos), bajo condiciones materiales definidas (puesto de trabajo), que en interacción constituyen ese mundo de la organización (estructura). Un elemento fundamental de ese objeto organizacional es que se vincula de manera importante a la sociedad, mayor o menor, según sea su alcance, local, regional, nacional o internacional a partir de ciertos “aportes” y toma de ese ambiente una serie de requerimientos de naturaleza muy variada (Romero Buj, 2013).

Conceptos del Comportamiento Organizacional

El comportamiento organizacional estudia la dinámica y el funcionamiento de las organizaciones, por ende se ocupa de la influencia que los individuos y grupos ejercen en las organizaciones y de la influencia que las organizaciones ejercen en ellos (Hellriegel Don, 2009). También el comportamiento organizacional es una disciplina académica que surgió como un conjunto interdisciplinario de conocimientos para estudiar el comportamiento humano en las organizaciones. No son las que muestran determinados comportamientos, sino las personas y los grupos que participan y actúan en ellas (Chiavenato, 2009).

(Davis & Newstrom, 2002) señalan que es el estudio y la aplicación de conocimientos relativos a la manera en que las personas actúan dentro de las organizaciones. Se trata de una herramienta humana para beneficio de las personas y se aplica de un modo general a la conducta de personas en toda clase de organizaciones. Además,

Barón y Greenberg (1990) refieren que es el estudio que busca el conocimiento de todos los aspectos del comportamiento en los ambientes organizacionales mediante el estudio sistemático de procesos individuales, grupales y organizacionales; el objetivo fundamental de este conocimiento consiste en aumentar la efectividad y el bienestar del individuo.

Gibson J, Ivancevich J, Donnelly J y Konospake R (2007:6). "Campo de estudio que se sustenta en la teoría, métodos y principios de diversas disciplinas para aprender acerca de las percepciones, valores, capacidades de aprendizaje de los individuos mientras trabajan en grupos y dentro de la organización y para analizar el efecto del ambiente de la organización y sus recursos humanos, misiones, objetivos y estrategias"

Chiavenato Idalberto (2009:6). "El Comportamiento Organizacional retrata la continua interacción y la influencia recíproca entre las personas y las organizaciones". "Es una disciplina académica que surgió como un conjunto interdisciplinario de conocimientos para estudiar el comportamiento humano en las organizaciones".

Robbins Stephen.(2004:8) "Es un campo de estudio que investiga el impacto de los individuos, grupos y estructuras sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar los conocimientos adquiridos en la mejora de la eficacia de una organización". Siendo este último autor donde nos abocaremos para la mayor parte de bases teóricas, puesto que tiene la teoría completa con respecto al tema que estamos abordando en esta tesis.

2.2.1.2. Importancia del Comportamiento Organizacional

Su importancia radica en que las organizaciones son sistemas sociales. Si se desea trabajar en ellas o dirigir las, es necesario comprender su funcionamiento. Las organizaciones combinan ciencia, personas, tecnología y humanidad. No obstante, las sociedades deben entender las organizaciones y utilizarlas de la mejor manera posible, porque son necesarias para lograr los beneficios del progreso de la civilización (Davis & Newstrom, 2002).

El comportamiento humano dentro de las organizaciones es impredecible debido a que se origina en necesidades y sistemas de valores muy arraigadas en las personas. No existen fórmulas simples y prácticas para trabajar con las personas, ni existe una solución ideal para los problemas de la organización. Todo lo que se puede hacer es incrementar la comprensión y las capacidades existentes para elevar el nivel de calidad de las relaciones humanas en el trabajo. Las metas son difíciles de alcanzar, pero poseen un gran valor. Si se está dispuesto a pensar en las personas como seres humanos se puede trabajar eficazmente con ellas (Davis & Newstrom, 2002).

2.2.1.3. Metas del comportamiento organizacional

Como metas del comportamiento organización según Eduardo Amorós (2007:6) en su libro Comportamiento Organizacional “en busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas” indica que son:

- a. **Describir:** Sistemáticamente cómo se comportan las personas en condiciones distintas.
- b. **Comprender:** Por qué las personas se comportan como lo hacen.
- c. **Predecir:** El comportamiento futuro de los empleados
- d. **Controlar:** Al menos parcialmente las actividades humanas en el trabajo.

Con el primer objetivo “describir” es importante resaltar que los individuos que integran la organización deben tener un lenguaje sencillo para el buen comportamiento en la institución.

Con el segundo objetivo “comprender” es que, si un empleado está teniendo una pésima conducta, esté debe prever y sugerir que el empleado deba mejorar su comportamiento para el bien de él en la institución.

Con el tercer objetivo “predecir”, es relativo, ya que las dos primeras metas es importante que los jefes o personas de alto rango reconozcan y predigan quienes de sus personales son dedicados y productivos dentro de su institución, asimismo prever los puntos flacos para emprender acciones preventivas de los trabajadores que no se sienten identificados con la institución.

El cuarto objetivo “Controlar” o comportamiento organizacional es controlar que los jefes o personas de alto rango sean responsables de los resultados de rendimiento, le interesa el desarrollo, esfuerzo, habilidades y trabajo en equipo de sus trabajadores, todo ello con un buen comportamiento organizacional pueden lograr dicho objetivo.

2.2.1.4. Disciplinas que intervienen en el campo del comportamiento organizacional (CO)

El comportamiento organizacional es una ciencia del comportamiento aplicada que se conforma de las aportaciones de cierto número de disciplinas, también del comportamiento. Las áreas predominantes son la psicología, psicología social, sociología y antropología. Como se verá, las contribuciones de la psicología han ocurrido sobre todo en el nivel individual, o micro nivel, del análisis, en tanto que las otras disciplinas han ayudado a la comprensión de conceptos más amplios tales como los procesos del grupo y la organización (Robbins, 2009).

a. Psicología. Es la ciencia que mide, explica y, en ocasiones, cambia el comportamiento de los seres humanos y otros animales. Los psicólogos se ocupan de estudiar y tratar de entender el comportamiento individual. Aquellos que han contribuido y continúan aumentando el conocimiento del CO son los teóricos del aprendizaje, teóricos de la personalidad, psicólogos clínicos, y, sobre todo, psicólogos industriales y organizacionales.

Los primeros psicólogos industriales u organizacionales se involucraron en problemas de fatiga, aburrimiento y otros factores relevantes para las condiciones de trabajo que podrían impedir el desempeño eficiente. En épocas más recientes, sus contribuciones se han expandido hacia el aprendizaje, percepción, personalidad, emociones, capacitación, eficacia del liderazgo, necesidades y fuerzas de motivación, satisfacción en el

trabajo, procesos de toma de decisiones, evaluaciones del desempeño, medición de actitudes, técnicas de selección de personal, diseño del trabajo y estrés laboral (Robbins, 2009).

b. Psicología social. La psicología social toma conceptos tanto de la psicología como de la sociología, aunque por lo general se considera una rama de la psicología. Se centra en la influencia de las personas entre sí. Un área primordial sobre la que los psicólogos sociales centran sus investigaciones es el cambio cómo implementarlo y reducir los obstáculos para su aceptación. Además, los psicólogos sociales hacen aportes significativos en los ámbitos para medir, entender y cambiar las actitudes; patrones de comunicación y construcción de la confianza. Por último, los psicólogos sociales han efectuado contribuciones trascendentales al estudio del comportamiento grupal, el poder y el conflicto (Robbins, 2009).

c. Sociología. En tanto que la psicología se centra en el individuo, la sociología estudia a las personas en relación con su ambiente social o cultura. Los sociólogos han contribuido al CO mediante el estudio del comportamiento grupal en las organizaciones, en particular en las que son formales y complejas. Lo más importante es quizá que la sociología ha contribuido a la investigación acerca de la cultura organizacional, teoría y estructura de la organización formal, tecnología organizacional, comunicaciones, poder y conflicto (Robbins, 2009).

d. Antropología. Es el estudio de las sociedades, y tiene por objeto aprender sobre los seres humanos y sus actividades. Por ejemplo, el trabajo de los antropólogos acerca de las culturas y los ambientes ha ayudado a entender las diferencias en cuanto a los valores, actitudes y comportamientos fundamentales entre personas de países distintos y en organizaciones diferentes. Gran parte de nuestra comprensión actual de la cultura organizacional, los ambientes organizacionales y las diferencias entre culturas nacionales, es resultado del trabajo de antropólogos o de otros especialistas que aplican sus métodos (Robbins, 2009).

Hay pocos absolutos en el comportamiento organizacional: Existen pocos, si hay alguno, principios sencillos y universales que expliquen el comportamiento organizacional. En las ciencias físicas química, astronomía, física hay leyes que son consistentes y se aplican en un rango muy amplio de situaciones. Permiten que los científicos hagan generalidades sobre la acción de la gravedad o que tengan confianza en el envío de astronautas al espacio a fin de reparar satélites. Pero como concluyó un notable investigador sobre el comportamiento, “Dios entregó todos los problemas fáciles a los físicos”. Los seres humanos son complejos. Como no se parecen, nuestra capacidad de hacer generalizaciones sencillas, seguras y sistematizadas sobre ellos, es limitada. Es frecuente que dos personas actúen de forma distinta ante una misma situación y el comportamiento de la persona varíe con diferentes situaciones. Por ejemplo, no a todos los motiva el dinero, y usted se comportará de modo diferente el domingo en la iglesia que la noche

anterior en una fiesta. Por supuesto, esto no significa que no sea posible efectuar predicciones válidas del comportamiento humano con exactitud razonable. Sin embargo, sí significa que los conceptos del comportamiento organizacional deben reflejar las condiciones de la situación, o de contingencia. Podemos decir que x lleva a y, pero sólo en condiciones especificadas por z –las variables de contingencia (Robbins, 2009).

La ciencia del comportamiento organizacional se desarrolló al tomarse conceptos generales y aplicarlos a una situación, persona o grupo en particular. Por ejemplo, los estudiosos del comportamiento organizacional evitarían afirmar que a todos les agrada el trabajo complejo y desafiante (el concepto general). ¿Por qué? Porque no todo mundo quiere tener un trabajo que lo rete. Algunas personas prefieren lo rutinario sobre lo variado, o lo sencillo sobre lo complejo. En otras palabras, un trabajo atractivo para una persona tal vez no lo sea para otra, por lo que su atractivo es contingente según la persona que lo desempeñe. Conforme avance con el libro, encontrará un buen número de teorías basadas en investigaciones acerca de la forma en que las personas se comportan en las organizaciones. Sin embargo, no espere encontrar un conjunto de relaciones directas de causa-efecto. No existen muchas. Las teorías del comportamiento organizacional reflejan el objeto de estudio con el que tratan. Las personas son complejas y complicadas, por lo que también lo deben ser las teorías desarrolladas para explicar sus acciones (Robbins, 2009).

Retos y oportunidades del comportamiento organizacional

Nunca había sido tan importante para los gerentes entender el comportamiento organizacional como lo es actualmente. Una mirada rápida a unos cuantos de los cambios profundos que ahora tienen lugar en las organizaciones apoya esta afirmación. Por ejemplo, el empleado común se está haciendo más viejo; cada vez son más las mujeres y personas de color que se suman al trabajo; los recortes y el uso intensivo de trabajadores temporales están agotando los bonos de lealtad que históricamente mantenían a muchos empleados con sus empleadores; y la competencia global exige que los trabajadores sean más flexibles y aprendan a asimilar los cambios rápidos. La guerra contra el terrorismo ha puesto sobre la mesa los retos de trabajar, y administrar a las personas durante épocas de incertidumbre. En pocas palabras, actualmente hay muchos retos y oportunidades para que los administradores utilicen los conceptos del comportamiento organizacional. En esta sección, se repasan algunos de los temas más críticos a que se enfrentan los gerentes y para los que el comportamiento organizacional ofrece soluciones o al menos puntos de vista pertinentes para éstas (Robbins, 2009).

Responder a la globalización

Las organizaciones ya no están limitadas por las fronteras nacionales. Burger King es propiedad de una empresa británica, y McDonald's vende hamburguesas en Moscú. Exxon Mobil, compañía que se pretende estadounidense, recibe casi el 75 por ciento de sus ingresos de ventas

fuera de los Estados Unidos. Los nuevos empleados de Nokia, fabricante de teléfonos con sede en Finlandia, se reclutan cada vez más en India, China y otros países en desarrollo en el renombrado centro de investigaciones de Nokia en Helsinki, las personas que no son finlandesas ahora superan el número de las que sí lo son. Y todos los principales fabricantes de automóviles ahora construyen sus vehículos fuera de sus fronteras; por ejemplo, Honda los manufactura en Ohio; Ford, en Brasil; Volkswagen, en México; y tanto Mercedes como BMW, en Sudáfrica. Estos ejemplos ilustran que el mundo se ha vuelto una aldea global. En el proceso, el trabajo del gerente está cambiando (Robbins, 2009).

Trabajar en el extranjero

Si usted es un gerente, es probable que frecuentemente se vea viajando al extranjero por cuestiones de trabajo que se le transfiera a la división de operación de su empleador o a una subsidiaria en otro país. Una vez ahí, tendrá que administrar una fuerza de trabajo que con seguridad será muy diferente en cuanto a necesidades, aspiraciones y actitudes, en relación con las que usted estaba acostumbrado en su país de origen (Robbins, 2009).

Trabajar con personas de diferentes culturas

Aun en su propio país, va a encontrarse trabajando con jefes, colegas y otros empleados que nacieron y crecieron en culturas distintas. Lo que a usted lo motiva puede no motivarlos a ellos. O bien su estilo de comunicación quizá sea directo y abierto, pero ellos quizás encuentren

ese enfoque como algo incómodo y amenazador. Para trabajar con eficacia con personas de diferentes culturas, es necesario que entienda la forma en que fueron moldeados por su cultura, geografía y religión, y cómo adaptar su estilo de administración a sus diferencias (Robbins, 2009).

Mejorar el comportamiento ético

En un mundo organizacional que se caracteriza por recortes, expectativas de mayor productividad del trabajador y competencia implacable en el mercado, no es sorprendente que muchos empleados se sientan presionados para tomar atajos, violar las reglas y desarrollar otras formas de prácticas cuestionables. Los miembros de las organizaciones enfrentan con mayor frecuencia dilemas éticos, que son situaciones en las que se requiere que se definan entre una conducta correcta o una incorrecta. Por ejemplo, ¿deberían “dar el pitazo” si descubren que en la compañía se efectúan actividades ilegales? ¿Deben acatar órdenes con las que no están de acuerdo? ¿Deben reportar una evaluación de desempeño inflada para un trabajador que les agrada, si saben que ésta salvaría el empleo de aquél? ¿Deben “hacer política” en la organización si los ayudara a avanzar en su carrera? Nunca ha habido una definición clara de lo que constituye un comportamiento ético apropiado, y, en años recientes, la línea que separa lo correcto de lo indebido se ha vuelto aún más tenue (Robbins, 2009).

Desarrollo de un modelo de comportamiento organizacional

Panorama Un modelo es una abstracción de la realidad o representación simplificada de algún fenómeno del mundo real. Un maniquí en una tienda de departamentos es un modelo. También lo es la siguiente fórmula de contabilidad: $\text{Activos} + \text{Pasivos} = \text{Capital de los Propietarios}$, todo esto presenta la estructura sobre la cual construiremos el modelo de CO. Propone que existen tres niveles de análisis en el CO, y que conforme se avanza del nivel del individuo al de los sistemas de la organización, aumenta en forma sistemática nuestro entendimiento del comportamiento en las organizaciones. Los tres niveles básicos son análogos a los ladrillos de construcción; cada nivel se construye sobre el anterior. Los conceptos de grupo crecen a partir del fundamento colocado en la sección del individuo; sobreponemos restricciones estructurales al individuo y al grupo a fin de llegar al comportamiento organizacional (Robbins, 2009).

Satisfacción en el trabajo

La variable dependiente final que se verá es la satisfacción en el trabajo, que se define como el sentimiento positivo respecto del trabajo propio, que resulta de una evaluación de sus características. A diferencia de las cinco variables anteriores, la satisfacción en el trabajo representa una actitud en vez de un comportamiento. Entonces, ¿por qué se ha vuelto una importante variable dependiente? Por dos razones: está demostrado que se relaciona con factores de desempeño, y las preferencias de valor que tienen muchos investigadores del CO.

2.2.2. COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

La comunicación es la transferencia de información y entendimiento de una persona con otra. Es una forma de llegar a los demás transmitiéndoles ideas, hechos, pensamientos, sentimientos y valores. Su meta es que el receptor entienda el mensaje como se pretendió. Cuando la comunicación es eficaz, constituye un puente de significados entre dos personas, de manera que cada una comparta lo que siente y sabe. Con este puente, ambas partes cruzan con seguridad el río de malentendidos que algunas veces separa la gente (Newstrom, 2011).

La mayoría de los investigadores coinciden en que la comunicación interpersonal es simbólica, verbal y no verbal, multifuncional, transaccional, reveladora y que puede ser intencionada y no intencionada.

La comunicación interpersonal es lo que da vínculos directos que van conectados con la personalidad de uno a otra. Según (Zaldívar Pérez, 2003) plantea que “La comunicación interpersonal puede ser considerada como el proceso de intercambios de mensajes entre dos o más personas, con la finalidad de alcanzar determinados objetivos”. Asimismo, indica que la persona capaz de mantener una comunicación interpersonal adecuada, contribuye al bienestar y calidad de vida de sí misma y de las demás. Entre ellas es que el proceso tiene que darse con un fin determinado para lograr los fines comunes entre los sujetos. Los norteamericanos Miller, G. y Steinberg, M, explican que las personas basan los resultados de la comunicación en tres niveles de datos; culturales, sociológicos y psicológicos, opinan que durante los

momentos iniciales de la interacción, tienden a basar su proceder comunicativo en el conocimiento de la cultura en que se comunican; hablan de deportes, de las ciudades en las que han estado, e incluso de la temperatura. Si continúan en interacción, los comunicantes pasarán de los datos culturales a los sociológicos, lo que es tanto como decir que basarán su comunicación en el conocimiento de sus grupos de referencia respectivos. Sin embargo, para los autores mencionados, no es suficiente esta relación interpersonal, sino que implica que los actos de un individuo para comunicarse se basan en el conocimiento de las actitudes, creencias, valores y cualidades psicológicas del interlocutor (Miller & Steinberg, 1975).

La comunicación es un proceso complejo, sistémico, multidisciplinario, interdisciplinario, de carácter material, subjetivo, espiritual, social, grupal e interpersonal que posibilita el intercambio de información, la interacción y la influencia mutua en el comportamiento humano.

La comunicación es una ciencia que tiene carácter sistémico, es también un factor esencial de la organización porque permite mantener unidas las distintas partes que conforman la misma (Zayas Agüero).

2.2.2.1. Etapas de la comunicación interpersonal.

La secuencialidad o continuum en la búsqueda de nuestra identidad personal, en el proceso auto creador, se realiza en etapas.

a. Comunicación oral

El medio principal de envío de mensajes es la comunicación oral. Discursos, análisis persona a persona y grupales, rumores informales o chismes, son formas populares de comunicación oral.

Las ventajas de la comunicación oral son la velocidad y la retroalimentación. Un mensaje verbal se envía y la respuesta se recibe en una cantidad de tiempo mínima. Si el receptor no está seguro del mensaje, la retroalimentación rápida permite que el emisor detecte pronto y, por tanto, permite la corrección inmediata. Como dijo un profesional: “la comunicación cara a cara sobre la base de la consistencia sigue siendo la mejor forma en que se transmite información hacia y desde los empleados”. La principal desventaja de distorsionen (Robbins, 2009).

b. Comunicación escrita

La comunicación escrita incluye memorandos, cartas, transmisiones por fax, correo electrónico, mensajería instantánea, periódicos organizacionales, noticias colocadas en tableros de boletines, o cualquier otro dispositivo que se transmita por medio de palabras o símbolos escritos. ¿Por qué habría de elegir un emisor el uso de la comunicación escrita? Porque es frecuente que ésta sea tangible y verificable. Cuando se imprimen, tanto el emisor como el receptor tienen un registro de la comunicación; y el mensaje se puede almacenar por un periodo indefinido.

Si hubiera preguntas acerca del contenido del mensaje se dispone de éste de manera física para referencias posteriores. Esta característica tiene importancia particular para las comunicaciones complejas y largas.

El plan de marketing de un producto nuevo, por ejemplo, contiene cierto número de tareas distribuidas durante varios meses. Al ponerse por escrito, aquellos que deben comenzar lo hacen referencia a éste con facilidad durante toda su duración (Robbins, 2009).

Un beneficio final de todas las comunicaciones escritas proviene del proceso en sí. Por lo general se es más cuidadoso con la palabra escrita que con la hablada. Usted se ve forzado a pensar con más detenimiento sobre lo que quiere decir en un mensaje escrito que en el lenguaje oral. Entonces, es común que las comunicaciones escritas estén bien pensadas, sean lógicas y claras.

Por supuesto, los mensajes escritos tienen sus desventajas. Consumen tiempo, pues por ejemplo, podría enviarse mucha más información a un profesor de la universidad en una hora de examen oral que en una hora de examen escrito. De hecho, en 10 o 15 minutos se dice lo mismo que tomaría una hora escribir. Por tanto, aunque la escritura sea más precisa también consume una gran cantidad de tiempo. La otra desventaja principal es la retroalimentación, o la falta de ella. La comunicación oral permite que el receptor responda con rapidez a lo que piensa que escucha. Sin embargo, la comunicación escrita no tiene un mecanismo automático de retroalimentación. El resultado es que el envío de un memorando no garantiza que se haya

recibido, y si se recibió no hay seguridad de que el receptor lo interprete como pretende el emisor. El último punto también es relevante en los comunicados orales, excepto que en tales casos es fácil pedir que el receptor haga un resumen de lo que se le dijo, y si lo hace con exactitud es una evidencia de que el mensaje se recibió y comprendió (Robbins, 2009).

c. Comunicación no verbal

Cumple una función de gestión y control de la relación interpersonal, ya que es a través de los mensajes no verbales que la persona va definiendo y “produciendo” una situación de relación interpersonal dada (Augyle, 1967).

Cada vez que se envía un mensaje verbal a alguien también se envía otro no verbal. En algunas ocasiones, el componente no verbal aparece solo. Por ejemplo, en un bar de solteros, una mirada, ver fijamente, una sonrisa, un guiño y un movimiento provocativo del cuerpo, todo envía un significado. En ese sentido, ningún análisis de la comunicación estaría completo sin considerar la comunicación no verbal: que incluye los movimientos corporales, las entonaciones o el énfasis que se da a las palabras, las expresiones faciales y la distancia física entre el emisor y el receptor.

Se puede afirmar que todo movimiento corporal tiene un significado y ninguno es accidental. Por ejemplo, con el lenguaje corporal decimos “ayúdenme, estoy solo”, “tómame, estoy disponible”,

“déjenme sola, estoy deprimida”. Es raro que enviemos nuestros mensajes de manera consciente.

Actuamos nuestro estado de ánimo con lenguaje corporal no verbal: levantamos una ceja para indicar incredulidad, arrugamos la nariz para mostrar desagrado, cruzamos los brazos para aislarnos o protegernos, levantamos los hombros para dejar ver indiferencia, guiñamos un ojo para transmitir intimidad, tamborileamos los dedos para denotar impaciencia y nos golpeamos la frente por un olvido (Robbins, 2009).

Los dos mensajes más importantes que envía el lenguaje corporal son: (1) el grado en que a un individuo le agrada otro y le interesa verlo, y (2) el estatus relativo percibido entre el emisor y el receptor. Por ejemplo, es más probable que nos coloquemos cerca de las personas que nos agradan y las toquemos con más frecuencia.

De manera similar, si usted siente que su estatus es mayor que el de otro hace más movimientos del cuerpo –como cruzar las piernas o sentarse en posición recostada– que refleja un estado casual y relajado (Robbins, 2009).

El lenguaje corporal también se agrega a la comunicación verbal y con frecuencia la complica. Una postura o movimiento del cuerpo no tiene un significado preciso y universal, pero cuando se relaciona con el lenguaje hablado da un significado más completo a lo que el emisor quiere transmitir.

La manera en que los individuos ponen espacio entre sí en términos de la distancia física también tiene significado. Lo que se

considera un espacio apropiado depende mucho de las normas culturales. Por ejemplo, lo que es una distancia de negocios en ciertos países europeos se vería como íntima en muchas partes de Norteamérica. Si alguien se coloca más cerca de usted de lo que se considera apropiado, puede indicar agresividad o interés sexual; si se sitúa más lejos de lo usual señalaría desinterés o disgusto con lo que se dice.

Es importante que el receptor esté alerta de estos aspectos no verbales de la comunicación. Se deben buscar las claves no verbales, así como escuchar el significado literal de las palabras del emisor. En particular, hay que estar atento a las contradicciones entre los mensajes: su jefa le dice que ella tiene libertad para hablar sobre cierto problema de presupuesto bajo, pero usted detecta señales que le advierten que éste no es el momento de analizar el asunto. Sin importar lo que se diga, un individuo que mire con frecuencia su reloj envía el mensaje de que preferiría terminar la conversación. Mal informamos a los demás cuando expresamos un mensaje en forma verbal, como confianza, pero de modo no verbal comunicamos un mensaje contradictorio que quiere decir, “no tengo confianza en ti” (Robbins, 2009).

2.2.2.2. LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y SU RELACIÓN

En la comunicación interpersonal es importante la relación que tienen sus indicadores para que los sujetos interactúen entre ellos.

a) Asertividad. La palabra asertivo, de aserto, proviene del latín assertus y quiere decir “afirmación de la certeza de una cosa”, de ahí se puede deducir que una persona asertiva es aquella que afirma con certeza, la asertividad es un modelo de relación interpersonal que consiste en conocer los propios derechos y defenderlos, respetando a los demás; tiene como premisa fundamental que toda persona posee derechos básicos (Martínez Gómez, 2012).

b) Sociabilidad. Resulta ser aquella calidad o cualidad de sociable que presenta una persona, es decir, aquel que de manera natural tiende a vivir en sociedad y también, a aquel individuo preeminentemente afable que le gusta relacionarse con el resto de las personas.¹

c) Empatía. Es la intención de comprender los sentimientos y emociones, intentando experimentar de forma objetiva y racional lo que siente otro individuo. La palabra empatía es de origen griego “empátheia” que significa “emocionado”. La empatía hace que las personas se ayuden entre sí. Está estrechamente relacionada con el altruismo - el amor y preocupación por los demás - y la capacidad de ayudar. La comunicación empática es una forma de comunicarnos que nos ayuda a entender y expresar nuestros sentimientos y necesidades auténticamente en el momento, a la vez que desarrollamos una capacidad de escucha empática a los sentimientos y necesidades de los demás.

¹ <https://www.definicionabc.com/social/sociabilidad.php>

En otras palabras, es un tipo de comunicación que busca mantener una calidad de comunicación que permita que ambas partes cubran sus necesidades, sus carencias y logren salir beneficiadas (Rosenberg, 2016).

d) Mismidad. El término mismidad no se toma aquí simplemente como sustantivo abstracto del mismo o lo mismo. También es importante resaltar de los contenidos que brindan la mismidad con respecto al mismo (Álvarez Gómez, s.f.).

e) Cognición. La palabra cognición viene del latín "cognoscere", que significa conocer. Por lo tanto, cuando hablamos de lo cognitivo normalmente nos estamos refiriendo a todo aquello que pertenece o que está relacionado con el conocimiento, es decir, el cúmulo de información que hemos adquirido gracias al aprendizaje o la experiencia.

f) Afectividad. Es aquella capacidad que tiene el individuo para reaccionar ante ciertos estímulos ya sean del medio interno o externos y que se caractericen por los sentimientos y emociones.

g) Conatividad. Es un adjetivo que se aplica específicamente al lenguaje. El lenguaje o discurso conativo, o mejor la función conativa del discurso, se da cuando una expresión intenta provocar en el oyente el emprender una determinada acción (Hellriegel Don, S. 2009)

Por medio de la función conativa que se tiene en el lenguaje la persona que emite un mensaje tiene la intención de mandar o interrogar al receptor mediante el uso de vocablos en modo imperativo, o mediante enunciados interrogativos que más que ser una pregunta son una exigencia de respuesta. La función conativa del lenguaje es muy utilizada en la publicidad y los políticos hacen un gran uso de ella en sus campañas; esto debido a que la intención de usarla es que el receptor haga algo, o deje de hacerlo, es decir, se trata de influenciar en el comportamiento o conducta del receptor invitándolo o incitándolo a realizar alguna acción o dar una respuesta determinada.

2.3. Definiciones de términos.

- **Comportamiento organizacional.** Es el estudio que busca el conocimiento de todos los aspectos del comportamiento en los ambientes organizacionales mediante el estudio sistemático de procesos individuales, grupales y organizacionales; el objetivo fundamental de este conocimiento consiste en aumentar la efectividad y el bienestar del individuo (Barón & Greenberg, 1990).
- **Comunicación interpersonal.** Es la relación entre emisor y receptor que se da en el mismo espacio y encontrados físicamente próximos (Hernández Turcio, 2008).

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.

La presente investigación correspondió al enfoque cualitativo y en relación al tipo de estudio fue lo siguiente:

- ✓ Según el análisis y alcance de los resultados el estudio fue de tipo **descriptivo**, porque reseña rasgos, cualidades o atributos de la muestra u objeto de estudio.
- ✓ Según el tiempo de ocurrencia de los hechos y registros de la información, el estudio fue de tipo **prospectivo**; porque se registró la información según iba ocurriendo los fenómenos que se presentaron en el momento de los hechos.
- ✓ Fue **transversal** porque las variables en estudio fueron medidas en una sola unidad de tiempo.
- ✓ Y **analítico**, porque se aplicó un análisis bivariado, poniendo a prueba hipótesis explicativas.

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población general está determinada por las empresas de seguridad y vigilancia existentes en la región Huánuco. La Población en estudio, La empresa de seguridad y vigilancia "ALVI SECURITY S.C.R.L." en la ciudad de Huánuco y la Muestra los treinta trabajadores con las características determinadas para esta investigación.

3.2.1. Características de la población:

- Criterios de Inclusión.-** Se incluyeron en el estudio de investigación: -
- Trabajadores que estuvieron laborando en la empresa de seguridad y vigilancia por más de seis meses.
 - Trabajadores que aceptaron voluntariamente participar en el estudio y dieron su consentimiento informado.

Criterios de Exclusión: Se excluyeron en el estudio de investigación:

- Trabajadores que contaban con alguna sanción administrativa o estuvieron gozando de algún tipo de licencia durante el momento del estudio.
- Trabajadores que estaban atravesando algún tipo de crisis emocional.
- Trabajadores que no aceptaron participar y rechazaron el consentimiento informado.

3.2.2. Ubicación de la población en espacio y tiempo:

- **Ubicación en el espacio.** El estudio se llevó a cabo en la empresa de seguridad y vigilancia “ALVI SECURITY S.C.R.L.” en la ciudad de Huánuco que está ubicado en el Jr. Juan Velasco Alvarado N° 106.
- **Ubicación en el tiempo.** La duración del estudio fue durante el periodo de Diciembre 2017 y enero de 2018.

3.3. MUESTRA Y MUESTREO

Unidad de análisis

Los trabajadores de la empresa de seguridad y vigilancia “ALVI SECURITY S.C.R.L.” en la ciudad de Huánuco

Unidad de muestreo

Unidad seleccionada igual que la unidad de análisis.

Marco muestral

Estuvo conformado por la relación o listado de plantilla construido en una hoja de cálculo del programa EXCEL.

Tamaño muestral

La muestra fue conformada por la totalidad de los trabajadores la empresa en estudio con los criterios mencionados.

Tipo de muestreo

Se empleó el muestreo no probabilístico, por conveniencia, se tuvo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión de la población.

3.4. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Para determinar la relación del comportamiento organizacional en la comunicación interpersonal de la empresa de seguridad y vigilancia "ALVI SECURITY S.C.R.L", fue importante tomar en cuenta las siguientes técnicas:

Encuesta: Para registrar las características sociodemográficas y laborales del trabajador

Cuestionario: Para tomar en cuenta el comportamiento organizacional, además de sus dimensiones.

Observación: Esta técnica nos permitió con su análisis, respaldar los resultados obtenidos a través de las acciones observadas.

Análisis de documentos: Esta técnica nos sirvió para conocer los datos personales de los que integran la institución sobre: puntualidad, asistencia e inasistencia, además de su identificación.

3.5. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Hoja de encuesta de las características sociodemográficas y laborales del trabajador (Anexo 08). Este instrumento consta de 9 reactivos referidas a las características sociodemográficas (sexo, edad, nivel de estudio, estado civil, procedencia) y laborales (condición laboral, horario de trabajo, función que actualmente desempeña, tiempo de servicio) de la muestra en estudio.

Hoja de cuestionario sobre comportamiento organizacional (Anexo 09).

Este instrumento consta de 23 ítems referidas al comportamiento organizacional, los que a su vez están dimensionadas por: políticas y prácticas de recursos humanos, identificación con la institución, comunicación descendente, comunicación ascendente, condiciones físicas de trabajo y equipo, cooperación y compañerismo, retroalimentación del desempeño, satisfacción por el trabajo.

La medición del nivel de comportamiento organizacional fue:

Bajo = 23– 46

Medio = 47– 69

Alto = 70- 115

Hoja de cuestionario de comunicación interpersonal (Anexo 10). Este instrumento consta de 23 reactivos referidas a la comunicación interpersonal, los que están dimensionados en: asertividad, sociabilidad, empatía, mismidad, cognición, afectividad y conatividad.

La medición del nivel de comunicación interpersonal fue:

Bajo = 23– 46

Medio = 47– 69

Alto = 70– 115

Guía de observación (anexo 02) A través de este instrumento de Investigación observamos detalladamente el fenómeno en forma sistemática mediante todos los sentidos disponibles para luego describir los detalles.

3.5.1 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Autorización

Para obtener los permisos respectivos en la aplicación del trabajo de campo, se realizó coordinaciones con las autoridades responsables de la empresa de seguridad y vigilancia “ALVI SECURITY S.C.R.L., a través de la emisión de solicitudes para la autorización respectiva.

Aplicación de instrumentos.

Para la recolección de datos, se capacitaron a dos encuestadores independientes con estudios profesionales. Se realizó la encuesta a los trabajadores seleccionados, tres horas después de iniciado su trabajo.

Los trabajadores fueron previamente informados sobre el manejo de la información, el cual fue tratado en completo anonimato, además de firmar su consentimiento.

El primer contacto fue para iniciar la selección de los trabajadores participantes del estudio, durante este primer contacto se aprovechó para darles a conocer los documentos respaldados por el Comité Institucional de Ética como:

Consentimiento informado: A través del cual los trabajadores fueron informados por escrito de los objetivos generales de la investigación en el que fueron incluidos. Una vez leído este documento, lo firmaran así como el investigador y finalmente se les entregó una copia para que se

lo lleven y el investigador contó con una para utilizarlo como documento legal si requiriera el caso. (Anexo 11).

3.5.2 ELABORACIÓN DE DATOS.

Se plantearon las siguientes fases:

- **Revisión de los datos:** Donde se examinó cada uno de los formularios que se utilizaron para el control de calidad de los datos a fin de hacer las correcciones necesarias.
- **Codificación de los datos:** Se realizó la codificación en la etapa de recolección de datos, transformándose en códigos numéricos de acuerdo a las respuestas esperadas en los formularios respectivos, según las variables del estudio.
- **Clasificación de los datos:** Se realizó de acuerdo a las variables de forma categórica, numérica y ordinal.
- **Presentación de datos:** Se presentó los datos en tablas académicas y en figuras de las variables en estudio.

3.5.3 ANÁLISIS O COMPROBACIÓN ESTADÍSTICA.

- **Análisis descriptivo.** En el análisis descriptivo de cada una de las variables se determinó las medidas de tendencia central, dispersión para las variables cuantitativas y de proporciones para las variables categóricas.
- **Análisis inferencial.** Se aplicó el estadístico de correlación de Pearson para analizar la relación entre las variables en estudio, cuya significancia se basó en la prueba t para muestras relacionadas a un nivel $p \leq 0.05$. Para el procesamiento de los datos se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 21.0 para Windows, y el Excel 2010. Así mismo

para la contratación de la prueba de las hipótesis se tomó en cuenta la

PRUEBA DE SHAPIRO-WILK cuya fórmula es:

$$D =$$

Donde D es la suma de las diferencias corregidas.

Se rechazará la hipótesis nula de normalidad si el estadístico W es menor que el valor crítico proporcionado por la tabla elaborada para el tamaño muestral y el nivel de significación dado.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS.

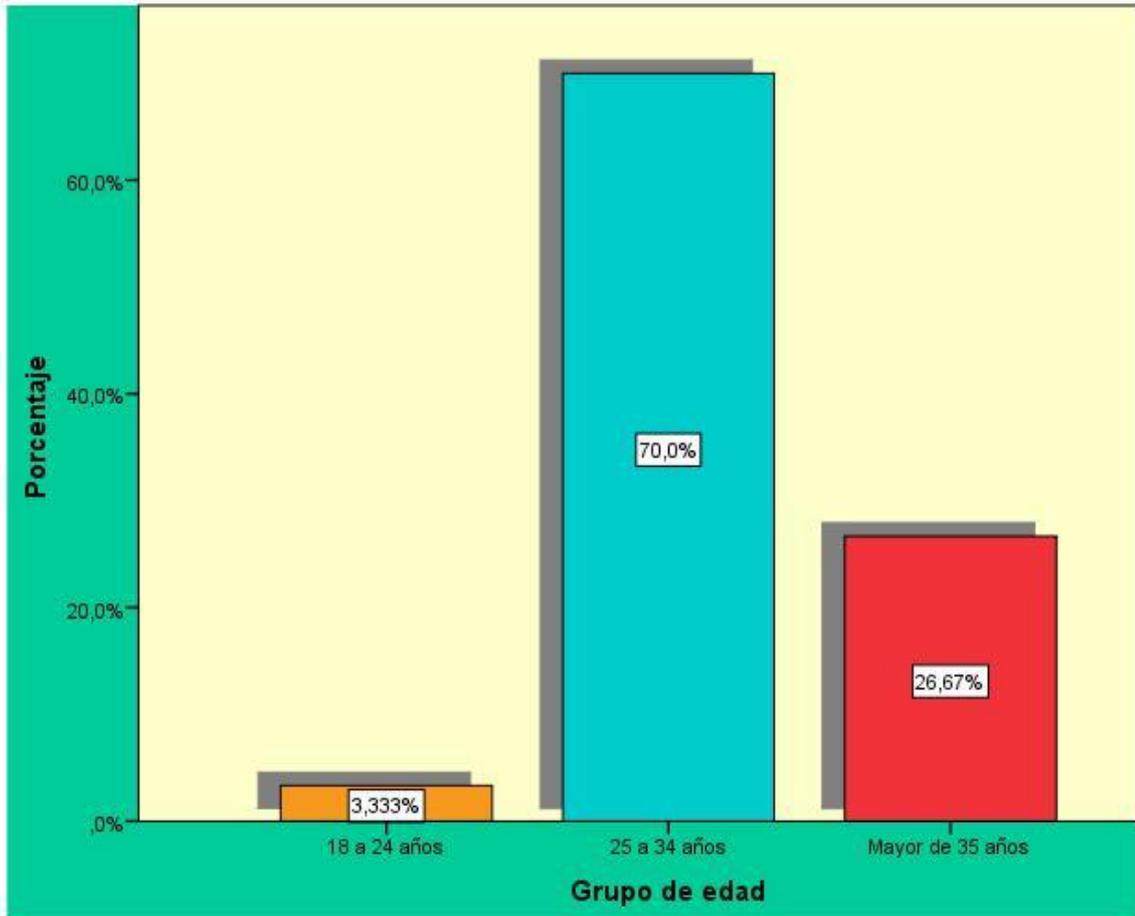
Tabla 01. Características sociodemográficas de los trabajadores en estudio – Empresa de Seguridad y Vigilancia “ALVI SECURITY S.C.R.L – Huánuco – 2017.

Características sociodemográficas	(n = 30)	
	Nº	%
Grupos por edad		
18 a 24 años	1	3,3
25 a 34 años	21	70,0
Mayor de 35 años	8	26,7
Estado civil		
Soltero	3	10,0
Casado	7	23,3
Conviviente	12	40,0
Divorciado	5	16,7
Separado	3	10,0
Nivel de estudio		
Secundaria	21	70,0
Técnico	1	3,3
Bachiller	2	6,7
Superior	6	20,0
Lugar de procedencia		
Urbana	19	63,3
Rural	6	20,0
Urbano marginal	5	16,7
Total	30	100,0

Fuente: Guía de entrevista de las características sociodemográficas y laborales (Anexo N° 08).

Al identificar las características sociodemográficas de los trabajadores en estudio, se pudo apreciar que la mayoría de ellos se encuentran entre 25 a 34 años de edad [70,0% (21)]. De la misma forma el 40,0% (12) son convivientes, el 23,3% (7) casados, 16,7% (4) divorciados y solo el 10,0% (3) son solteros y separados cada uno; el nivel predominante fue el de secundaria [70,0% (21)] y, por último el lugar de procedencia predominante fue, el urbana con 63,3% (19).

Figura 01. Representación gráfica de la edad de los trabajadores en estudio – Empresa de Seguridad y Vigilancia “ALVI SECURITY S.C.R.L – Huánuco –2017.



En el diagrama de barras presentado, podemos apreciar que las edades mínimas y máximas se ubican entre los 23 a 50 años; la mediana es de 29,50 años. También se encontró una media de 31.27 años de edad con una desviación estándar de +/- 5.878 años.

Tabla 02. Características laborales de los trabajadores en estudio – Empresa de Seguridad y Vigilancia “ALVI SECURITY S.C.R.L – Huánuco – 2017.

Características laborales	(n = 30)	
	Nº	%
Condición laboral		
Contratado	29	96,7
Nombrado	1	3,3
Horario de trabajo		
Turno día	26	86,7
Turno noche	4	13,3
Total	30	100,0

Fuente: Guía de entrevista de las características sociodemográficas y laborales (Anexo Nº 08).

Respecto a las características laborales de los trabajadores en estudio, se observó que el 96,7% (29) son contratados, y en su mayoría 86,7% (26) laboran en el turno día (7 am a 7 pm).

a. Descripción del comportamiento organizacional

Tabla 03. Políticas y prácticas de recursos humanos del comportamiento organizacional de los trabajadores en estudio – Empresa de Seguridad y Vigilancia “ALVI SECURITY S.C.R.L – Huánuco –2017.

Políticas y prácticas de recursos humanos	(n=30)									
	Nunca		Raras veces		A veces		A menudo		Siempre	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
El desempeño del trabajo es evaluado y revisado periódicamente con cada empleado	4	13,3	9	30,0	5	16,7	8	26,7	4	13,3
Hay descripciones de funciones, manuales de referencia u otras formas de comunicación que informen al personal sobre sus obligaciones	1	3,3	8	26,7	10	33,3	6	20,0	5	16,7
Son claras las políticas y procedimientos que se emiten, se actualizan y modifican oportunamente.	6	20,0	6	20,0	5	16,7	4	13,3	9	30,0

Fuente: Cuestionario sobre comportamiento organizacional (Anexo N° 09).

En relación a las políticas prácticas de recursos humanos del comportamiento organizacional que expresan los trabajadores en estudio, tenemos que el 30,0% (9) manifestaron que raras veces el desempeño del trabajo es evaluado y revisado periódicamente con cada empleado y que siempre son claras las políticas y procedimientos que se emiten, se actualizan y modifican oportunamente y el 33,3% (10) refieren que a veces hay descripciones de funciones, manuales de referencia u otras formas de comunicación que informen al personal sobre sus obligaciones.

Tabla 04. Identificación con la institución del comportamiento organizacional de los trabajadores en estudio – Empresa de Seguridad y Vigilancia “ALVI SECURITY S.C.R.L – Huánuco –2017.

Identificación con la institución	(n=30)									
	Nunca		Raras veces		A veces		A menudo		Siempre	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Conoce usted la misión, visión, lema y objetivos de la institución	7	23,3	10	33,3	4	13,3	5	16,7	4	13,3
Conoce usted la estructura de su institución	7	23,3	9	30,0	4	13,3	4	13,3	6	20,0
Se siente usted identificado con su institución	3	10,0	6	20,0	8	26,7	6	20,0	7	23,3

Fuente: Cuestionario sobre comportamiento organizacional (Anexo N° 09).

En relación a la identificación con la institución del comportamiento organizacional que expresan los trabajadores en estudio, tenemos que el 33,3% (10) manifestaron que raras veces conocen la misión, visión, lema y objetivos de la institución y el 30,0% (9) raras veces conoce la estructura de la institución y el 26,7% (8) refieren que a veces se sienten identificado con su institución.

Tabla 05. Comunicación descendente con la institución del comportamiento organizacional de los trabajadores en estudio – Empresa de Seguridad y Vigilancia “ALVI SECURITY S.C.R.L – Huánuco –2017.

Comunicación descendente	(n=30)									
	Nunca		Raras veces		A veces		A menudo		Siempre	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Cuando se hacen cambios en los procedimientos de mi trabajo, se me informa el motivo.	5	16,7	6	20,0	6	20,0	7	23,3	6	20,0
Mi jefe nos mantiene informados de lo que ocurre en la empresa	2	6,7	8	26,7	12	40,0	4	13,3	4	13,3
Se me informa que resultados se esperan del trabajo que me han asignado	2	6,7	7	23,3	7	23,3	6	20,0	8	26,7
Se me informa anticipadamente de los cambios que podrían afectar mi trabajo.	11	36,7	7	23,3	7	23,3	-	-	5	16,7

Fuente: Cuestionario sobre comportamiento organizacional (Anexo N° 09).

En relación a la comunicación descendente del comportamiento organizacional que expresan los trabajadores en estudio, tenemos que el 23,3% (7) manifestaron que a menudo cuando se hacen cambios en los procedimientos de mi trabajo, se me informa el motivo; el 26,7% (8) raras veces mi jefe nos mantiene informados de lo que ocurre en la empresa, el 23,3% (7) indican que raras veces y a veces se les informa que resultados se esperan del trabajo que me han asignado; y, finalmente el 36,7% (11) refieren que nunca se les informa anticipadamente de los cambios que podrían afectar mi trabajo.

Tabla 06. Comunicación ascendente con la institución del comportamiento organizacional de los trabajadores en estudio – Empresa de Seguridad y Vigilancia “ALVI SECURITY S.C.R.L – Huánuco –2017.

Comunicación ascendente	(n=30)									
	Nunca		Raras veces		A veces		A menudo		Siempre	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Mi jefe está en disposición de que exprese mis ideas de cómo deben hacerse las cosas.	7	23,3	6	20,0	6	20,0	7	23,3	4	13,3
Mi jefe considera seriamente las sugerencias del personal y dialoga con nosotros acerca de nuestros trabajos similares dentro de la empresa.	9	30,0	7	23,3	6	20,0	-	-	8	26,7
Mi jefe se interesa en lo que pensamos acerca de las condiciones de trabajo	3	10,0	8	26,7	8	26,7	3	10,0	8	26,7

Fuente: Cuestionario sobre comportamiento organizacional (Anexo N° 09).

En relación a la comunicación ascendente del comportamiento organizacional que expresan los trabajadores en estudio, tenemos que el 23,3% (7) manifestaron que nunca y siempre el jefe está a disposición de que exprese mis ideas de cómo deben hacerse las cosas; el 30,0% (9) señalan que nunca el jefe considera seriamente las sugerencias del personal y dialoga con nosotros acerca de nuestros trabajos similares dentro de la empresa. El 26,7% (8) manifiestan que raras veces, a veces y siempre el jefe se interesa en lo que pensamos acerca de las condiciones de trabajo cada uno.

Tabla 07. Condiciones físicas de trabajo y equipo con la institución del comportamiento organizacional de los trabajadores en estudio – Empresa de Seguridad y Vigilancia “ALVI SECURITY S.C.R.L – Huánuco –2017.

Condiciones físicas de trabajo y equipo	(n=30)									
	Nunca		Raras veces		A veces		A menudo		Siempre	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
El equipo, herramientas y materiales de que dispongo, son adecuados para realizar mi trabajo	6	20.0	7	23.3	6	20,0	6	20,0	5	16,7

Fuente: Cuestionario sobre comportamiento organizacional (Anexo N° 09).

En relación a las condiciones físicas de trabajo y equipo del comportamiento organizacional que expresan los trabajadores en estudio, tenemos que el 23,3% (7) manifestaron que raras veces el equipo, herramientas y materiales de que dispongo, son adecuados para realizar mi trabajo.

Tabla 08. Cooperación y compañerismo con la institución del comportamiento organizacional de los trabajadores en estudio – Empresa de Seguridad y Vigilancia “ALVI SECURITY S.C.R.L – Huánuco –2017.

Cooperación y compañerismo	(n=30)									
	Nunca		Raras veces		A veces		A menudo		Siempre	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Existe cooperación entre mis compañeros de trabajo	6	20,0	4	13,3	6	20,0	7	23,3	7	23,3
El intercambio de ideas y de información entre mis compañeros es adecuado.	2	6,7	8	26,7	6	20,0	8	26,7	6	20,0
Mis compañeros de trabajo comparten conmigo información que me ayude a realizar mi trabajo.	5	16,7	10	33,3	8	26,7	3	10,0	4	13,3
Con mis compañeros de trabajo se puede hablar de nuevas ideas y nuevas formas de hacer las cosas.	3	10,0	10	33,3	14	46,7	1	3,3	2	6,7

Fuente: Cuestionario sobre comportamiento organizacional (Anexo N° 09).

En relación a la cooperación y compañerismo del comportamiento organizacional que expresan los trabajadores en estudio, tenemos que el 23,3% (7) manifestaron que a menudo existe cooperación entre los compañeros de trabajo; el 26,7% (8) señalan que raras veces y a menudo el intercambio de ideas y de información entre los compañeros es adecuado; el 33,3% (10) indican que raras veces mis compañeros de trabajo comparten conmigo información que me ayude a realizar mi trabajo; y, finalmente el 46,7% (14) refieren que siempre con sus compañeros de trabajo se puede hablar de nuevas ideas y nuevas formas de hacer las cosas..

Tabla 09. Retroalimentación del desempeño con la institución del comportamiento organizacional de los trabajadores en estudio – Empresa de Seguridad y Vigilancia “ALVI SECURITY S.C.R.L – Huánuco –2017.

Retroalimentación del desempeño	(n=30)									
	Nunca		Raras veces		A veces		A menudo		Siempre	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Me proporcionan información periódicamente con respecto al desempeño de mi trabajo.	4	13,3	6	20,0	7	23,3	6	20,0	7	23,3
Me es útil la información que me proporcionan respecto al desempeño de mi trabajo.	4	13,3	5	16,7	6	20,0	9	30,0	6	20,0

Fuente: Cuestionario sobre comportamiento organizacional (Anexo N° 09).

En relación a la retroalimentación del desempeño del comportamiento organizacional que expresan los trabajadores en estudio, tenemos que el 23,3% (7) manifestaron que a veces y siempre le proporcionan información periódicamente con respecto al desempeño de mi trabajo; y el 30,0% (9) señalan que a menudo le es útil la información que me proporcionan respecto al desempeño de mi trabajo.

Tabla 10. Satisfacción por el trabajo del comportamiento organizacional de los trabajadores en estudio – Empresa de Seguridad y Vigilancia “ALVI SECURITY S.C.R.L – Huánuco –2017.

Satisfacción por el trabajo	(n=30)									
	Nunca		Raras veces		A veces		A menudo		Siempre	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Siento gran satisfacción por el trabajo que realizo.	4	13,3	5	16,7	8	26,7	9	30,0	4	13,3
Disfruto del trabajo que hago	1	3,3	6	20,0	7	23,3	9	30,0	7	23,3
Siento seguridad y estabilidad en mi puesto de trabajo	7	23,3	8	26,7	6	20,0	1	3,3	8	26,7

Fuente: Cuestionario sobre comportamiento organizacional (Anexo N° 09).

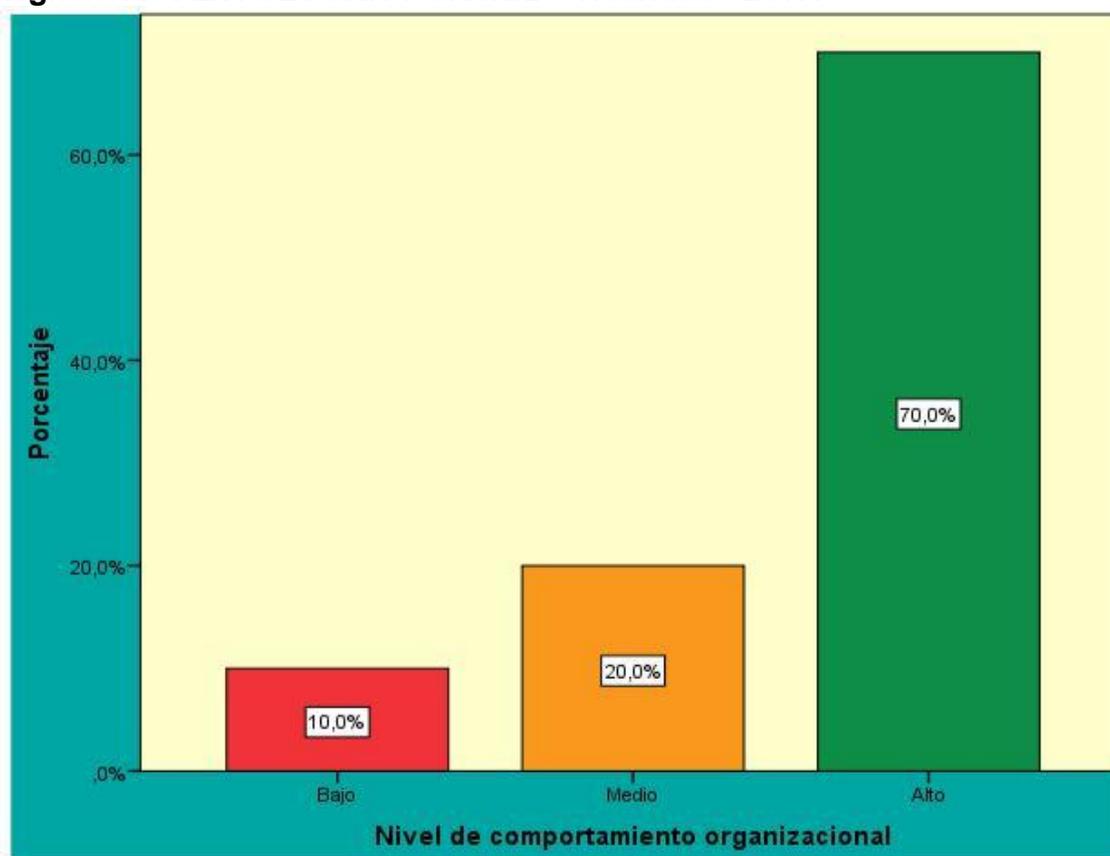
En relación a la satisfacción por el trabajo del comportamiento organizacional que expresan los trabajadores en estudio, tenemos que el 30,0% (9) manifestaron que a menudo sienten gran satisfacción por el trabajo que realizo y que disfruta del trabajo que hago; y el 26,7% (8) señalan que siempre siento seguridad y estabilidad en mi puesto de trabajo.

Tabla 11. Nivel de comportamiento organizacional de los trabajadores en estudio – Empresa de Seguridad y Vigilancia “ALVI SECURITY S.C.R.L – Huánuco –2017.

Nivel de comportamiento organizacional	(n = 30)	
	Nº	%
Alto	21	70,0
Medio	6	20,0
Bajo	3	10,0
Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario sobre comportamiento organizacional (Anexo N° 09).

Figura 03. Frecuencia y porcentajes del nivel de comportamiento organizacional de los trabajadores en estudio – Empresa de Seguridad y Vigilancia “ALVI SECURITY S.C.R.L – Huánuco –2017.



En cuanto al nivel de comportamiento organizacional de los trabajadores en estudio, es notable que la gran mayoría de ellos tienen un nivel organizacional alto 70,0% (23), seguido de un 20,0% (6) nivel medio y solo el 10,0% (3) nivel bajo.

b. Descripción de la comunicación interpersonal

Tabla 12. Asertividad de la comunicación interpersonal de los trabajadores en estudio – Empresa de Seguridad y Vigilancia “ALVI SECURITY S.C.R.L – Huánuco –2017.

Asertividad	(n=30)									
	Nunca		Raras veces		A veces		A menudo		Siempre	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Saludo a mis compañeros de trabajo.	4	13,3	6	20,0	5	16,7	8	26,7	7	23,3
Respeto las opiniones de los demás.	1	3,3	9	30,0	9	30,0	7	23,3	4	13,3
Soy responsable por las consecuencias de mis propias acciones.	2	6,7	8	26,7	13	43,3	3	10,0	4	13,3
Me dejo entender con facilidad cuando hablo	1	3,3	10	33,3	12	40,0	4	13,3	3	10,0
Soy capaz de hablar en público con elocuencia y seguridad	-	-	7	23,3	8	26,7	7	23,3	8	26,7
Articulo y vocalizo adecuadamente las palabras	-	-	5	16,7	12	40,0	10	33,3	3	10,0

Fuente: Cuestionario sobre comunicación interpersonal (Anexo Nº 10).

En relación a la asertividad de la comunicación interpersonal que expresan los trabajadores en estudio, tenemos que el 26,7% (7) manifestaron que a menudo saluda a sus compañero de trabajo y soy capaz de hablar en público con elocuencia y seguridad respectivamente.

El 30,0% (9) raras veces y a veces respeta las opiniones de los demás; 43,3% (13) señalan que a veces son responsables por las consecuencias de sus propias acciones. Asimismo, 40,0% (12) señalan que a veces se dejan entender con facilidad cuando habla y que articula y vocaliza adecuadamente las palabras respectivamente.

Tabla 13. Sociabilidad de la comunicación interpersonal de los trabajadores en estudio – Empresa de Seguridad y Vigilancia “ALVI SECURITY S.C.R.L – Huánuco –2017.

Sociabilidad	(n=30)									
	Nunca		Raras veces		A veces		A menudo		Siempre	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Quando interactúo con mis compañeros de trabajo me siento apreciado por ellos.	2	6,7	2	6,7	11	36,7	9	30,0	6	20,0
Conversar con mis compañeros de trabajo amplía mi grupo de amistades.	2	6,7	7	23,3	6	20,0	8	26,7	7	23,3
Mi amistad es muy buena con mis compañeros en la institución	4	13,3	11	36,7	7	23,3	2	6,7	6	20,0

Fuente: Cuestionario sobre comunicación interpersonal (Anexo Nº 10).

En relación a la sociabilidad de la comunicación interpersonal que expresan los trabajadores en estudio, tenemos que el 30,0% (9) manifestaron que a menudo cuando interactúa con mis compañeros de trabajo se siente apreciado por ellos. Además, el 26,7% (8) raras veces conversar con sus compañeros de trabajo amplía mi grupo de amistades, y el 36,7% (11) señalan que raras veces mi amistad es muy buena con mis compañeros en la institución.

Tabla 14. Empatía de la comunicación interpersonal de los trabajadores en estudio – Empresa de Seguridad y Vigilancia “ALVI SECURITY S.C.R.L – Huánuco –2017.

Empatía	(n=30)											
	Nunca		Raras veces		A veces		A menudo		Siempre			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
La participación de mis compañeros de trabajo me permite realizar mejor mis tareas.			--		10	33,3	8	26,7	8	26,7	4	13,3
Recibo un trato respetuoso de mis compañeros de trabajo.	1	3,3	8	26,7	14	46,7	5	16,7	2	6,7		
Acepto las opiniones de los demás cuando me equivoco.	1	3,3	8	26,7	9	30,0	9	30,0	3	10,0		

Fuente: Cuestionario sobre comunicación interpersonal (Anexo Nº 10).

En relación a la empatía de la comunicación interpersonal que expresan los trabajadores en estudio, tenemos que el 33,3% (10) manifestaron que raras veces la participación de mis compañeros de trabajo me permite realizar mejor mis tareas, mientras que el 46,7% (14) indican que a veces recibe un trato respetuoso de sus compañeros de trabajo, y el 30,0% (9) señalan que a veces y a menudo acepto las opiniones de los demás cuando me equivoco.

Tabla 15. Mismidad de la comunicación interpersonal de los trabajadores en estudio – Empresa de Seguridad y Vigilancia “ALVI SECURITY S.C.R.L – Huánuco –2017.

Mismidad	(n=30)									
	Nunca		Raras veces		A veces		A menudo		Siempre	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Durante la conversación con mis compañeros de trabajo me doy cuenta de mis propias debilidades.	1	3,3	10	33,3	15	50,0	2	6,7	2	6,7
Se caracteriza por tener una buena autoconfianza	2	6,7	7	23,3	11	36,7	5	16,7	5	16,7
Durante mi estadía en el trabajo, intercambio información relacionada con el ejercicio de mis funciones.	1	3,3	8	26,7	14	40,0	7	23,3	2	6,7

Fuente: Cuestionario sobre comunicación interpersonal (Anexo N° 10).

En relación a la mismidad de la comunicación interpersonal que expresan los trabajadores en estudio, tenemos que la mitad de los trabajadores señalan que a veces durante la conversación con mis compañeros de trabajo me doy cuenta de mis propias debilidades [50,0% (15)]; el 36,7% (11) manifestaron que a veces se caracteriza por tener una buena autoconfianza y por último el 40,0% (14) a veces durante mi estadía en el trabajo, intercambio información relacionada con el ejercicio de mis funciones.

Tabla 16. Cognición de la comunicación interpersonal de los trabajadores en estudio – Empresa de Seguridad y Vigilancia “ALVI SECURITY S.C.R.L – Huánuco –2017.

Cognición	(n=30)									
	Nunca		Raras veces		A veces		A menudo		Siempre	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
A través de la comunicación en el ambiente laboral amplió el conocimiento de mí mismo.	4	13,3	4	13,3	9	30,0	6	20,0	7	23,3
Puedo ver mis fortalezas cuando me comunico con mis compañeros de trabajo.	4	13,3	9	30,0	13	43,3	1	3,3	3	10,0

Fuente: Cuestionario sobre comunicación interpersonal (Anexo N° 10).

En relación a la cognición de la comunicación interpersonal que expresan los trabajadores en estudio, tenemos que el 30,0% (9) señalan que a veces a través de la comunicación en el ambiente laboral amplió el conocimiento de mí mismo; y el 43,3% (13) indican que a veces puede ver sus fortalezas cuando se comunica con sus compañeros de trabajo.

Tabla 17. Afectividad de la comunicación interpersonal de los trabajadores en estudio – Empresa de Seguridad y Vigilancia “ALVI SECURITY S.C.R.L – Huánuco –2017.

Afectividad	(n=30)									
	Nunca		Raras veces		A veces		A menudo		Siempre	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Mediante la comunicación puedo desarrollar relaciones interpersonales laborales.	6	20,0	3	10,0	8	26,7	9	30,0	4	13,3
Mis relaciones con los compañeros de trabajo se fortalecen por medio de la comunicación interpersonal.	3	10,0	5	16,7	8	26,7	7	23,3	7	23,3
En el desarrollo de una conversación presto atención mostrando interés por lo que se está tratando.	3	10,0	10	33,3	9	30,0	5	16,7	3	10,0

Fuente: Cuestionario sobre comunicación interpersonal (Anexo Nº 10).

En relación a la afectividad de la comunicación interpersonal que expresan los trabajadores en estudio, tenemos que el 30,0% (9) manifestaron que a menudo mediante la comunicación pudo desarrollar relaciones interpersonales laborales, seguido del 26,7% (8) a veces mis relaciones con los compañeros de trabajo se fortalecen por medio de la comunicación interpersonal; y el 33,3% (10) señalan que raras veces en el desarrollo de una conversación presto atención mostrando interés por lo que se está tratando.

Tabla 18. Conatividad de la comunicación interpersonal de los trabajadores en estudio – Empresa de Seguridad y Vigilancia “ALVI SECURITY S.C.R.L – Huánuco –2017.

Conatividad	(n=30)									
	Nunca		Raras veces		A veces		A menudo		Siempre	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Mantengo un lenguaje fluido	2	6,7	10	33,3	9	30,0	4	13,3	5	16,7
Empleo un tono de voz adecuado para que me escuchen y me entiendan mejor.	3	10,0	9	30,0	11	36,7	5	16,7	2	6,7
Suele interactuar con sus compañeros en talleres o capacitaciones	-	-	6	20,0	11	36,7	6	20,0	7	23,3

Fuente: Cuestionario sobre comunicación interpersonal (Anexo Nº 10).

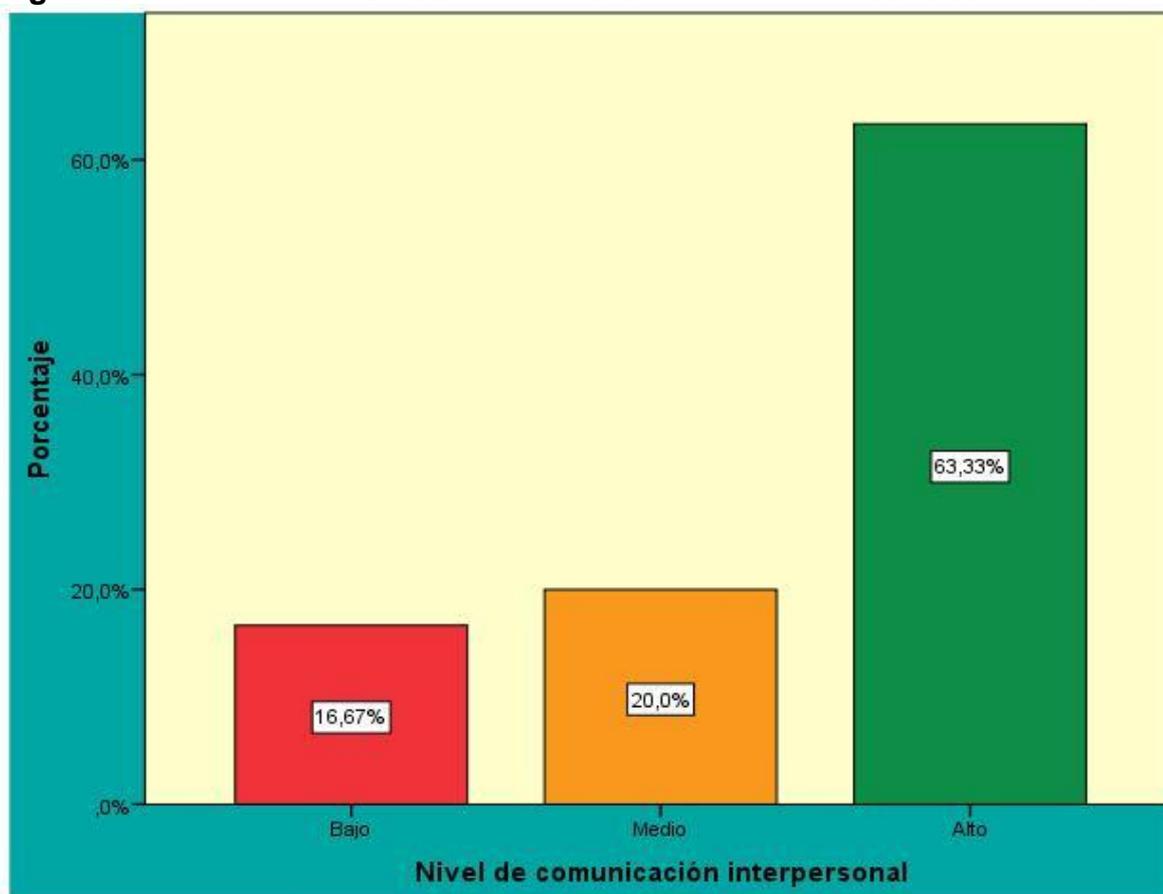
A lo que respecta a la conatividad de la comunicación interpersonal que expresan los trabajadores en estudio, tenemos que el 33,3% (10) manifestaron que raras veces mantengo un lenguaje fluido, el 36,7% (11) a veces empleo un tono de voz adecuado para que me escuchen y me entiendan mejor y suele interactuar con sus compañeros en talleres o capacitaciones respectivamente.

Tabla 19. Nivel de comunicación interpersonal de los trabajadores en estudio – Empresa de Seguridad y Vigilancia “ALVI SECURITY S.C.R.L – Huánuco –2017.

Nivel de comunicación interpersonal	(n = 30)	
	Nº	%
Alto	19	63,3
Medio	6	20,0
Bajo	5	16,7
Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario sobre comunicación interpersonal (Anexo N° 10).

Figura 03. Frecuencia y porcentajes del nivel de comunicación interpersonal de los trabajadores en estudio – Empresa de Seguridad y Vigilancia “ALVI SECURITY S.C.R.L – Huánuco –2017



En cuanto al nivel de comunicación interpersonal de los trabajadores en estudio, es notable que la gran mayoría de ellos tienen una comunicación alta 63,3% (19), seguido de un 20,0% (6) nivel medio y el 16,7% (5) nivel bajo.

4.2. CONTRASTACIÓN Y PRUEBA DE HIPÓTESIS.

Tabla 20. Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk en la variable comportamiento organizacional y comunicación interpersonal de los trabajadores en estudio – Empresa de Seguridad y Vigilancia “ALVI SECURITY S.C.R.L – Huánuco – 2017.

Variables	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	significancia
Comportamiento organizacional	0,801	30	0,000
Comunicación interpersonal	0,883	30	0,003

Fuente: Anexos 09 y 10.

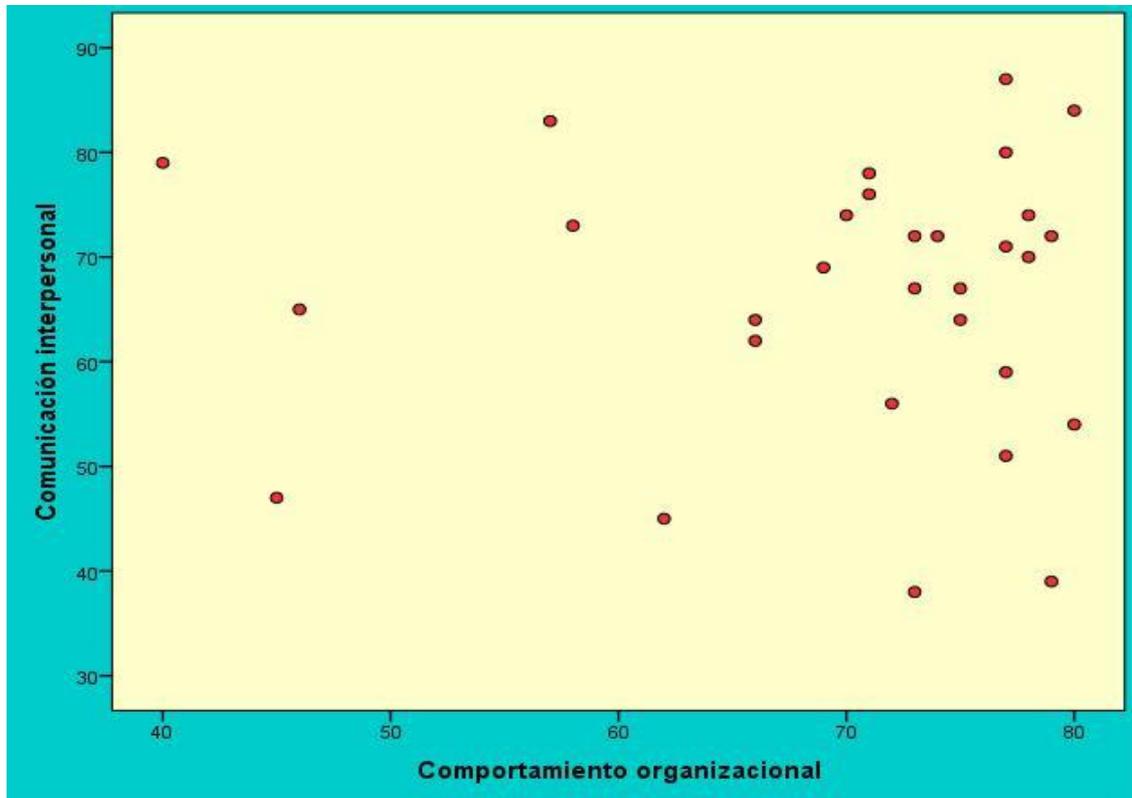
En cuanto a la variable comportamiento organizacional y comunicación interpersonal, mediante la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk se observa una significancia (P) menor que el valor teórico de 0,05 ($P \leq 0,05$); por tanto, la variable comportamiento organizacional y comunicación interpersonal siguen una distribución normal.

Tabla 21. Relación entre el comportamiento organizacional y la comunicación interpersonal en los trabajadores en estudio – Empresa de Seguridad y Vigilancia “ALVI SECURITY S.C.R.L – Huánuco –2017.

VARIABLES	Comunicación interpersonal	
	Pearson	Significancia (p)*
Comportamiento organizacional.	0,820**	0,000

*La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Figura 04. Dispersión de puntos de la relación entre el comportamiento organizacional y la comunicación interpersonal en los trabajadores en estudio – Empresa de Seguridad y Vigilancia “ALVI SECURITY S.C.R.L – Huánuco – 2017.



La relación entre el comportamiento organizacional y la comunicación interpersonal, se encontró un coeficiente de correlación de Pearson igual a 0.820; lo que indica que existe una relación estadísticamente significativa: el cual se encuentra dentro de una valoración alta y positiva del mismo modo el significado bilateral (0,000) es menor que el error estimado (0,05), se rechaza

la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir existe relación y es positivo.

Finalmente en relación a la dispersión de los puntos entre las variables estudiadas: comportamiento organizacional y comunicación interpersonal, observamos una correlación moderadamente alta, positiva y ascendente, manifestando una relación favorable, en donde asumimos que mientras el comportamiento organizacional es alto, la comunicación interpersonal de igual manera se incrementa.

Tabla 22. Ficha de Observación a los trabajadores en relación a COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

FICHA DE OBSERVACIÓN A TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA ALVI SECURITY S.C.R.L																											
INSTITUCIÓN		ASPECTOS OBSERVADOS																									
		PARTICIPACIÓN DEL TRABAJADOR																									
		Identificación con la institución				Satisfacción por el trabajo				Sociabilidad				Cooperación y compañerismo				Empatía				Asertividad				afectividad	
DÍAS	LUGAR	C.S	C.A.M	N.S	N.O	C.S	C.A.M	N.S	N.O	C.S	C.A.M	N.S	N.O	C.S	C.A.M	N.S	N.O	C.S	C.A.M	N.S	N.O	C.S	C.A.M	N.S	N.O		
1ro.	San Francisco 1		I				I				I				I				I				I				
2do.	San Francisco 2		I				I				I				I				I				I				
3ro.	G.U.E LEONCIO PRADO		I				I				I				I				I				I				
4to.	Oficina principal ALVI SECUTIRY		I				I				I				I				I				I				
TOTAL		0	4	0	0	0	4	0	0	1	3	0	0	3	1	0	0	2	2	0	0	2	2	0	0		

FUENTE: Guía de observación aplicada a los trabajadores

Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

En el cuadro N° 22 se plasma el resumen de la ficha de observación realizada a los trabajadores de la empresa de seguridad y vigilancia ALVI SECUTIRY en su actividad laboral cotidiana. En este cuadro tomamos en cuenta la supervisión a los trabajadores en varios puntos de trabajo (Cooperativa San Francisco, Oficinal Central de Alvi Security, Leoncio Prado) en cuatro diferentes días.

Como resultado de los aspectos observados tenemos que: existe identificación y satisfacción con la institución porque están correctamente uniformados y portando su documento de identificación; con respecto a la sociabilidad, cooperación y compañerismo se cumple medianamente, ya que al estar los agentes ubicados en diferentes puntos se encuentran solamente en reuniones y/o capacitaciones eventuales.

Como consecuencia de la observación anterior podemos determinar en relación a la Empatía, Asertividad y Afectividad se cumple en menor medida ya que son pocas las ocasiones en que puedan compartir ideas y sentimientos fraternos, por lo que este cuadro tiene relación con los **resultados obtenidos** en el cuestionario aplicado a los trabajadores de la Empresa de Seguridad y Vigilancia ALVI SECURITY S.C.R.L.

CONCLUSIONES

- Se estableció como positiva la relación entre el comportamiento organizacional y la comunicación interpersonal de la Empresa de Seguridad y Vigilancia ALVY SUCURITY S.C.R.L. (coeficiente de correlación de Pearson).
- En cuanto a las características sociodemográficas de los trabajadores en estudio, se pudo apreciar que la mayoría de ellos son de carácter o tipo regional.
- A lo que se refiere a las características laborales de los trabajadores en estudio, se observó que el 96,7% (29) son contratados, y en su mayoría 86,7% (26) laboran en el turno día (7 am a 7 pm).
- En relación a la evaluación del comportamiento organización de la Empresa de Seguridad y Vigilancia ALVI SECURITY S.C.R.L. observamos que es positiva en términos generales, ya que no sienten presión al desempeño de su trabajo, ello les permite tener un comportamiento adecuado en la institución.
- El nivel de comunicación interpersonal entre los trabajadores de la Empresa de Seguridad y Vigilancia ALVI SECURITY S.C.R.L. es alto, ya que en su mayoría tienen una comunicación fluida y eficaz.
- En la relación a la dispersión de los puntos entre las variables estudiadas: comportamiento organizacional y comunicación interpersonal, observamos una correlación moderadamente alta, positiva y ascendente, manifestando una relación favorable, en donde asumimos que mientras el comportamiento organizacional es alto, la comunicación interpersonal de igual manera se incrementa.

SUGERENCIAS

A los responsables de recursos humanos:

Sensibilizar a la presidencia de la empresa (propietarios) y al personal a través de un programa de inducción con talleres, reuniones y cursos sobre la necesidad e importancia de introducir nuevos cambios en los diversos aspectos diagnosticados en la evaluación del comportamiento organizacional de manera que pueda obtenerse su colaboración y participación en las acciones orientadas a la mejora continua.

Establecer una política más comprometida de la empresa con sus trabajadores, clave para el éxito, en el cual todos manejen una visión compartida, lo que permita al personal involucrarse y participar en los procesos de la organización.

Realizar periódicamente estudios de comportamiento organizacional así como estudios de cargas de trabajo, responsabilidades y tareas por grupos.

Crear y desarrollar mecanismos de evaluación del desempeño, capaces de reconocer, acompañar y orientar al recurso humano en el desarrollo laboral, que contribuyan a una mayor productividad y liderazgo, y que a su vez la organización se torne más competitiva.

BIBLIOGRAFÍA

1. Alejandrina Guerra, L. (2016). *“La comunicación interpersonal en una empresa de servicios de servicios externos en Guatemala”*.
2. Álvarez Gómez, M. (s.f.). Obtenido de Mismidad:
<http://www.mercaba.org/DicPC/M/mismidad.htm>
3. Augyle, M. (1967). *Psicología del comportamiento interpersonal*. Madrid: Alianza.
4. Barón, R., & Greenberg, J. (1990). *Behavior in organizations*. Prentice Hall international.
5. Castaño Gómez, P., Henao Hincapié, L., & Martínez Suárez, D. (2016). *Formas de comunicación y relaciones interpersonales en el desempeño del rol docente: Un estudio de percepción*. Medellín, Colombia.
6. Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinamica del éxito en las organizaciones*. México: McGraw-Hill.
7. Davis, K., & Newstrom, J. W. (2002). *Comportamiento humano en el trabajo* . México: Mc Graw Hill.
8. Garza Puente, D. (2010). *El Clima Organizacional en la Dirección General de Ejecución de Sanciones de la Secretaría de Seguridad Pública en Tamaulipas Ciudad de Tamaulipas - México 2010*.
9. Hellriegel Don, S. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Cengage Learning Editores.
10. Hernández Turcio, M. (2008). *Las comunicaciones interpersonales como herramienta para la sinergia en la cultura organizacional a los docentes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación*. Guatemala.

11. Martínez Gómez, L. (25 de Abril de 2012). *Gestalt sin fronteras*. Obtenido de <https://gestaltsinfronteras.com/2012/04/25/asertividad-definicion-y-principios/>
12. Miller, G. R., & Steinberg, M. (1975). *Between People*. *Science Research Associates*, 12-29.
13. Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. México D.F: McGraw-Hill.
14. Puga Villanueva, L. (2004). *Relaciones Interpersonales en un grupo de niños que reciben castigo físico y emocional Ciudad de Lima – Perú*.
15. Quero Romero, Y., Mendoza Monzan, F., & Torres Hernández, Y. (enero-abril de 2014). Comunicación efectiva y desempeño laboral en Educación Básica. *Negotium*, 9(27), 22-33. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78230409001>
16. Robbins, S. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México, México: Prentice Hall.
17. Romero Buj, D. (Diciembre de 2013). conceptualización del comportamiento de la organización diego romero buj* corporación universitaria iberoamericana. bogotá, colombia p-7-8. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología*, 6(2), 17-25.
18. Rosenberg, M. (12 de junio de 2016). Obtenido de Comunicación empática: <http://sacredvalleytribe.com/wp-content/uploads/2017/05/Comunicaci%C3%B3n-emp%C3%A1tica.pdf>
19. Tucto Madrid, K., & Altamirano Huaman, S. (2013). *Análisis de las relaciones interpersonales en le Dirección Regional de Educación (DRE) Huánuco*.
20. Viloría Vera, E. (2004). *¿Qué es una organización?* . Caracas. Venezuela.: Panapo.

21. Zaldívar Pérez, D. (2003). *Las relaciones interpersonales*. La Habana: Enpes.
22. Zayas Agüero, P. (s.f.). *La comunicación interpersonal*. Obtenido de http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/elibros_internet/55772.pdf

NOTA BIOGRÁFICA

Nilton Alvarado Ortega: Nació en la ciudad de Huánuco el 11 de diciembre de 1985, realizó sus estudios de educación básica regular en la Institución Educativa Leoncio Prado; asimismo realizó sus estudios universitarios en la E.A.P. Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán y obtuvo su Grado de Bachiller en el año 2014.

Actualmente labora como trabajador independiente (productor audiovisual) y brindando servicios como proveedor para el estado e instituciones privadas.

Richard Callan Bacilio: Nació en la ciudad de Aucayacu el 28 de Febrero de 1991, realizó sus estudios de educación básica regular en la Institución Educativa Integrada "Aucayacu"; asimismo realizó sus estudios universitarios en la E.A.P. Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán y obtuvo su Grado de Bachiller en el año 2017.

Actualmente brinda servicio como consultor en comunicaciones a diferentes instituciones públicas y privadas, anteriormente trabajó como Comunicador Social en la Municipalidad Distrital de Monzón y fue representante de la Región Huánuco en el Parlamento Joven del Congreso de la República del Perú en el 2014.

ANEXOS

ANEXO 01
MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOSTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>Problema general. ¿Qué relación se establece entre el comportamiento organizacional y la comunicación interpersonal de la Empresa de Seguridad y Vigilancia ALVI SECURITY S.C.R.L L?</p> <p>PROBLEMA ESPECIFICO</p> <p>- A. ¿Qué características sociodemográficas presenta la muestra en estudio?</p> <p>- B. ¿Qué tipo de comportamiento organizacional presentan los trabajadores de la</p>	<p>Objetivo general. • Determinar la relación entre el comportamiento organizacional y la comunicación interpersonal de la Empresa de Seguridad y Vigilancia ALVI SECURITY S.C.R.L.</p> <p>OBJETIVO ESPECIFICO</p> <p>- Identificar las características sociodemográficas y laboral del trabajador de la Empresa de Seguridad y Vigilancia ALVI SECURITY S.C.R.L.</p>	<p>hipótesis general Existe relación entre el comportamiento organizacional y la comunicación interpersonal de la empresa de seguridad y vigilancia ALVI SECURITY S.C.R.L.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICA.</p> <p>- H01: La identificación de las características sociodemográficas y laboral del trabajador de la empresa de seguridad y vigilancia ALVI SECURITY</p>	<p>Variable independiente. Comportamiento organizacional.</p>	<p>- Políticas prácticas recursos humanos y de</p> <p>- Identificación con la institución</p> <p>- Comunicación Descendente - Comunicación ascendente</p> <p>- Condiciones físicas de trabajo y equipo</p> <p>- Cooperación y compañerismo</p> <p>- Retroalimentación del desempeño</p> <p>- Satisfacción por el trabajo</p>	<p>- Misión - Visión - Lema - Estructura</p> <p>- Metas cumplidas - Costo - Tiempo</p> <p>- Faltas al mes - Tardanzas - Memorándums</p> <p>- Insumos, materiales y equipos</p> <p>- Mandos temporales - Grupos de tarea - Grupos de amistad</p> <p>- Retribución</p> <p>- Compromiso Identificación</p>

<p>Empresa de Seguridad y Vigilancia SECURITY S.C.R.L?</p> <p>- C. ¿Cuál es el nivel de comunicación interpersonal de los trabajadores de la Empresa de Seguridad y Vigilancia SECURITY S.C.R.L?</p>	<p>- Evaluar el comportamiento organizacional del trabajador de la Empresa de Seguridad y Vigilancia SECURITY S.C.R.L.</p> <p>- Medir el nivel de comunicación interpersonal del trabajador de la Empresa de Seguridad y Vigilancia SECURITY S.C.R.L.</p>	<p>S.C.R.L. Es de carácter regional.</p> <p>- H02: La evaluación del comportamiento organizacional del trabajador de la Empresa de Seguridad y Vigilancia SECURITY S.C.R.L es positiva.</p> <p>- Ha3: El nivel de comunicación interpersonal del trabajador de la Empresa de Seguridad y Vigilancia SECURITY S.C.R.L. es alto.</p>	<p>Variable dependiente.</p> <p>Comunicación interpersonal</p>	<p>- Asertividad</p> <p>- Sociabilidad</p> <p>- Empatía</p> <p>- Mismidad</p> <p>- Cognición</p> <p>- Afectividad</p> <p>- Conatividad</p>	<p>- Respeto</p> <p>- Eficacia de expresión</p> <p>- Retroalimentación</p> <p>- Amistad</p> <p>- Compañerismo</p> <p>- Comprensión</p> <p>- Solidaridad</p> <p>- Colaboración</p> <p>- Identidad personal</p> <p>- Alter ego</p> <p>- Autoconfianza</p> <p>- Percepción cognitiva</p> <p>- Atención cognitiva</p> <p>- Memoria a corto o largo plazo</p> <p>- Sentimiento de bienestar</p> <p>- Interactividad</p> <p>- Emotividad</p> <p>- Frases conativas</p>
--	---	--	---	--	--

ANEXO 02

**FICHA DE OBSERVACIÓN A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA
ALVI SECUTIRY**

FICHA DE OBSERVACIÓN			Fecha:	
NOMBRES Y APELLIDOS:				
CARGO				
TIPO DE ACTIVIDAD OBSERVADA	TIEMPO DE OBSERVACIÓN(30 min a 45 min máximo)			
ASPECTOS A SER OBSERVADOS	Se cumple a satisfacción 01	Se cumple a medias 02	No es satisfactorio 03	No se observó 04
PARTICIPACIÓN DE SUJETOS EN ESTUDIO				
1) Identificación con la institución				
2) Satisfacción por el trabajo				
3) Sociabilidad				
4) Cooperación y compañerismo				
5) Empatía				
6) Asertividad				
7) Afectividad				

Observaciones:

.....

.....

.....

Firma de tesista 1

Nilton Alvarado Ortega

.....

Firma de tesista 2

Richard Callan Bacilio

.....

Firma del trabajador

ANEXO 03

SOLICITUD DE LOS INVESTIGADORES A LA EMPRESA ALVI SECURITY PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN

Huánuco, 09 de octubre del 2017.

Señores:**Empresa de Seguridad y Vigilancia Privada – ALVI SECURITY SCRL**

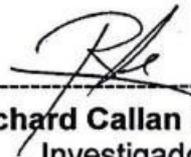
Estimados Señores:

Es grato dirigirnos a ustedes para saludarlos cordialmente y a la vez solicitarles que en nuestra condición de Bachilleres egresados de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán – UNHEVAL, podamos tener el debido permiso de ustedes para realizar el Proyecto de Tesis en su prestigiosa empresa **ALVI SECURITY SCRL** y acceder a su información que nos permitan desarrollar nuestro proyecto de trabajo.

En vista que **ALVI SECURITY SCRL** es una empresa que brinda servicios de Seguridad y Vigilancia hemos decidido visitar sus instalaciones para obtener información que nos permitan completar nuestro proyecto de investigación relacionado al **Comportamiento Organizacional en la Comunicación Interpersonal de la Empresa de Seguridad y Vigilancia ALVI SECURITY SCRL**. Significando que dicho estudio y/o proyecto de tesis contribuirá e impactara a su organización positivamente.

Aprovechamos la ocasión para expresarles nuestras muestras de consideración y alta estima.

Atentamente,


Richard Callan Bacilio
Investigador
Nilton Alvarado Ortega
Investigador

ANEXO 04

RESPUESTA DE LA EMPRESA ALVI SECURITY AUTORIZANDO REALIZAR LA INVESTIGACIÓN.



"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

Huánuco, 11 de octubre del 2017

SEÑORES:
Richard CALLAN BACILIO
Nilton ALVARADO ORTEGA

Ciudad.-

Yo Johana Mariolly MANCHEGO GUARDIAN, identificada con DNI N° 71222181, en mi calidad de Administradora de la Empresa de Seguridad y Vigilancia ALVI SECURITY SCRL, **AUTORIZO** a Richard CALLAN BACILIO y Nilton ALVARADO ORTEGA, estudiantes de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, a utilizar información confidencial de esta empresa para el proyecto denominado **Comportamiento Organizacional en la Comunicación Interpersonal de la Empresa de Seguridad y Vigilancia ALVI SECURITY SCRL**.

Significando que la información obtenida no deberá ser divulgada ni ser usada para fines personales (documentos, expedientes, escritos, artículos, contratos, estados de cuenta y demás materiales) y dicha información deberá ser usada exclusivamente durante el periodo de su investigación. En caso de que no se dé cumplimiento a la presente condición, quedarán sujetos a asumir las responsabilidades legales.

Atentamente,



Johana M. Manchego Guardian
Johana M. MANCHEGO GUARDIAN
ADMINISTRADORA
EVP. ALVI SECURITY SCRL



ANEXO 05
RELACIÓN DE PERSONAL DE LA EMPRESA ALVI SECURITY

Relación nominal del personal que labora en la Empresa de Seguridad y Vigilancia ALVI SECURITY SCRL,
cuyos carnets emitidos por la SUCAMEC se encuentran vigentes.

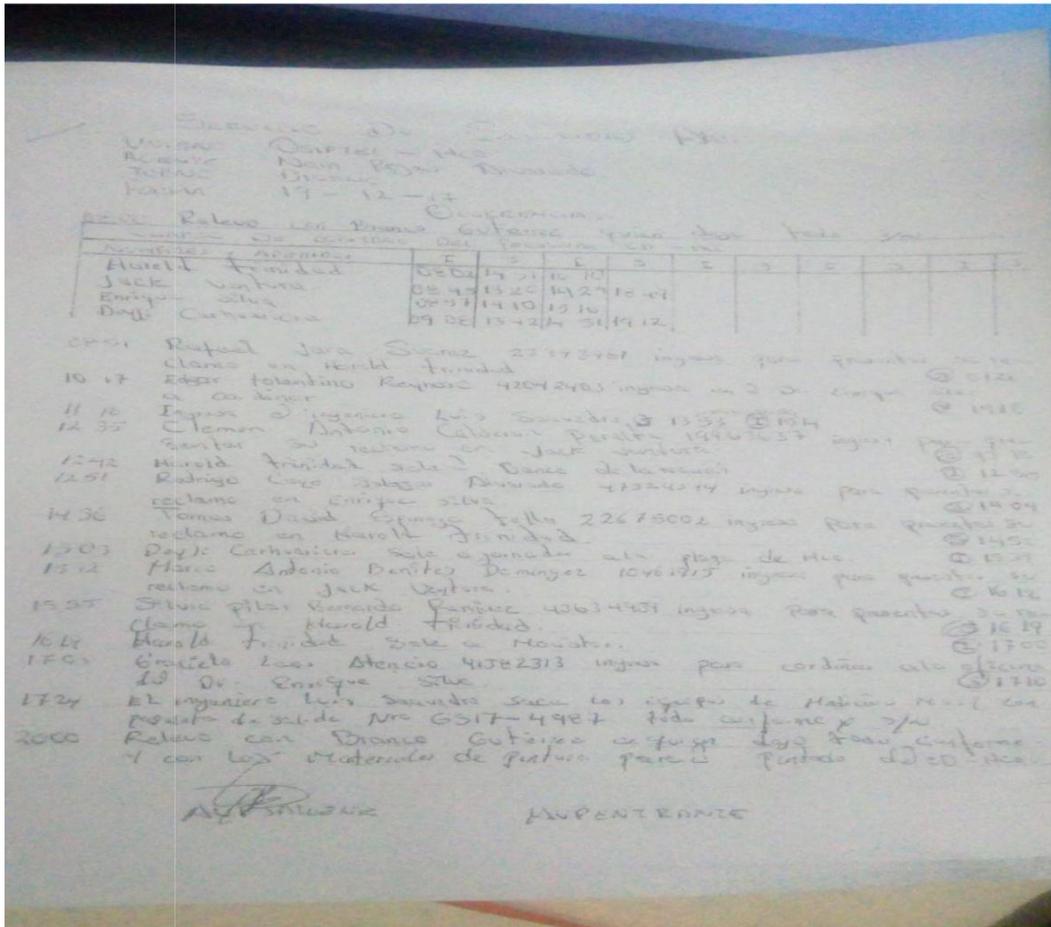
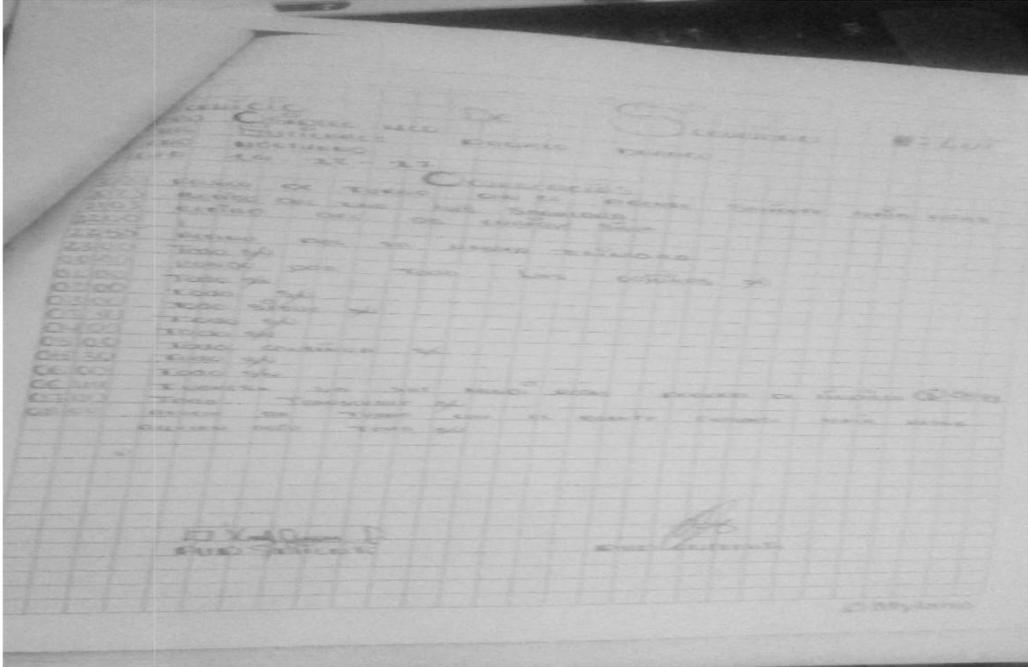
1.	1811150	CONTRERAS CORREA ISAIAS GEREMIAS	20/04/2017	20/04/2018	43446596	VIGENTE	PRIVADA	PRESTACION DE SERVICIOS DE VIGILANCIA
2.	230166	BERNARDO ALVARADO NELSON EDWIN	20/04/2017	20/04/2018	43915875	VIGENTE	PRIVADA	PRESTACION DE SERVICIOS DE VIGILANCIA
3.	212912	JARA ROMERO TOLEDO GALO	20/04/2017	20/04/2018	45773683	VIGENTE	PRIVADA	PRESTACION DE SERVICIOS DE VIGILANCIA
4.	217809	ESPINOZA RAMIREZ ABEL MURGA CORDERO	20/04/2017	20/04/2018	45997203	VIGENTE	PRIVADA	PRESTACION DE SERVICIOS DE VIGILANCIA
5.	242788	JHONNY CIRO SOLANO RAMIREZ YERRI	20/04/2017	20/04/2018	48035517	VIGENTE	PRIVADA	PRESTACION DE SERVICIOS DE VIGILANCIA
6.	210474	NOEL CAUPER CAIRUNA	20/04/2017	20/04/2018	43418923	VIGENTE	PRIVADA	PRESTACION DE SERVICIOS DE VIGILANCIA
7.	207825	RICHARD MANUEL ACUÑA SATALAYA	20/04/2017	20/04/2018	44509078	VIGENTE	PRIVADA	PRESTACION DE SERVICIOS DE VIGILANCIA
8.	274327	TEOFILO PONCE BLAS EDWIN	20/04/2017	20/04/2018	22998052	VIGENTE	PRIVADA	PRESTACION DE SERVICIOS DE VIGILANCIA
9.	140020	LUISIN RAFAEL ALVARADO	21/04/2017	21/04/2018	45985069	VIGENTE	PRIVADA	PRESTACION DE SERVICIOS DE VIGILANCIA
10.	263710	YASICA MARIA VILLAVICENCIO MARTEL	24/04/2017	24/04/2018	42170876	VIGENTE	PRIVADA	PRESTACION DE SERVICIOS DE VIGILANCIA
11.	272642	WUALTER PINASCO PASCO JUAN	24/04/2017	24/04/2018	47727119	VIGENTE	PRIVADA	PRESTACION DE SERVICIOS DE VIGILANCIA
12.	274328	JOSE	24/04/2017	24/04/2018	40673300	VIGENTE	PRIVADA	PRESTACION DE SERVICIOS DE VIGILANCIA
13.	271912	AVALOS OLIVAS WILDER PEREZ ORTEGA JONEL	24/04/2017	24/04/2018	48354887	VIGENTE	PRIVADA	PRESTACION DE SERVICIOS DE VIGILANCIA
14.	218239	BENICIO CERCEDO CAMPOS	24/04/2017	24/04/2018	47285452	VIGENTE	PRIVADA	PRESTACION DE SERVICIOS DE VIGILANCIA
15.	248813	MARTIN	11/05/2017	11/05/2018	47823506	VIGENTE	PRIVADA	PRESTACION DE SERVICIOS DE VIGILANCIA
16.	263709	GUTIERREZ PACHECO	07/06/2017	07/06/2020	76874629	VIGENTE	PRIVADA	PRESTACION DE SERVICIOS DE VIGILANCIA

17. 1811460	BRANCO KLINSMAN RADA PANDURO JHON KENER	07/06/2017	07/06/2020	40796318	VIGENTE	PRIVADA PRESTACION DE SERVICIOS DE VIGILANCIA PRIVADA PRESTACION DE SERVICIOS DE VIGILANCIA
18. 239098	RAMIREZ ZEVALLOS ADA CULANTRES ROJAS	07/06/2017	07/06/2020	23012774	VIGENTE	PRIVADA PRESTACION DE SERVICIOS DE VIGILANCIA
19. 230326	OSCAR MEDRANO CELESTINO	07/06/2017	07/06/2020	22498193	VIGENTE	PRIVADA PRESTACION DE SERVICIOS DE VIGILANCIA
20. 242790	E MEL ORTEGA CHAHUA	07/06/2017	07/06/2020	47303106	VIGENTE	PRIVADA PRESTACION DE SERVICIOS DE VIGILANCIA
21. 218236	HUMBERTO RAFAEL	07/06/2017	07/06/2020	44961601	VIGENTE	PRIVADA PRESTACION DE SERVICIOS DE VIGILANCIA
22. 227961	ROJAS ALVARADO NAIN ORIZANO VEGA JOSE	07/06/2017	07/06/2020	41613520	VIGENTE	PRIVADA PRESTACION DE SERVICIOS DE VIGILANCIA
23. 262612	LIMBER AVELLANEDA PERDOMO	07/06/2017	07/06/2020	46263305	VIGENTE	PRIVADA PRESTACION DE SERVICIOS DE VIGILANCIA
24. 262611	MARIO ANTONIO ARRATEA MARTEL	07/06/2017	07/06/2020	00850889	VIGENTE	PRIVADA PRESTACION DE SERVICIOS DE VIGILANCIA
25. 250501	YELTSIN FLORENTINO ALVARADO AMBROSIO	07/06/2017	07/06/2020	76230715	VIGENTE	PRIVADA PRESTACION DE SERVICIOS DE VIGILANCIA
26. 277821	EFRAIN RESURRECCION	07/06/2017	07/06/2020	22401934	VIGENTE	PRIVADA PRESTACION DE SERVICIOS DE VIGILANCIA
27. 299584	MEDRANO ERNEL NELS	13/06/2017	13/06/2020	74564083	VIGENTE	PRIVADA PRESTACION DE SERVICIOS DE VIGILANCIA
28. 1811103	GOMEZ HUAMAN JULIAN RENTERA SANTA CRUZ	04/10/2017	04/10/2020	22753432	VIGENTE	PRIVADA PRESTACION DE SERVICIOS DE VIGILANCIA
29. 101350	SILVER SALDAÑA DEL AGUILA	09/11/2017	09/11/2020	45008821	VIGENTE	PRIVADA PRESTACION DE SERVICIOS DE VIGILANCIA
30. 288404	JHEYSSON	09/11/2017	09/11/2020	76561925	VIGENTE	PRIVADA PRESTACION DE SERVICIOS DE VIGILANCIA
31. 246726	YUYARIMA ISUIZA JORGE SOTO NUÑEZ FRANKLIN	09/11/2017	09/11/2020	47409765	VIGENTE	PRIVADA PRESTACION DE SERVICIOS DE VIGILANCIA
32. 288407	CHENTE ROMERO DIAZ CARLOS	09/11/2017	09/11/2020	45477215	VIGENTE	PRIVADA PRESTACION DE SERVICIOS DE VIGILANCIA
33. 288496	DAVID AVALOS REYES VILMER	09/11/2017	09/11/2020	43830713	VIGENTE	PRIVADA PRESTACION DE SERVICIOS DE VIGILANCIA
34. 1811147	FAUSTO	09/11/2017	09/11/2020	44962688	VIGENTE	PRIVADA

HUÁNUCO, DICIEMBRE DEL 2017.

ANEXO 06

CUADERNO DE OCURRENCIA SOBRE LABOR DIARIA DE LOS AGENTES DE LA EMPRESA ALVI SECURITY



ANEXO 07

CARNETS DE LOS AGENTES DE LA EMPRESA ALVI SECURITY APROBADO POR SUCAMEC.





SUCAMEC

**CARNÉ DE
SERVICIOS
DE SEGURIDAD
PRIVADA**

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE CONTROL DE SERVICIOS DE SEGURIDAD, ARMAS, MUNICIONES Y EXPLOSIVOS DE USO CIVIL

CARNÉ N° 271912

RAZÓN SOCIAL
ACTVSECURITY SRL

48354887



APELLIDOS
AYALOS OLIVAS
NOMBRES
WILDER

MODALIDAD PRESTACION DE SERVICIOS DE
VIGILANCIA PRIVADA

Gabriel Oliva Marín
GABRIEL OLIVA MARIN
Gerente de Servicios de Seguridad Privada
SUCAMEC

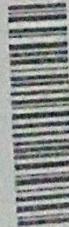
2017

FECHA DE EMISION: 24-ABR-2017 FECHA DE VENCIMIENTO: 24-ABR-2018
R.U.C. 20542570581 N° DE EXPEDIENTE: 201700180220



CONDICIONES DE USO

1. Portar el carné original y vigente, expedido por la SUCAMEC, el cual deberá corresponder a la modalidad autorizada y a la empresa de seguridad de la cual depende.
2. En caso de pérdida o robo, formular la denuncia ante la autoridad competente y gestionar su duplicado.
3. Este carné acredita la calidad de personal de seguridad privada, únicamente a su titular, así como su capacitación de acuerdo al Plan de Formación Básica y/o Perfeccionamiento.
4. Ante la presencia de inspectores de la SUCAMEC, debidamente acreditados, es obligatorio su presentación.
5. El servicio de seguridad privada coadyuva a los fines de seguridad ciudadana.



24-ABR-2018

CCR0000024



SUCAMEC

CARNÉ DE
SERVICIOS
DE SEGURIDAD
PRIVADA

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE CONTROL DE SERVICIOS DE SEGURIDAD, ARMAS, MUNICIONES Y EXPLOSIVOS DE USO CIVIL

42170876



CARNÉ N° 263710

RAZÓN SOCIAL:
ALVI SECURITY SRL

APELLIDOS:
RAFAEL ALVARADO

NOMBRES:
YASICA MARIA

ACTIVIDAD: PRESTACION DE SERVICIOS DE
SERVICIO: VIGILANCIA PRIVADA

Rafael Alvarado
RAFAEL ALVARADO
DIRECTOR GENERAL
Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad Privada
SUCAMEC

2017

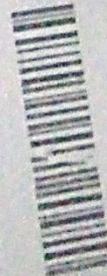
FECHA DE EMISIÓN: 24-ABR-2017 FECHA DE VENCIMIENTO: 24-ABR-2018

N.º C. 20542570581 N.º DE EXPEDIENTE: 201700180213



CONDICIONES DE USO

1. Portar el carné original y vigente, expedido por la SUCAMEC, el cual deberá corresponder a la modalidad autorizada y a la empresa de seguridad de la cual depende.
2. En caso de pérdida o robo, formular la denuncia ante la autoridad competente y gestionar su duplicado.
3. Este carné acredita la calidad de personal de seguridad privada, únicamente a su titular, así como su capacitación y/o perfeccionamiento.
4. Ante la presencia de inspectores de la SUCAMEC, debidamente acreditados, es obligatorio su presentación.
5. El servicio de seguridad privada coadyuva a los fines de seguridad ciudadana.



24-ABR-2018

CG00700025

Código:

ANEXO 08

Fecha: ___ / ___ / ___

HOJA DE ENCUESTA DE LAS CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS Y LABORALES.

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Comportamiento organizacional en la comunicación interpersonal de la empresa de seguridad y vigilancia "ALVI SECURITY S.C.R.L." Huánuco, 2017.

INSTRUCCIONES. Estimada Sr., sírvase responder de manera apropiada respecto a sus características sociodemográficas y laborales. Para el efecto sírvase marcar con un aspa (x) dentro de los paréntesis las respuestas que Usted considere pertinente.

Sus respuestas serán manejadas con carácter confidencial por lo cual le solicitamos veracidad.

Gracias por su colaboración.

I. Características sociodemográficas:

1. ¿Cuántos años tiene usted? _____

2. ¿A qué género pertenece?

Masculino ()

Femenino ()

3. ¿Cuál es su estado civil?

Soltero ()

Casado ()

Conviviente ()

Divorciado ()

Separado ()

4. ¿Cuál es su nivel de estudio?

Primaria ()

Secundaria ()

Técnico ()

5. Procedencia:

Rural ()

Urbano ()

Urbano/marginal ()

II. Aspectos laborales:

1. ¿Cuál es su condición laboral?

Contratado ()

Nombrado ()

2. ¿Cuál es su horario de trabajo:

Mañanas ()

Tardes ()

Noche ()

3. ¿Cuántos años de servicio tiene usted?

1-3 años ()

4-6 años ()

7-9 años ()

10 años a más ()

Código:

Fecha: ___ / ___ / _____

ANEXO 09
CUESTIONARIO SOBRE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Comportamiento organizacional en la comunicación interpersonal de la empresa de seguridad y vigilancia "ALVI SECURITY S.C.R.L." Huánuco, 2017.

INSTRUCCIONES. Estimado señor(a), a continuación encontrará algunas afirmaciones sobre la influencia del comportamiento organizacional en la comunicación interpersonal en la empresa de seguridad y vigilancia "Alva Security S.C.R.L. Lea atentamente cada enunciado e indique por favor una de las escalas de opciones con respecto a las mismas. Señale con una "X" la respuesta que más se aproxime a sus preferencias.

No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas.

No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

Para sus respuestas considere la siguiente puntuación:

1	2	3	4	5
Nunca	Raras veces	A veces	A menudo	Siempre

Gracias por su colaboración.

Políticas y prácticas de recursos humanos		1	2	3	4	5
1.	El desempeño del trabajo es evaluado y revisado periódicamente con cada empleado					
2.	Hay descripciones de funciones, manuales de referencia u otras formas de comunicación que informen al personal sobre sus obligaciones					
3.	Son claras las políticas y procedimientos que se emiten, se actualizan y modifican oportunamente.					
Identificación con la institución		1	2	3	4	5
4.	Conoce usted la misión, visión, lema y objetivos de la institución					
5.	Conoce usted la estructura de su institución					
6.	Se siente usted identificado con su institución					
Comunicación descendente		1	2	3	4	5
7.	Cuando se hacen cambios en los procedimientos de mi trabajo, se me informa el motivo.					
8.	Mi jefe nos mantiene informados de lo que ocurre en la empresa					
9.	Se me informa que resultados se esperan del trabajo que me han asignado					
10.	Se me informa anticipadamente de los cambios que podrían afectar mi trabajo.					
Comunicación ascendente		1	2	3	4	5
11.	Mi jefe está en disposición de que exprese mis ideas de cómo deben hacerse las cosas.					
12.	Mi jefe considera seriamente las sugerencias del personal y dialoga con nosotros acerca de nuestros trabajos similares dentro de la empresa.					

13.	Mi jefe se interesa en lo que pensamos acerca de las condiciones de trabajo					
Condiciones físicas de trabajo y equipo		1	2	3	4	5
14.	El equipo, herramientas y materiales de que dispongo, son adecuados para realizar mi trabajo					
Cooperación y compañerismo		1	2	3	4	5
15.	Existe cooperación entre mis compañeros de trabajo					
16.	El intercambio de ideas y de información entre mis compañeros es adecuado.					
17.	Mis compañeros de trabajo comparten conmigo información que me ayude a realizar mi trabajo.					
18.	Con mis compañeros de trabajo se puede hablar de nuevas ideas y nuevas formas de hacer las cosas.					
Retroalimentación del desempeño		1	2	3	4	5
19.	Me proporcionan información periódicamente con respecto al desempeño de mi trabajo.					
20.	Me es útil la información que me proporcionan respecto al desempeño de mi trabajo.					
Satisfacción por el trabajo		1	2	3	4	5
21.	Siento gran satisfacción por el trabajo que realizo.					
22.	Disfruto del trabajo que hago					
23.	Siento seguridad y estabilidad en mi puesto de trabajo					

Código:

Fecha: ___ / ___ / _____

ANEXO 10
CUESTIONARIO SOBRE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Comportamiento organizacional en la comunicación interpersonal de la empresa de seguridad y vigilancia "ALVI SECURITY S.C.R.L." Huánuco, 2017.

INSTRUCCIONES. Estimado señor(a)

A continuación encontrará algunas afirmaciones sobre sobre la influencia del comportamiento organización en la comunicación interpersonal en la empresa de seguridad y vigilancia "Alva Security S.C.R.L. Lea atentamente cada enunciado e indique por favor una de las escalas de opciones con respecto a las mismas. Señale con una "X" la respuesta que más se aproxime a sus preferencias.

No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas.

No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

Para sus respuestas considere la siguiente puntuación:

1	2	3	4	5
Nunca	Raras veces	A veces	A menudo	Siempre

Gracias por su colaboración.

Asertividad		1	2	3	4	5
1.	Saludo a mis compañeros de trabajo.					
2.	Respeto las opiniones de los demás.					
3.	Soy responsable por las consecuencias de mis propias acciones.					
4.	Me dejo entender con facilidad cuando hablo					
5.	Soy capaz de hablar en público con elocuencia y seguridad					
6.	Articulo y vocalizo adecuadamente las palabras					
Sociabilidad		1	2	3	4	5
7.	Cuando interactúo con mis compañeros de trabajo me siento apreciado por ellos.					
8.	Conversar con mis compañeros de trabajo amplía grupo de amistades.					
9.	Mi amistad es muy buena con mis compañeros en la institución					
Empatía		1	2	3	4	5
10.	La participación de mis compañeros de trabajo me permite realizar mejor mis tareas.					
11.	Recibo un trato respetuoso de mis compañeros de trabajo.					
12.	Acepto las opiniones de los demás cuando me equivoco.					
Mismidad		1	2	3	4	5

13.	Durante la conversación con mis compañeros de trabajo me doy cuenta de mis propias debilidades.					
14.	Se caracteriza por tener una buena auto confianza					
15.	Durante mi estadía en el trabajo, intercambio información relacionada con el ejercicio de mis funciones.					
Cognición		1	2	3	4	5
16.	A través de la comunicación en el ambiente laboral amplió el conocimiento de mí mismo.					
17.	Puedo ver mis fortalezas cuando me comunico con mis compañeros de trabajo.					
Afectividad		1	2	3	4	5
18.	Mediante la comunicación puedo desarrollar relaciones interpersonales laborales.					
19.	Mis relaciones con los compañeros de trabajo se fortalecen por medio de la comunicación interpersonal.					
20.	En el desarrollo de una conversación presto atención mostrando interés por lo que se está tratando.					
Conatividad		1	2	3	4	5
21.	Mantengo un lenguaje fluido					
22.	Empleo un tono de voz adecuado para que me escuchen y me entiendan mejor.					
23.	Suele interactuar con sus compañeros en talleres o capacitaciones					

Código:

Fecha: ___ / ___ / _____

ANEXO 11

CONSENTIMIENTO INFORMADO APLICADO AL TRABAJADOR

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Comportamiento organizacional en la comunicación interpersonal de la empresa de seguridad y vigilancia “ALVI SECURITY S.C.R.L.” Huánuco, 2017.

Yo,....., identificada con D.N.I. N°....., en pleno uso de mis facultades mentales, declaro haber sido adecuadamente informada sobre el procedimiento a realizarse en mi persona.

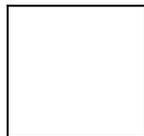
La investigadora profesional de enfermería me informó:

1. El objetivo del estudio es demostrar la influencia del comportamiento organizacional en la comunicación interpersonal de la Empresa de Seguridad y Vigilancia ALVY SUCURITY S.C.R.L.
2. Que se tendrá que responder de acuerdo a lo solicitado entrevistas con veracidad.

Estoy de acuerdo en participar en el trabajo de investigación, además podrá realizar preguntas si así fuese necesario, y tengo derecho a desistir de la investigación en cualquier momento.

Entiendo que mi participación es voluntaria, que mis respuestas serán confidenciales y que no recibiré dinero por mi colaboración.

Permito que la información obtenida sea utilizada sólo con fines de investigación.



Firma y huella de la participante



Firma y huella del Investigador



Firma y huella del Testigo

ANEXO 12

AGENTE DE SEGURIDAD

FUNCIONES GENERALES

- a) Aplicar los conceptos de seguridad bajo los criterios del cliente en la unidad a la que ha sido asignado.
- b) Cumplir los procedimientos operativos, funciones generales, específicas y toda norma de seguridad relacionada con el servicio.
- c) Verificar el buen estado de mantenimiento y operatividad de los equipos e implementos de seguridad tales como radios, armamentos, munición y otros accesorios para el buen desempeño de sus funciones.
- d) Informarse en los procesos de relevos de las nuevas disposiciones y consignas emanadas de los clientes o de manera interna.
- e) Informar oportunamente las novedades acontecidas durante su servicio al Líder de Zona o Controlador de Calidad.
- f) Respetar, conocer y aplicar los valores de la empresa y del Cliente.
- g) Generar valor agregado, identificando los peligros y evaluando los riesgos a los que se expone.
- h) Comunicar al Supervisor a fin de elaborar los reportes estadísticos de darse el caso.

**ANEXO 13
FICHA DE OBSERVACIÓN**



Foto: Ficha de observación. Supervisión a los trabajadores de ALVI SECURITY en la Cooperativa San Francisco (costado del Gran Hotel).



Foto: Ficha de observación. Supervisión a los trabajadores de ALVI SECURITY en la Cooperativa San Francisco (costados del Gran Hotel).



Foto: Supervisión a los trabajadores de ALVI SECURITY en la Cooperativa San Francisco (Local Central).



Foto: observación del supervisor a los trabajadores de ALVI SECURITY en la Cooperativa San Francisco (Local Central).



Foto: Observación del supervisor a los trabajadores de ALVI SECURITY en el colegio de la Gran Unidad Escolar “LEONCIO PRADO”.



Foto: Observación del supervisor a los trabajadores de ALVI SECURITY en el colegio de la Gran Unidad Escolar “LEONCIO PRADO”.



Foto: Observación del supervisor en la oficina central de ALVI SECURITY.



Foto: Observación al supervisor en la oficina central de ALVI SECURITY



Foto: Ficha de observación a los trabajadores en charlas con especialistas respecto a seguridad y/o medidas de prevención.



Foto: Ficha de observación a los trabajadores en charlas con especialistas respecto a seguridad y/o medidas de prevención.

ANEXO 14 APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO



Foto: Aplicación del instrumento a los trabajadores de ALVI SECURITY en la Cooperativa San Francisco (costados del Gran Hotel).



Foto: Aplicación del instrumento a los trabajadores de ALVI SECURITY en la Cooperativa San Francisco (costados del Gran Hotel).



Foto: Aplicación del instrumento a los trabajadores de ALVI SECURITY en la Cooperativa San Francisco (costados del Gran Hotel).



Foto: Aplicación del instrumento a los trabajadores de ALVI SECURITY en la Cooperativa San Francisco (Local central).



Foto: Aplicación del instrumento a los trabajadores de ALVI SECURITY en la Cooperativa San Francisco (Local central).



Foto: Aplicación del instrumento a los trabajadores de ALVI SECURITY en el Colegio Gran Unidad Escolar "LEONCIO PRADO".



Foto: Aplicación del instrumento a los trabajadores de ALVI SECURITY en el Colegio Gran Unidad Escolar “LEONCIO PRADO”.



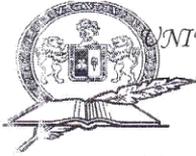
Foto: muestra del local a cargo del supervisor de ALVI SECURITY en la oficina central.



Foto: Junto al supervisor de ALVI SECURITY en la oficina central.



Foto: Junto al supervisor de ALVI SECURITY en la oficina central.



ACTA DE EXAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS (PROCATP)

En la ciudad universitaria de Cayhuayna, del día viernes, 11 de mayo de 2018, a horas 9:30 a.m. reunidos en el aula 102 del Pabellón 01 (Sala de Grados) de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional "Hermilio Valdizán"-Huánuco, los miembros del Jurado Calificador conformado por los siguientes docentes:

- | | |
|---|-------------|
| 1. Mg. VÍCTOR JAVIER BERROSPI CASTILLO | PRESIDENTE |
| 2. Mg. FEDERIK LUIS ELOY JARA TORREJON | SECRETARIO |
| 3. Mg. JHONEL NABOR ROSALES CORDOVA | VOCAL |
| 4. Mg. FANNY LOURDES ORBEGOSO FERNANDEZ | ACCESITARIO |

Nombrados mediante RESOLUCIÓN N° 066-2018-UNHEVAL-FCS-D, de fecha **03 de mayo de 2018**, para evaluar la sustentación de **MODALIDAD DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y TITULACIÓN PROFESIONAL (PROCATP) DE TESIS** titulada **COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL DE LA EMPRESA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA "ALVI SECURITY S.C.R.L" HUÁNUCO 2017**, para optar el Título Profesional de Licenciado (a) de (el) la (los) Bachilleres en Ciencias de la **Comunicación Social ALVARADO ORTEGA, NILTON, obtuvo el siguiente resultado:**, Para proceder en lo siguiente:

Según el Reglamento de Grados y Títulos. **CAPÍTULO VI DEL ACTO PÚBLICO, Art. 31º** señala: La sustentación se efectuará en acto público, el día y lugar previamente señalados en la correspondiente resolución. En dicho acto participará en forma obligatoria el Asesor de Tesis, con derecho a voz; el (los) sustentante (s) deberá (n) exponer oralmente el contenido de la referida tesis y absolver las preguntas que les formulen los miembros del Jurado. Las Actas de sustentación deberán ser llenadas y firmadas por los miembros del Jurado y entregadas por el Secretario del Jurado a la Secretaría del Decanato, juntamente con los ejemplares de la Tesis. Y en el **Art. 32º** Independientemente que la tesis fuera de elaboración individual o colectiva, el Jurado evaluará y calificará a cada tesista por separado. Para ser aprobado el sustentante deberá tener nota aprobatoria mínima de catorce (14) del promedio de los miembros del Jurado. Los promedios de trece (13) hacia abajo se consideran DESAPROBADO con el calificativo DEFICIENTE. De catorce hasta dieciséis, APROBADO, con el calificativo de BUENO. Las notas promedio de diecisiete y dieciocho se califican MUY BUENO; y con el calificativo de EXCELENTE las notas promedio de diecinueve y veinte.

Se dio inicio a las **9:30:am**.del día **11 de mayo** de dos mil dieciocho.

Se Concluyó dicho proceso y en base al Reglamento de Grados y Títulos, de (el) la (los) aspirantes Bachilleres en Ciencias de la **Comunicación Social: ALVARADO ORTEGA, NILTON**, obtuvo el siguiente resultado:

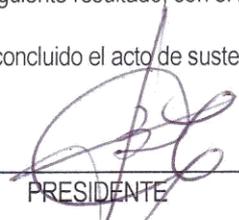
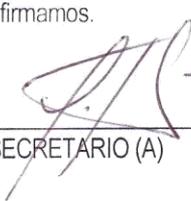
APROBADO CON EL CALIFICATIVO:

15 (QUINCE)

DESAPROBADO CON EL CALIFICATIVO:

Quedando el (la) aspirante Bachiller en Ciencias de la **Comunicación Social ALVARADO ORTEGA, NILTON**, obtuvo el siguiente resultado, con el resultado siguiente: _____

Se dio por concluido el acto de sustentación a horas: 12:00 pm, en fe de lo cual firmamos.

 _____ PRESIDENTE	 _____ SECRETARIO (A)
 _____ VOCAL	



ACTA DE EXAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS (PROCATP)

En la ciudad universitaria de Cayhuayna, del día viernes, 11 de mayo de 2018, a horas 9:30 a.m. reunidos en el aula 102 del Pabellón 01 (Sala de Grados) de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional "Hermilio Valdizán"-Huánuco, los miembros del Jurado Calificador conformado por los siguientes docentes:

- | | |
|---|-------------|
| 5. Mg. VÍCTOR JAVIER BERROSPÍ CASTILLO | PRESIDENTE |
| 6. Mg. FEDERIK LUIS ELOY JARA TORREJON | SECRETARIO |
| 7. Mg. JHONEL NABOR ROSALES CORDOVA | VOCAL |
| 8. Mg. FANNY LOURDES ORBEGOSO FERNANDEZ | ACCESITARIO |

Nombrados mediante RESOLUCIÓN N° 066-2018-UNHEVAL-FCS-D, de fecha 03 de mayo de 2018, para evaluar la sustentación de MODALIDAD DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y TITULACIÓN PROFESIONAL (PROCATP) DE TESIS titulada COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL DE LA EMPRESA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA "ALVI SECURITY S.C.R.L" HUÁNUCO 2017, para optar el Título Profesional de Licenciado (a) de (el) la (los) Bachilleres en Ciencias de la Comunicación Social CALLAN BACILIO RICHARD, obtuvo el siguiente resultado:; Para proceder en lo siguiente:

Según el Reglamento de Grados y Títulos. CAPÍTULO VI DEL ACTO PÚBLICO, Art. 31° señala: La sustentación se efectuará en acto público, el día y lugar previamente señalados en la correspondiente resolución. En dicho acto participará en forma obligatoria el Asesor de Tesis, con derecho a voz; el (los) sustentante (s) deberá (n) exponer oralmente el contenido de la referida tesis y absolver las preguntas que les formulen los miembros del Jurado. Las Actas de sustentación deberán ser llenadas y firmadas por los miembros del Jurado y entregadas por el Secretario del Jurado a la Secretaría del Decanato, juntamente con los ejemplares de la Tesis. Y en el Art. 32° Independientemente que la tesis fuera de elaboración individual o colectiva, el Jurado evaluará y calificará a cada tesista por separado. Para ser aprobado el sustentante deberá tener nota aprobatoria mínima de catorce (14) del promedio de los miembros del Jurado. Los promedios de trece (13) hacia abajo se consideran DESAPROBADO con el calificativo DEFICIENTE. De catorce hasta dieciséis, APROBADO, con el calificativo de BUENO. Las notas promedio de diecisiete y dieciocho se califican MUY BUENO; y con el calificativo de EXCELENTE las notas promedio de diecinueve y veinte.

Se dio inicio a las 9:30:am del día 11 de mayo de dos mil dieciocho.

Se Concluyó dicho proceso y en base al Reglamento de Grados y Títulos, de (el) la (los) aspirantes Bachilleres en Ciencias de la Comunicación Social: CALLAN BACILIO RICHARD, obtuvo el siguiente resultado:

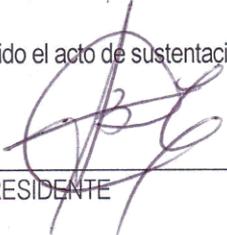
APROBADO CON EL CALIFICATIVO:

15 (QUINCE)

DESAPROBADO CON EL CALIFICATIVO: _____

Quedando el (la) aspirante Bachiller en Ciencias de la Comunicación Social CALLAN BACILIO RICHARD, obtuvo el siguiente resultado, con el resultado siguiente: _____

Se dio por concluido el acto de sustentación a horas: 12:00 pm, en fe de lo cual firmamos.

 _____ PRESIDENTE	 _____ SECRETARIO (A)
 _____ VOCAL	

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN		REGLAMENTO DE REGISTRO DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR GRADOS ACÁDEMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES			
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN		RESPONSABLE DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UNHEVAL	VERSION	FECHA	PAGINA
		OFICINA DE BIBLIOTECA CENTRAL	0.0	06/01/2017	7 de 13

ANEXO 2

AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICAS DE PREGRADO

1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL (especificar los datos de los autores de la tesis)

Apellidos y Nombres: Callan Bautio Richard

DNI: 46825060 Correo electrónico: richardcallanbautio@gmail.com

Teléfonos: Casa — Celular 913556304 Oficina —

Apellidos y Nombres: Alvarado Ortega Milton

DNI: 43409180 Correo electrónico: milton-sagitario@hotmail.com

Teléfonos: Casa — Celular 942872870 Oficina —

Apellidos y Nombres: _____

DNI: _____ Correo electrónico: _____

Teléfonos: Casa _____ Celular _____ Oficina _____

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Pregrado	
Facultad de:	<u>Ciencias Sociales</u>
E. P. :	<u>Ciencias de la Comunicación Social</u>

Título Profesional obtenido:

Licenciado en Ciencias de la Comunicación Social

Título de la tesis:

Comportamiento Organizacional en la Comunicación Interpersonal de