



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES.
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN.**

“COMUNICACIÓN Y CONTROL EN UNIDADES DE TRANSPORTE DE
VALORES EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE LA CIUDAD DE
LIMA”.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN.

AUTOR:

CARLOS AUGUSTO LUNA LA ROSA

ASESOR:

Mg. TERESA GONZALES MONCADA.

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES.

LIMA- PERÚ.

2014.

PÁGINA DEL JURADO:

Dr.....

Presidente

Dr.....

Secretario

Dr.....

Vocal

DEDICATORIA.

Deseo dedicar el presente trabajo principalmente a nuestro Señor Dios, que nos lleva por diferentes caminos para probar nuestras fortalezas.

Lo que se obtiene con relativa facilidad en la vida, no se valora tanto como cuando uno entrega su esfuerzo máximo para afrontar retos que pensamos difíciles de superar, pero existe un Ser superior que ilumina nuestro camino para seguir con mucha fe.

Dedico también a mi patria, el Perú, el presente trabajo, para que con mi humilde contribución, nuestra nación crezca cada día, para el bienestar de las próximas generaciones.

A mi familia y las personas que respeto, de mi entorno, por su apoyo y comprensión, porque he tenido que reemplazar las horas de compartir con ellos, por horas de estudio.

AGRADECIMIENTO.

Es mi parecer, que una persona debe vivir cada día de su vida agradeciendo a Dios por el hecho de estar con vida, para de allí en adelante, gozar de lo bien que es sentirse útil para una determinada labor que debe realizar.

Partiendo desde este simple pensamiento, debo agradecer a las personas que cada día contribuyen a mi formación como ser humano.

Agradezco mis padres, hermanos, a la familia que he formado con mi esposa y mis tres hijos, que representan el motivo de mi existencia.

A los maestros, que desde la escuela primaria hasta llegar a la universidad “Cesar Vallejo” con su programa SUBE, nos permitieron seguir contribuyendo a incrementar nuestro conocimiento.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.

Yo, Carlos Augusto Luna La Rosa, identificado con DNI 08788850, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la “Universidad César Vallejo”, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión, tanto los documentos como de información aportados, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la “Universidad Cesar Vallejo”.

Lima, 07 diciembre del 2,014.

Carlos Augusto Luna La Rosa.

PRESENTACIÓN.

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Comunicación y Control en unidades de transporte de valores en una empresa de servicios de la ciudad Lima”, con la finalidad de analizar como la Comunicación se relaciona con el Control de unidades de transporte de valores en una empresa, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Carlos Augusto Luna La Rosa.

ÍNDICE.

PÁGINA DEL JURADO.	II
DEDICATORIA.	III
AGRADECIMIENTO.	IV
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.	V
PRESENTACIÓN.	VI
ÍNDICE.	VII
RESUMEN.	1
ABSTRACT.	2
I. INTRODUCCIÓN.	3
1.1 Realidad Problemática.	4
1.2 Trabajos Previos.	6
1.3 Teorías relacionadas al tema.	14
1.4 Formulación del Problema.	46
1.5 Justificación del estudio	47
1.6 Hipótesis.	49
1.7 Objetivos.	50

II MÉTODO.	52
2.1 Diseño de investigación.	52
2.2 Variables, operacionalización.	52
2.3 Población y muestra	55
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	56
2.5. Métodos de análisis de datos	61
2.6 Aspectos éticos	64
III RESULTADOS	65
3.1 Hipótesis	65
IV. DISCUSIÓN.	143
V. CONCLUSIÓN.	146
VI. RECOMENDACIONES.	148
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍAS.	156
Anexos.	159

RESUMEN.

La investigación “Comunicación y Control en unidades de transporte de valores en una empresa de servicios de la ciudad de Lima”, tuvo como finalidad establecer la relación que existe entre la Comunicación y el Control en empresas dedicadas al transporte de dinero y valores.

Este trabajo, permitió el desarrollo de componentes cambiantes para su estudio y medición, teniendo a la Comunicación como independiente, el cual se sustenta en los autores Hellriegel- Jackson y Slocum (2009), como la actividad de enviar recibir y compartir ideas, actitudes, valores, opiniones y hechos, y desarrolló dimensiones como el Proceso de la comunicación, Barreras de la comunicación Efectiva, Comunicación efectiva y Ética de la comunicación, relacionándola con la dependiente Control, determinado por los autores Stoner, Freeman, y Gilbert (2010), como el proceso que permite garantizar que las labores reales se ajusten a las actividades proyectadas, presentando la significancia que tienen las dimensionales Proceso de control, Porque se requiere el control y Diseño de los sistemas de control para las labores que realizan el personal en mejoras del cumplimiento, la productividad y la rentabilidad.

Se utilizó el método de estudio cuantitativo de tipo básica descriptiva correlacional, diseño no experimental transversal, considerando una población y muestra de 50 empleados mediante la utilización del sondeo de 68 preguntas, empleando el procedimiento de valoraciones como es la escala de Likert. La validez del texto estuvo a cargo de peritos, con una confiabilidad Alfa de Cronbach de .898, aplicando el sistema de medición SPSS Statistics 21 IBM.

Palabras Claves. Comunicación, Proceso de la comunicación, Control.

ABSTRACT.

The research "Communication and Control transport unit's values in a service company of the city of Lima," aimed to establish the relationship between communication and control in companies dedicated to the transport of money and valuables.

This work enabled the development of components for changing study and measurement, taking the communication as an independent, which is based on the authors Hellriegel- Jackson and Slocum (2009), as the activity of send receive and share ideas, attitudes, values, opinions and facts, and developed dimensions as the process of communication, effective communication barriers, effective communication and communication ethics, relating to the dependent control, determined by Stoner, Freeman and Gilbert authors (2010) as the process ensures that the real work conform to planned activities, showing the significance they have the dimensional control process, because the control and design of control systems for the work performed by staff in improvements required compliance, productivity and profitability.

Quantitative method basic descriptive correlational study, transversal non-experimental design was used, considering a population sample of 50 employees using the survey of 68 questions, using the procedure of ratings as the Likert scale. The validity of the text was carried out by experts, with a Cronbach's alpha reliability of .898, using the measurement system 21 IBM SPSS Statistics.

Keys: Communication, communication Process Control.