

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION



**El comportamiento organizacional y la calidad del
servicio en la Empresa de Transporte Interprovincial Las
Flores - Chimbote 2015**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor

Escalante Carreño, Víctor Ilich

Chimbote – Perú
2018

ABSTRACT

El propósito estudio de investigación que se ha realizado es de mucha importancia por la información que se contribuirá a la empresa ya que se podrá más énfasis al comportamiento Organizacional y la calidad del servicio en la empresa de transporte interprovincial las flores; en este estudio También nos ayuda saber cuál es el comportamiento Organizacional dentro de la empresa desde las actitudes y predisposición de los colaboradores en realizar un trabajo en equipo y de su servicio en cuanto a evaluar el desempeño de cada uno de ellos; este estudio de investigación que se viene realizando corresponde a una forma de investigación es descriptiva, porque el método usado es el de Encuestas y del describir las características de las variables del estudio, de la investigación básica no experimental se ha seleccionado el diseño transversal o transaccional es tan importante conocer a nuestros clientes para poder crecer en el mercado y gracias a esta investigación vamos a poder determinar cuáles son los factores que determinan en la calidad de servicio; entre los principales resultados que se han obtenido son: El 28% de los encuestados opinan que el comportamiento organizacional es malo debido a que su cultura organizacional no está bien definidas dentro de la empresa llevando así descoordinación , un 33% lleva la relevancia regularmente así mismo se llegaron a la siguiente conclusión: que la empresa de transporte las flores tiene que dar énfasis de cultura organizacional dado que en la calidad de servicio se maneja regularmente con el tiempo se ira manejando el cambio considerando que el propósito es estudiar en el presente momento situaciones, eventos y hechos ya existentes que corresponden al comportamiento organizacional y la calidad de servicios en el contexto de la realidad de la empresa de transporte interprovincial las Flores.