



**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

**Facultad de Ciencias Empresariales  
Escuela Académico Profesional de Administración**

**“EVALUACIÓN DEL MODELO DEL COMPORTAMIENTO  
ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS  
COLABORADORES DE LAS EMPRESAS: AMIDATA NEGOCIOS  
S.A.C Y CORPORACIÓN ALBERCA S.A.C DE LA CIUDAD DE  
TARAPOTO EN EL AÑO 2012”**

**Tesis que presenta el Bachiller:  
CÉSAR LÓPEZ DELGADO**

**Para obtener el Título Profesional de:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**ASESORES: LIC. DIANA ESTHER ZAMORA PANDURO  
MS. SC. ALBERTO SOTERO MONTERO**

**TARAPOTO – PERÚ  
2012**

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	
BIBLIOTECA	
CODIGO:	0093
	ADM. TI
	E1
N° DE LIBRO:	
FECHA:	22.02.13

A mis padres y hermanos por el apoyo incondicional, brindado durante mi vida de estudiante.

César.

## PRESENTACIÓN

Cumpliendo con las disposiciones vigentes emanadas por el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, someto a su criterio profesional la evaluación del presente trabajo de investigación titulado:

**“EVALUACIÓN DEL MODELO DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LAS EMPRESAS: AMIDATA NEGOCIOS S.A.C Y CORPORACIÓN ALBERCA S.AC DE LA CIUDAD DE TARAPOTO EN EL AÑO 2012”**

Con la convicción de que se otorgará el valor justo y mostrando apertura a sus observaciones, le agradezco por anticipado por las sugerencias y apreciaciones que se brinden a la presente investigación.

## AGRADECIMIENTO

Con gratitud y profundo aprecio:

A todos mis profesores no solo de la carrera sino desde mis inicios de mi vida de estudiante. Especialmente a los tres que están en esto conmigo: Prof. Manuel Sevilla, Prof. Diana Zamora y Prof. Alberto Sotero.

El autor

## ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
PRESENTACIÓN	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE	v
DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	x
CAPÍTULO I: MARCO METODOLÓGICO	11
1.1. El Problema	11
1.1.1. Selección del Problema	11
1.1.2. Antecedentes del Problema	14
1.1.3. Formulación del Problema	16
1.1.4. Justificación	17
1.1.4.1. Justificación Teórica	17
1.1.4.2. Justificación Metodológica	17
1.1.4.3. Justificación Práctica	17
1.1.4.4. Justificación Académica	18
1.1.5. Limitaciones	18
1.2. Objetivos	18
1.2.1. Objetivo general	18

1.2.2. Objetivo específico	19
1.3. Hipótesis	19
1.4. Variables – Indicadores	20
1.5. Diseño de la Ejecución	21
1.5.1. Tipo de Diseño	21
1.5.2. Población – Muestra	21
1.5.3. Técnicas, instrumentos, fuentes e informantes	22
CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL CIENTÍFICO	23
2.1. Marco Teórico	23
2.2. Marco Conceptual	44
CAPÍTULO III: DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	47
CAPÍTULO IV: CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	55
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS	57
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	59
6.1 Conclusiones	59
6.2 Recomendaciones	61
CAPÍTULO VII: BILIOGRAFÍA Y ANEXOS	62
7.1. Bibliografía	62
7.2. Anexos	64

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO.

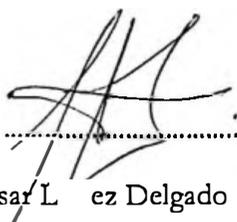
### Señores miembros del jurado calificador:

Yo, César López Delgado, identificado con DNI N° 46312888, domiciliado en Psje. Federico Vela N° 165, distrito de Morales, provincia y departamento de San Martín DECLARO BAJO JURAMENTO que la tesis de investigación titulada:

**“EVALUACIÓN DEL MODELO DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LAS EMPRESAS: AMIDATA NEGOCIOS S.A.C Y CORPORACIÓN ALBERCA S.AC DE LA CIUDAD DE TARAPOTO EN EL AÑO 2012”**

La presente investigación fue realizada con la asesoría y seguimiento de docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, Filial Tarapoto, del departamento de San Martín.

Tarapoto, Marzo del 2012



César López Delgado

DNI: 46312888

## RESUMEN

Se puede hablar de la evaluación del desempeño como un proceso sistemático y periódico de estimación cuantitativa y cualitativa del grado de eficacia con el que las personas llevan a cabo las actividades, cometidos y responsabilidades de los puestos que desempeñan, realizado mediante una serie de instrumentos.

La evaluación de una persona en una empresa, hoy día es de suma importancia y consiste más bien en un procedimiento esquematizado para medir y determinar el comportamiento y resultados que proyecta un individuo en su trabajo, mejora el desempeño, determina si hay necesidad de volver a capacitar, detecta errores en el diseño del puesto.

En Las empresas AMIDATA NEGOCIOS SAC y CORPORACIÓN ALBERCA se percibe que los trabajadores tienen desventaja en cuanto al trato entre compañeros, ya que es distante la comunicación, la capacitación no es constante, el liderazgo y la motivación del propietario hacia los trabajadores es sociable y tiene cómo llegar a ellos. Por ello que observo la necesidad de poder evaluar los factores que influyen en el desempeño laboral de los colaboradores y así poder detectar los factores que influyen en ella.

## ABSTRACT

We can talk about the assessment of the performing in how a periodic and systematic process of quantitative and qualitative estimation of the efficiency grade which people develop each of the activities, errands and responsibilities of their taken posts, developed through a serial of tools.

The assessment of a person in an enterprise now a days is of high importance and it is base mostly in a schematize procedure to measure and determine the behaving and results that projects an individual in its task, improve the duty, determines if there is a necessity to capacitate again, detects mistakes in the post design.

In the AMIDATA NEGOCIOS SAC y CORPPORACION ALBERCA SAC enterprise we can perceive that the employees have disadvantages due to the coworkers relations meaning the lack of communication, not constantly communication, the leadership and the motivation of the owner towards the workers is social and there is a way of how to get to them. That is why I can see the necessity to assess the factors that influence in the labor development of the contributors and that way be able to detect the factors that influence in it.