



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**EL COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL Y SU INCIDENCIA EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA
EMPRESA “AUTONORT NOR ORIENTE” S.A.C. – 2012**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
ADMINISTRADOR**

AUTORA:

CLAUDIA ELIZABETH VELA ROMERO

ASESORES:

MS. SC. ALBERTO SOTERO MONTERO

LIC. MANUEL SEVILLA ANGELATHS

TARAPOTO – PERÚ

2012

DEDICATORIA

A mi amadísima mamá Sonia, que desde el cielo hace que los días en los que extrañarla demasiado, signifique que debo ser mejor.

AGRADECIMIENTO

A mis asesores por la paciencia de compartir sus conocimientos, por dedicar su tiempo en la realización del presente trabajo.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado calificador:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos y demás normas establecidas para la obtención del título académico de Administrador en la Universidad César Vallejo, pongo a su disposición el presente trabajo de investigación que tiene como título: **“El comportamiento individual y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa AutonortNor Oriente SAC, 2012”**, el cual tiene como objetivo principal evaluar el comportamiento individual y establecer su incidencia con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa anteriormente mencionad.

De antemano les agradezco y estoy a su disposición para las sugerencias y opiniones que me brindarán al inicio de mi exposición.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

Yo, Claudia Elizabeth Vela Romero, con número de DNI: 46771265, estudiante del X ciclo de la Facultad de Ciencias Empresariales en la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo sede Tarapoto, con número de código: 2081016341.

Elaboré el presente trabajo de investigación titulado: **"El comportamiento individual y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa AutonortNor Oriente SAC, 2012"**, el cual es declarado como auténtica creación mía, no siendo una copia ni presentado anteriormente por otro autor ya que respeto las reglas de derechos de autor. Éste es elaborado para obtener el grado de Licenciatura en Administración otorgado por la Universidad César Vallejo – Tarapoto,

Asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento y soy consciente que este compromiso de fidelidad tiene connotaciones éticas, pero también de carácter legal.

Claudia Elizabeth Vela Romero
DNI: 46771265

ÍNDICE

RESUMEN	viii
ABSTRAC	ix
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
1.1. P¿ROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	11
1.1.1. Planteamiento del problema	11
1.1.2. Formulación del problema	13
1.1.3. Justificación.....	13
1.1.3.1. Justificación teórica	13
1.1.3.2. Justificación metodológica	14
1.1.3.3. Justificación práctica.....	14
1.1.3.4. Justificación académica	14
1.1.4. Antecedentes	15
1.1.5. Objetivos	18
1.1.5.1. General.....	18
1.1.5.2. Específico	18
1.2. MARCO TEÓRICO	19
1.2.1. Marco teórico	19
1.2.2. Marco conceptual.....	36
CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO	39
2.1. Hipótesis	39
2.2. Variables	39
2.3. Metodología	41
2.3.1. Tipo de estudio	41
2.3.2. Diseño	42
2.4. Población y muestra	42
2.5. Método de investigación	45
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	45
CAPÍTULO III: RESULTADOS	46
CAPÍTULO IV DISCUSIÓN	60
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES.....	66

CAPÍTULO VI: SUGERENCIAS	69
CAPÍTULO VII: REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍA	72
7.1. Bibliografía	72
ANEXOS	73

RESUMEN

Debido a los altos estándares de satisfacción del cliente, la competitividad de las empresas por ser la mejor ha ido en aumento, se requiere establecer patrones que midan una adecuada conducta del colaborador. En la empresa AutonortNor Oriente SAC, una importante organización, perteneciente al Grupo Autonort SAC, la concesionaria Toyota más grande del norte del país, se perciben problemas con respecto a la conducta de los colaboradores, esto afecta directamente las continuas evaluaciones que por ser concesionaria de una marca tan importante como la antes mencionada, se dan regularmente.

Guiándonos por los resultados de los mismos, analizando que se cuenta supuestamente con todo lo necesario para ser los mejores, con programas de capacitación constante, un ambiente adecuado de trabajo, comodidad, etc. (factores que se presume son los adecuados, antes de la investigación) se analizara cuáles son las verdaderas causas que afectan el comportamiento general de la organización, se buscara una explicación a como esto afecta hoy las metas que se han establecido en el grupo para este año.

ABSTRAC

Due to the high standards of customer satisfaction, competitiveness of companies to be the best has been increasing, employers are required to establish an adequate measuring partner's behavior. In the company Autonort Nor Oriente SAC, an important organization, belonging to Autonort Group SAC, the largest Toyota dealership in the north, are perceived problems regarding the behavior of collaborators, this directly affects the continuous dealership evaluations being a mark as important as the above, occur regularly.

Guided by the results thereof, analyzing that supposedly has everything needed to be the best, with constant training, a proper working environment, comfort, etc.. (presumed factors are adequate, before the investigation) will analyze what the real causes that affect the overall performance of the organization, will seek an explanation for how it affects today the goals that have been established for this group year.