



**UCV**  
UNIVERSIDAD  
CÉSAR VALLEJO

## **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE REPRESENTACIONES FERSAN S.A.C. TARAPOTO EN EL AÑO 2011”**

**Tesis que presenta el Bachiller:**

**ALAN ROBERT AGUIRRE CHIRINOS**

**Para obtener el Título Profesional de:**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**ASESORES: Mg. LÁZARO RUIZ BARRERA**

**Lic. ANA LUISA RENGIFO VARGAS**

**TARAPOTO – PERÚ**

**2011**

## DEDICATORIA

Dedico el presente informe de tesis a mis padres ya que ellos son la fuente de mi inspiración y motivación para superarme cada día más y así poder luchar para salir adelante y ser un gran profesional.

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	
BIBLIOTECA	
CODIGO:	0089
	ADM-PI
	EI-E.L.
N° DE LIBRO:	
FECHA:	22.02.13

## PRESENTACIÓN

### SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO CALIFICADOR

Cumpliendo con las disposiciones vigentes emanadas por el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, someto a vuestro criterio profesional la evaluación del presente trabajo de investigación Títulado: **“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE REPRESENTACIONES FERSAN S.A.C. TARAPOTO EN EL AÑO 2011”**, elaborado con el propósito de obtener el título profesional de Licenciado en Administración.

Hago de conocimiento que lo que me impulsó a realizar este trabajo fue observar y ayudar a determinar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño, por ende la inquietud de investigar sobre este tema.

Como toda obra humana, se encontrará algunas imperfecciones, confiado en la indulgencia y en la gran sensibilidad humana que los caracteriza, con la convicción de que se le otorgarán el valor justo y mostrando apertura a sus observaciones, les agradezco por anticipado las sugerencias y apreciaciones que brinden a la investigación.

**EL AUTOR**

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Vanessa Gastañaga N. por brindarme su apoyo incondicional, por enseñarme que todo se puede y todo esfuerzo tiene su recompensa.

Este logro, se convirtió en su triunfo y el mío, GRACIAS.

Agradezco a Dios por ayudarme a llegar al final de este largo camino que gracias al esfuerzo y sacrificio se pudo lograr el objetivo trazado desde hace tres años.

Con mucha gratitud a mis asesores el Mg. Lázaro Ruiz Barrera y a la Lic. Ana Luisa Rengifo Vargas por su valiosa orientación, paciencia y al mismo tiempo por haber compartido sus conocimientos y experiencias en la realización de este informe.

## INDICE

DEDICATORIA	II
PRESENTACIÓN	III
AGRADECIMIENTO	IV
DECLARACION JURADA	VII
RESUMEN	VIII
ABSTRACT	IX
INTRODUCCIÓN	X
<b>CAPÍTULO I: MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>11</b>
1. 1. EL PROBLEMA	11
1.1.1. Selección del problema	14
1.1.2. Antecedentes del problema	14
1.1.3. Formulación del problema	17
1.1.4. Justificación	17
1.1.5. Limitaciones	18
1.2. OBJETIVOS	20
1.3. HIPÓTESIS	20
1.4. VARIABLES E INDICADORES	21
1.5. DISEÑO DE EJECUCIÓN	22
1.5.1. Tipo de Diseño	22
1.5.2. Población, muestra	22

1.5.3. Técnicas, instrumentos e informantes	23
<b>CAPITULO II : MARCO REFERENCIAL Y CIENTÍFICO</b>	<b>24</b>
2.2. Marco Teórico	25
2.3. Marco Conceptual	55
<b>CAPITULO III: DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>57</b>
<b>CAPITULO IV: CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS</b>	<b>69</b>
<b>CAPITULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>71</b>
<b>CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>74</b>
6.1. Conclusiones	74
6.2. Recomendaciones	75
<b>CAPITULO VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y ANEXOS</b>	<b>76</b>
7.1. BIBLIOGRAFÍA	76
7.2. ANEXOS	79

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

El suscrito, Alan Robert Aguirre Chirinos, Bachiller en Ciencias Empresariales, egresado de la Escuela Académico Profesional de Administración, identificado con DNI N° 41220811 Domiciliado en Mz B Lote 25 Urbanización Fonavi , distrito de Morales, Provincia de San Martín, Departamento de San Martín, declaro bajo juramento y en honor a la verdad que los datos y resultados expuestos en el presente informe de investigación son de mi completa autoría, y que los postulados y teorías consignados de otros autores son debidamente citados de acuerdo a las normas para la elaboración de informes científicos.

Así mismo que el presente informe no ha sido presentado de manera total ni parcialmente con otros fines distintos al de la obtención de mi título profesional de Licenciado en Administración. En virtud de los cual refrendo la presente declaración con mi firma en la fecha:

Tarapoto, Noviembre del 2011

---

**Alan Robert Aguirre Chirinos**

**DNI: 41220811**

## RESUMEN

Esta investigación se orienta a observar y relacionar el clima organizacional y el desempeño laboral, en Representaciones Fersan S.A.C. ubicada en el distrito de Tarapoto.

En el desarrollo de esta investigación se validó la teoría de las relaciones humanas del autor Mayo E., actualizada en el 2003 por Chiavenato E., utilizando sus dimensiones y todos sus indicadores, los cuáles han sido adaptados y priorizados según la realidad de la empresa en estudio, con ello podemos comprobar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño.

La encuesta es el instrumento principal en el clima organizacional estructurado con preguntas cerradas y está dirigida a los trabajadores de la empresa en estudio.

En el análisis de los resultados se evidencia la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de Representaciones Fersan S.A.C. en el año 2011.

Se observa que la empresa no evalúa el desempeño en cuanto a sus rendimientos y comportamiento laboral de los colaboradores y cumplimiento de sus funciones, en términos de oportunidad, cantidad y calidad.

Este estudio servirá como base para futuras investigaciones, su propósito es dar a conocer cuán importante es la evaluación del desempeño para mejorar las relaciones entre compañeros de trabajo.

Todo ello con el fin de buscar un mejoramiento continuo que se vea reflejado en la utilidad y eficiencia de las empresas.

Finalmente, se propuso recomendaciones que servirán para profundizar y abordar los indicadores de la participación en la toma de decisiones y a las mejoras del ambiente organizacional.

## ABSTRACT

This research aims to observe and relate the organizational climate and job performance in SAC Fetsan Representations located in the district of Tarapoto. In the development of this research was validated theory of human relationships author E. May, updated in 2003 by Chiavenato E., using all its dimensions and indicators, which have been adapted and prioritized according to business reality under study, thus we can see the relationship between organizational climate and performance.

The survey is the main instrument in the organizational environment structured with closed questions and is intended for employees of the company under study. In the analysis of results demonstrates the relationship between organizational climate and job performance of employees of Representations Fersan SAC in 2011.

It is noted that the company evaluates the performance in terms of their performance and job performance of employees and performance of its functions in terms of timeliness, quantity and quality.

This study will serve as the basis for future research, its purpose is to show how important the performance evaluation to improve relations between coworkers.

All this in order to seek continuous improvement is reflected in the utility and efficiency of enterprises.

Finally, the proposed recommendations will serve to deepen and indicators addressing participation in decision making and improvements in the organizational environment.