



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

**“EL CLIMA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO
DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA COMERCIAL
SELVA NOR PERUANA S.A. -TARAPOTO 2011”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

ANDY MARTÍN GARCÍA TRIGOSO.

ASESORES:

Lic. Adm. KARLA PATRICIA MARTELL ALFARO

Ms. Sc. ALBERTO SOTERO MONTERO

**TARAPOTO – PERÚ
2012**

Dedicatoria

Con todo mi cariño, este trabajo va dedicado a esos dos seres maravillosos que día a día me brindan su apoyo incondicional y que han hecho posible mi realización como profesional; de igual manera dedico este trabajo a Wilmar, Sandy y Marlith, mis hermanos, por su confianza y apoyo moral, que han sido tan valiosos en este largo camino de mi formación.

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 Profesional de Administración, someto a vuestro criterio profesional la evaluación del presente trabajo de investigación titulado: **“EL CLIMA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA COMERCIAL SELVA NOR PERUANA S.A. EN EL AÑO 2011”**.

La presente investigación evaluó el clima laboral de los trabajadores del área administrativa de la empresa CONSELVA SAC., así como el desempeño de los colaboradores con la finalidad de conocer la relación existente entre estas dos variables.

Para llegar a desarrollar de la investigación se utilizaron las técnicas e instrumentos de recolección de datos como entrevistas y cuestionarios, permitiendo que toda la información recaudada sea lo más objetiva posible y que los resultados sean totalmente fidedignos.

El Autor.

Agradecimiento:

En testimonio de gratitud por su apoyo y estímulo que posibilitaron la conquista de esta meta anhelada agradezco a:

Rubén Darío Trigos Paredes, gerente general de la empresa CONSELVA S.A. por darme la oportunidad de desarrollar mi tesis en la empresa que representa.

Lic. Karla Martell Alfaro, Lic. Ana Luisa Rengifo Vargas y Mg.Sc. Alberto Sotero Montero, por el asesoramiento brindado.

EL AUTOR

ÍNDICE:

Contenido	Página
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:	
1.1 El Problema	
1.1.1 Selección del Problema	12
1.1.2 Antecedentes del problema	14
1.1.3 Resumen del problema	16
1.1.4 Enunciado del problema	17
1.1.5 Justificación	17
1.1.6 Limitaciones	19
1.2 Objetivos	19
1.3 Hipótesis	20
1.4 Variables-Indicadores	21
1.5 Diseño de la Ejecución	
1.5.1 Tipo de Diseño	21
1.5.2 Población Muestra	22
1.5.3 Técnicas, Instrumentos, Fuentes e Informantes	23
CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL CIENTÍFICO	
2.1 Marco Teórico	24
2.2 Marco Conceptual	55
CAPÍTULO III: DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	58
CAPÍTULO IV: CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	77

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS	79
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
6.1 Conclusiones	81
6.2 Recomendaciones	82
CAPÍTULO VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y ANEXOS	
7.1 Bibliografía	83
7.2 Anexos	86

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO:

Yo, **ANDY MARTÍN GARCÍA TRIGOSO**, Identificado con DNI N° **43373759**, domiciliado Jr. San Martín N° 269, Provincia y Departamento de San Martín, declaro bajo juramento que los datos considerados y los resultados obtenidos de la investigación titulada: **“EL CLIMA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA COMERCIAL SELVA NOR PERUANA S.A. EN EL AÑO 2011”**.

Es de mi autoría y fue realizado para obtener el TÍTULO PROFESIONAL DE LIC. EN ADMINISTRACIÓN.

En caso de falta a la verdad me someto a las sanciones que se impongan por Ley.

Tarapoto, 14 de Julio del 2012.

.....
Andy Martín García Trigoso
DNI 43373759

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo a bien analizar el Clima laboral y establecer su incidencia en el Desempeño Laboral del personal de la empresa CONSELVA SAC. de la ciudad de Tarapoto.

El estudio se desarrolló como una investigación descriptiva, apoyado de un trabajo de campo, tomando como muestra al 77% del total de trabajadores, a los cuáles se aplicó un cuestionario con cincuenta y tres preguntas; asimismo, se aplicó otro cuestionario al 100% de jefes de área (15) de la organización, para evaluar el desempeño laboral de los trabajadores. Para la elaboración de los instrumentos de recolección de datos se tuvo como base las dimensiones e indicadores planteados en el trabajo de investigación, además de ello fueron validados por los respectivos asesores. Los datos recolectados, se presentan en cuadros estadísticos y gráficos de barras. Gracias a los instrumentos utilizados se pudo analizar el clima laboral de la empresa CONSELVA S.A. y la incidencia de ésta sobre el rendimiento de los colaboradores, que de acuerdo a los resultados, el clima laboral dentro de la empresa es bueno y esto a su vez genera que el desempeño de los colaboradores sea bueno.

ABSTRACT:

The present work of investigation had like Analysing the labour Climate and establish his incidence in the Exert Labour of the Administrative personnel of the company CONSELVA SAC. Of the city of Tarapoto.

The study developed like an investigation descriptiva, supported in a work of field, take like population of 15 workers asi Same apply technical of recolección of data the survey, by means of a questionnaire with twenty-two (22) ítems of selection, applying a scale of likert with three options of answers, each one of the ítems validated by the trial of experts and confiabilizado with the application of a pilot proof. The data recolectados, Present in statistical and graphic pictures circulated. Of agreement to the results conclude that it exists a low level of motivation by fault of recognitions to the workers, some systems of rewards no fair for the exert of the workers, opportunities of scarce development, where some feel desmotivados By not having good profits. It recommended that the company develop strategies of stop to maintain motivated to the personnel. Offer new profits, programs of adiestramientos and courses of capacitación, assign recognitions by the excellent labor of the workers.