



**UCV**  
**UNIVERSIDAD**  
**CÉSAR VALLEJO**

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**Facultad de Ciencias Empresariales**  
**Escuela Académico Profesional de Administración**

**EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL Y SU EFECTO EN LA  
CALIDAD DEL SERVICIO A LOS USUARIOS EXTERNOS  
DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE AGRICULTURA SAN  
MARTÍN-TARAPOTO, AÑO 2012**

**TESIS**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO  
EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**

**WASHINGTON TORRES FLORES**

**ASESORES**

**Lic.Adm. ANA LUISA RENGIFO VARGAS**

**Lic.Adm. ROGER BURGOS BARDALES**

**TARAPOTO - PERÚ**

**2012**

## DEDICATORIA

A Dios por darme la vida y la oportunidad  
de seguir una carrera profesional y por haberme  
iluminado a lo largo de mi vida universitaria.

A mi esposa, Jesús García de Torres  
por su amor y apoyo incondicional en  
el logro de mis objetivos.

A mis hijos, Jessica Jesús,  
Jorge Washington y  
Giovanna Janeth,  
por sus comprensión  
y apoyo.

A mis padres, Eduardo y María Lila,  
que desde el cielo me iluminan.

## **PRESENTACIÓN**

La presente investigación **Evaluación del Clima Laboral y su Efecto en la Calidad del Servicio a los Usuarios Externos de la Dirección Regional de Agricultura San Martín Tarapoto, año 2012**, se realizó con la finalidad de conocer la percepción de los trabajadores con referencia a su entorno laboral y las expectativas de los usuarios externos sobre la calidad de servicio que brinda la Institución, ya que servirá como una fuente de información importante para los interesados en las variables estudiadas, así como a los profesionales, los estudiantes y la propia institución investigada; en ella podrán encontrar material para tomar decisiones y valiosa información para incrementar sus conocimientos.

Esta tesis ha seguido el orden establecido y diseñado por la Universidad César Vallejo filial Tarapoto en lo que se refiere al Reglamento de Grados y Títulos, cumpliendo los requisitos y condiciones y las exigencias que en su momento se recibieron por parte de los asesores.

La presente tesis está orientada a demostrar el efecto que tiene el Clima Laboral en la Calidad del Servicio en la Dirección Regional de Agricultura San Martín Tarapoto, en el año 2012, Institución que brinda servicios relacionados con la actividad agraria y que contribuye al progreso y desarrollo de las ciudades y los pueblos de la provincia de San Martín.

Razón por la cual, solicito al jurado evaluador me permitan sustentar y defender este trabajo.

**TORRES FLORES, Washington**

**Tarapoto, diciembre 2012**

## AGRADECIMIENTOS

Mi más profundo y sincero agradecimiento a todas las personas que hicieron posible la culminación del presente estudio, contribuyendo con sus conocimientos en el enriquecimiento de este trabajo:

- Al Ing Mg. Sc. Arturo Maldonado Reátegui, Director Regional de Agricultura San Martín por haberme brindado todas las facilidades para la realización de la presente investigación.
- A la Lic. Ana Luisa Rengifo Vargas, Asesora de la presente investigación por su amistad y valiosa orientación.
- Al Lic. Roger Burgos Bardales - Docente, por su amistad y orientación constante y por ser uno de los profesionales que me motivó e incentivó en la realización de la presente Tesis.
- Al M.Sc. Alberto Sotero Montero, por su incansable y valioso aporte en la realización del presente trabajo.

A todos ellos mi eterna gratitud.

## AGRADECIMIENTOS

Mi más profundo y sincero agradecimiento a todas las personas que hicieron posible la culminación del presente estudio, contribuyendo con sus conocimientos en el enriquecimiento de este trabajo:

- Al Ing Mg. Sc. Arturo Maldonado Reátegui, Director Regional de Agricultura San Martín por haberme brindado todas las facilidades para la realización de la presente investigación.
- A la Lic. Ana Luisa Rengifo Vargas, Asesora de la presente investigación por su amistad y valiosa orientación.
- Al Lic. Roger Burgos Bardales - Docente, por su amistad y orientación constante y por ser uno de los profesionales que me motivó e incentivó en la realización de la presente Tesis.
- Al M.Sc. Alberto Sotero Montero, por su incansable y valioso aporte en la realización del presente trabajo.

A todos ellos mi eterna gratitud.

## ÍNDICE

Contenido	Página
<b>DEDICATORIA</b>	ii
<b>PRESENTACIÓN</b>	iii
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	iv
<b>ÍNDICE</b>	v
<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO</b>	ix
<b>RESUMEN</b>	x
<b>ABSTRACT</b>	xiv
<b>INTRODUCCIÓN</b>	xviii
<b>CAPÍTULO I: MARCO METODOLÓGICO</b>	20
1.1 <b>El Problema de Investigación</b>	20
1.1.1 Selección del problema	20-21
1.1.2 Antecedentes del problema	22-26
1.1.3 Formulación del problema	27
1.1.4 Justificación	27-28
1.1.5 Limitaciones	28-29
1.2 <b>Objetivos</b>	30
1.2.1 General	30
1.2.2 Específicos	30
1.3 <b>Hipótesis</b>	31
1.4 <b>VARIABLES-INDICADORES</b>	32-33
1.5 <b>Diseño de la ejecución</b>	34
1.5.1 Tipos de Diseño	34
1.5.2 Población – Muestra	34-36
1.5.3 Técnicas, instrumentos, fuentes e informantes	36
1.5.4 Procedimiento de recolección de datos	36
1.5.5 Procesamiento de los datos.	36-37

<b>CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL CIENTÍFICO.</b>	38
2.1 Marco Teórico	38-66
2.2 Marco conceptual	67-69
<b>CAPÍTULO III: DESCRIPCIÓN Y ANALISIS DE RESULTADOS</b>	70-79
<b>CAPÍTULO IV: CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS</b>	80-81
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	82-85
<b>CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	86
6.1 Conclusiones	86-88
6.2 Recomendaciones	89-90
<b>CAPÍTULO VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y ANEXOS</b>	91
7.1 Bibliografía	91
7.1.1 Web grafía	91-92
7.1.2 Revistas Especializadas	93-94
7.2 Anexos	95
Anexo N°. 01: Autorización para realizar trabajo de Tesis	96
Anexo N°. 02: Reseña Historica de la DRASAM	97-98
Anexo N°. 03: Servicios que brinda la DRASAM-Tarapoto.	99-100
Anexo N°. 04: Cuestionario para conocer la percepción del Clima laboral de la DRASAM-Tarapoto.	101
Anexo N°. 05: Soluciones por cada Dimensión de Clima Laboral	102-107
Anexo N°. 06 Cuestionario para medir la Calidad de Servicio	108-110
Anexo N°. 07: Solución del Cuestionario por Dimensiones para Medir la Calidad de Servicio.	111-120
Anexo N°. 08: Vistas fotográficas de la DRASAM-Tarapoto.	121-123
Anexo N°. 09: Matriz de Consistencia	124

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
Tabla N°.01: Variables.Indicadores.	32-33
Tabla N°.02: Muestra Población Laboral.	35
Tabla N°.03: Técnicas, Instrumentos, Fuentes e Informantes.	36
Tabla N°.04: Calidad de Servicio	50
Tabla N°.05: Escala de Ubicación; Según Metodo SERVQUAL.	72
Tabla N°.06: Percepción del Clima Laboral; según las 06 dimensiones de STRINGER (2002).	73
Tabla N°.07: Dimension Estructura	102
Tabla N°.08 Dimensión Estandares.	103
Tabla N°.09: Dimensión Responsabilidad.	104
Tabla N°.10: Dimensión Reconocimiento	105
Tabla N°.11: Dimensión Apoyo.	106
Tabla N°.12: Dimensión Compromiso.	107
Tabla N°.13: Dimensión Elementos Tangibles.	111
Tabla N°.14: Expectativa	111
Tabla N°.15: Percepción	111
Tabla N°.16: Dimensión Confiabilidad.	113
Tabla N°.17: Expectativa	113
Tabla N°.18: Percepción	113
Tabla N°.19: Dimensión Capacidad de Respuesta.	115
Tabla N°.20: Expectativa	115
Tabla N°.21: Percepción.	115
Tabla N°.22: Dimensión Empatía.	117
Tabla N°.23: Expectativa	117
Tabla N°.24: Percepción	117
Tabla N°.25: Dimensión Seguridad.	119
Tabla N°.26: Expectativa	119
Tabla N°.27: Percepción	119



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
Gráfico N°. 01: Items de calificación de Test	70
Gráfico N°.02: Escala de calificación para Análisis.	71
Gráfico N°.03: Resumen General de Percepción del Clima Laboral; según las 6 dimensiones de STRINGER (2002).	74
Gráfico N°.04: Resumen por dimensiones con relación a la Media Aritmetica.	75
Gráfico N°.05: Resumen por dimensiones con relación a la calidad de servicio.	77
Gráfico N°.06: Efecto del Clima Laboral en la calidad de servicio a los usuarios externos de la DRASAM-Tarapoto, Año 2012.	78
Gráfico N°.07 Calidad de Servicio.	79
Gráfico N°.08: Dimensión Estructura.	102
Gráfico N°.09: Dimensión Estandares.	103
Gráfico N°.10: Dimensión Responsabilidad.	104
Gráfico N°.11: Dimensión Reconocimiento.	105
Gráfico N°.12: Dimensión Apoyo.	106
GráficoN°.13: Dimensión Compromiso.	107
Gráfico N°.14: Dimensión Elementos Tangibles.	112
GráficoN°.15: Dimensión Confiabilidad.	114
Gráfico N°.16: Dimensión Capacidad de Respuesta.	116
Gráfico N°.17: Dimensión Empatía.	118
Gráfico N°.18: Dimensión Seguridad.	120

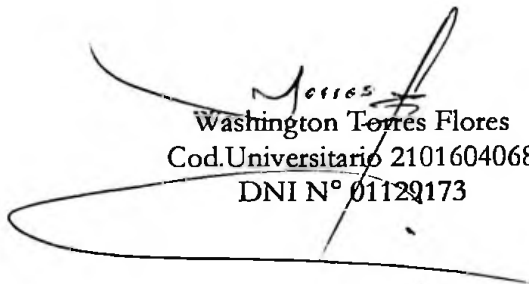
## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

Por el presente documento, Washington Torres Flores, identificado con DNI N° 01129173, con domicilio en el Jr. Alfonso Ugarte 276-Morales, ha elaborado la tesis denominada **Evaluación del clima laboral y su efecto en la calidad del servicio a los usuarios externos de la Dirección Regional de Agricultura San Martín Tarapoto, año 2012**, para optar el Grado de Bachiller en Administración y el correspondiente Título de Licenciado en Administración que otorga la Universidad César Vallejo de Tarapoto - Perú y, declaro que el presente trabajo ha sido íntegramente elaborado por el autor y que en él no existe plagio de naturaleza alguna de otro trabajo de tesis o similar elaborado por otra persona.

Igualmente deajo expresa constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo, por lo que no he asumido como mías las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos o en internet.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, diciembre, 2012



Washington Torres Flores  
Cod.Universitario 2101604068  
DNI N° 01129173

## RESUMEN

Esta investigación tuvo como Objetivo “**Evaluar el Clima Laboral y Determinar su Efecto en la Calidad del Servicio a los Usuarios Externos de la Dirección Regional de Agricultura San Martín Tarapoto, año 2012,**”. El estudio se desarrolló como una investigación Descriptiva-Explicativa, apoyado en un trabajo de campo, se tomó como muestra poblacional a setenta y siete (77) trabajadores y a ciento setenta y dos (172) usuarios externos de la institución.

Así mismo se aplicó encuestas como técnica de recolección de datos para **Conocer la percepción de los trabajadores con referencia al Clima Laboral**, utilizando la teoría de STRINGER (2002), y para **Evaluar la Calidad de Servicio que brinda la institución en estudio**, se utilizó el método SERVQUAL propuesto por la teoría de PARASURAMAN; ZEITHAML Y BERRY (1988), las escalas de calificación que se manejó para analizar los resultados de las encuestas, se muestra a continuación:

### **Para Clima Laboral.**

1. **Respuestas Favorables:** Representado por la opción Casi Siempre (valorizado 4) y Siempre (valorizado 5). Lo cual representa que existe un Clima Laboral Favorable.
2. **Respuestas Neutras:** Representado por la opción De vez en cuando (valorizado 3). Lo cual significa que está en dudas si existe o no un Clima Laboral Favorable.
3. **Respuestas Desfavorables:** Representado por la opción Nunca (valorizado 1) y Casi Nunca (valorizado 2). Lo cual representa que no existe un Clima Laboral Favorable.

### **Para Calidad de Servicio.**

**Relación Expectativas (servicio por recibir) - Percepcion (servicio recibido):** Es la relación que existe en función al tiempo, se contrasta: lo que se espera recibir con lo que se recibe en el momento de hacer uso del servicio, a

su vez este método relaciona la media aritmética en la escala de ubicación para obtener un diagnóstico final.

**Análisis de Resultados si:**

**Expectativas >Percepción= Negativo**

**Expectativas = Percepción = Indiferente**

**Expectativas <Percepción = Positivo**

**Escala de Ubicación:** Según el método SERVQUAL, la Escala de Ubicación es un cuadro de indicadores que permite conocer el nivel de calidad del servicio que brindan las empresas, es necesario entender que los puntajes 1, 2 son indicadores negativos, el 3 es un indicador indiferente y los puntajes 4 y 5 son indicadores positivos.

En la investigación se llegó a determinar que:

- La investigación realizada nos permitió apreciar el Clima laboral y determinar su efecto en la calidad del servicio a los usuarios externos de la Dirección Regional de Agricultura San Martín-Tarapoto, año 2012, utilizando la teoría de STRINGER 2002 y el Modelo SERVQUAL, llegando a concluir que el Clima Laboral es **desfavorable** (47%) y la Calidad de Servicio es **negativo** (55.97%); (Gráfico N°. 06 y 07).
- El Clima Laboral en la Dirección Regional de Agricultura San Martín-Tarapoto, año 2012, es **desfavorable**, las principales dimensiones críticas son Estructura y Apoyo con un 51 % de desfavorabilidad; respectivamente;(Gráfico 08 y 12), es preciso señalar que en la dimensión Estructura, el 55 % de los trabajadores no están de acuerdo con sus obligaciones en la institución y el 68 % consideran que sus aspiraciones se ven frustradas por la deficiente aplicación del Reglamento Interno de Trabajo y otras políticas de la institución; (Tabla N°.07), entre tanto, en la dimensión Apoyo; el 77% de los trabajadores no están de acuerdo con los

programas de motivación en la institución y el 48 % tiene la percepción de que el grupo que integra no es colaborativo; (Tabla N°. 11). A las dimensiones señaladas le siguen las dimensiones de Reconocimiento con el 48%; (Gráfico N°.11) y Responsabilidad con el 47% de desfavorabilidad; (Gráfico N°.10). Cabe indicar, que en la dimensión Reconocimiento el 61% de los trabajadores consideran que los beneficios que reciben de la institución no satisfacen sus expectativas y un 52% señala que no está de acuerdo con la remuneración que percibe; (Tabla N°.10). Además en la dimensión Responsabilidad el 54 % de trabajadores no están de acuerdo con la constante supervisión por el trabajo que realizan; (Tabla N°.09).

La dimensión **Estandares**, pese a tener un 40 % de favorabilidad; (Gráfico N°. 09), el 54 % de los trabajadores señalaron que no se sienten orgullosos por realizar un buen trabajo; (Tabla N°. 08).

- La Calidad del Servicio en la Dirección Regional de Agricultura San Martín-Tarapoto, año 2012, es **negativo** (55.97%), Expectativa>Percepción=negativo (56.10>55.84); (Gráfico N°.07) y a su vez, los resultados de la media aritmética se ubican en respuestas negativas. La principal dimensión crítica de esta variable está constituido por los **Bienes Materiales o Elementos Tangibles**, en esta dimensión, las expectativas son del 59% y la percepción alcanza el 57% (Expectativa>Percepción=Negativo), y también los resultados de la media aritmética se ubican en respuestas negativas, este resultado se sustenta por que la institución tiene una infraestructura inadecuada y poco funcional; (Tabla 14 y 15). Le sigue como dimensión crítica la **Seguridad**, en esta dimensión igual que en la anterior, las expectativas son mayores que la percepciones (56%> 54%), y los resultados de la media aritmética se ubican en respuestas negativas, este resultado se sustenta porque los empleados no transmiten confianza a sus usuarios, además estos últimos no se sienten seguros de los servicios que reciben; (Tabla 26 y 27). Asimismo, cabe precisar que en las dimensiones Confiabilidad y Empatía, las percepciones

superan a las expectativas, lo cual es positivo, sin embargo, tanto las expectativas como las percepciones, según la media aritmética se encuentran en escalas de ubicación negativas; (Tablas 17, 18 y 23, 24).

- El Clima Laboral en la Dirección Regional de Agricultura San Martín-Tarapoto, año 2012, presenta un elevado porcentaje desfavorable (47%); (Gráfico N°.03). Asimismo, según el análisis general de resultados se observa que la calidad del servicio es negativo en el orden del 55.97%, (Expectativa > percepción =Negativo), también, se aprecia que según la escala de ubicación del método SERVQUAL, identificado en la Media Aritmética de la presente investigación; (Gráfico N°04), tanto las Expectativas y Percepciones se encuentran en escala de ubicación negativa, es por ello que el resultado obtenido corresponde a una calidad de servicio negativo. Cabe indicar que al relacionar las dos variables, podemos afirmar que el Clima Laboral actual de la Dirección Regional de Agricultura San Martín-Tarapoto, año 2012, tiene un efecto directo en la baja calidad de servicio que brinda la misma.

También en esta investigación se encuentran distintos capítulos que ayudarán a profundizar y analizar toda la investigación desde diferentes contextos, haciendo de ésta una investigación científica, metodológica, didáctica y aplicada.

## ABSTRACT

This research aimed to "assess the work environment and their effect on the quality of service to external users of the Regional Directorate of Agriculture San Martín Tarapoto, 2012," The study was conducted as a descriptive-explanatory, supported by field work was sampled population to seventy-seven (77) employees and one hundred seventy two (172) external users of the institution.

Also applied technical surveys and data collection to understand the perception of workers with reference to the Working Environment, using the theory of STRINGER (2002), and to evaluate the Quality of Service provided by the institution under study, we used the SERVQUAL method proposed by the theory of Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988), rating scales that were used in analyzing the survey results, shown below:

### **To work climate.**

1. **Favorable responses:** Represented by the option Almost Always (valued 4) and Always (valued 5). This represents that there is a favorable labor climate.
2. **Neutral responses:** Represented by the option occasionally (valued 3). Which means you are in doubt whether or not a favorable labor climate.
3. **Answers to Avoid:** Represented by the Never option (valued 1) and rarely (valued 2). This represents that there is no favorable labor climate.

### **For Quality of Service**

Relationship Expectations (receiving service) - Perception (service received): Is the relationship a function of time, is contrasted: what is expected to receive what is received in time to make use of the service, in turn this the arithmetic mean method relates in scale location for a final diagnosis.

**Analysis of results if:**

<b>Expectations</b>	<b>&gt;=</b>	<b>Negative</b>	<b>Perception</b>
<b>Expectations</b>	<b>=</b>	<b>Perception</b>	<b>= Indifferent</b>
<b>Expectations</b>	<b>&lt;=</b>	<b>Positive</b>	<b>Perception</b>

Scale Location: Under the method SERVQUAL Scale Location is a scoreboard that allows to know the level of quality of service offered by companies, you need to understand that scores 1, 2 are negative indicators, the 3 is an indicator indifferent and scores 4 and 5 are positive indicators.

In the investigation it was determined that:

- The research allowed us to appreciate the working environment and to determine its effect on the quality of service to users outside of the Regional Directorate of Agriculture San Martín Tarapoto, 2012, using the theory of STRINGER SERVQUAL Model 2002, reaching conclude that the working environment is unfavorable (47%) and Quality of Service is negative (55.97%) (Graph. 06 and 07).
- The working environment in the Department of Agriculture Regional San Martín Tarapoto, 2012, is unfavorable, the main critical dimensions are structure and support with 51% of desfavorabilidad, respectively (Figure 08 and 12), it is clear that in Structure dimension, 55% of workers do not agree with their duties at the institution and 68% believe that their aspirations are frustrated by the poor implementation of the Working Rules and other policies of the institution (Table ° .07), meanwhile, in the support dimension, 77% of employees disagree with motivational programs in the institution and 48% have the perception that the group is not integrated collaborative; (Table N ° . 11). Marked dimensions follow the dimensions of Recognition to 48% (Graph 11) and Responsibility desfavorabilidad 47%; (Graph 10). It should be noted, that in dimension Recognition 61% of workers feel that the benefits they receive from the institution satisfacen their expectations and 52% say they disagree with the



remuneration received; (Table No. 10) . Responsibility dimension in addition 54% of workers are not under the constant supervision of their work; (Table No. 09).

Dimension Standards, despite having a 40% favorability; (Graph. 09), 54% of workers said they do not feel proud for doing a good job; (Table N °. 08).

- Quality of Service in the Department of Agriculture Regional San Martín Tarapoto, 2012, is negative (55.97%),  $\text{Expectation} > \text{Negative Perception}$  ( $56.10 > 55.84$ ) (Graph 07) and, in turn, results arithmetic average are placed in a negative response. The main criticism of this variable dimension comprises material goods or tangible items, in this dimension, expectations are 59% and reached 57% perception ( $\text{Expectation} > \text{Negative Perception}$ ), and also the results of the arithmetic are located in negative responses, this result is supported by the institution's infrastructure is inadequate and dysfunctional; (Table 14 and 15). He continues as security critical dimension in this dimension as in the previous one, the expectations are higher than the perceptions ( $56\% > 54\%$ ), and the results of the arithmetic mean are located in negative responses, this result is sustained because employees do not transmit confidence to its users and the latter do not feel confident of the services they receive; (Table 26 and 27). Should also be noted that the dimensions Reliability and Empathy, perceptions exceed expectations, which is positive, however, both the expectations and perceptions, as the arithmetic mean scales are in negative location; (Tables 17, 18 and 23, 24).

- The working environment in the Department of Agriculture Regional San Martín Tarapoto, 2012, presents an unfavorable high percentage (47%) (Graph 03). Also, according to the general analysis of results shows that the quality of service is negative in the order of 55.97% ( $\text{Expectation} > \text{Negative perception}$ ), also, shows that as the scale of SERVQUAL method location identified in the Media arithmetic of this investigation; (Chart No. 04), both the expectations and perceptions are negative placement scale, which is why the result corresponds to a negative service

quality. It should be noted that by linking the two variables, we can say that the current Working Environment Regional Directorate of Agriculture San Martín Tarapoto, 2012, has a direct effect on the low quality of service provided by it.

Also in this research are chapters that will help deepen and analyze all the research from different contexts, making this a scientific, methodological, didactic and applicative.