



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TÍTULO:

**“CLIMA LABORAL Y RELACIONES PÚBLICAS INTERNAS DE LA
EMPRESA DANE S.A.C. TARAPOTO 2014”.**

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

AUTOR:

WILDER CIRILO SAAVEDRA DIAZ

ASESOR:

Ing. FERNANDO RUIZ SAAVEDRA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

TARAPOTO – PERÚ

2014

PÁGINA DEL JURADO

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a mis queridos padres por toda la comprensión, el apoyo en los momentos más difíciles en la realización del proyecto y de mi vida universitaria, así mismo a todas mis amistades que siempre me brindaron su ayuda incondicional a todos ellos les estoy muy agradecido.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradecer a la empresa DANE S.A.C por el apoyo incondicional que me brindan para poder realizar este trabajo de investigación, y en segundo lugar agradezco a la Universidad Cesar Vallejo y a los profesores que nos brindan el conocimiento y asesoría para poder elaborar dicho proyecto de investigación, así mismo agradezco a las personas que me apoyaron en la recolección de datos.

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

Yo, Wilder Saavedra Díaz con DNI N° 43807372, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 15 de octubre 2014



SAAVEDRA DIAZ, WILDER CIRILO

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada: **“CLIMA LABORAL Y RELACIONES PÚBLICAS INTERNAS DE LA EMPRESA DANE S.A.C. TARAPOTO 2014”**, con la finalidad de cumplir el reglamento de grados títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración, esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

En la Elaboración del informe se ha considerado separar mediante capítulos los procesos de evaluación de ambas variables.

El **capítulo I**, menciona la parte introductoria del informe es decir en esta podemos conocer autores que sustenten la investigación que es en el caso del marco teórico, también se menciona el fin o el motivo de la investigación estipulada en la justificación del informe y sobre todo lo más importante en este capítulo se plantea el problema de la investigación y objetivos que de una manera u otra ayuden en la evaluación de las variables.

En el **capítulo II**, se menciona el tipo de estudio que se aplicará y los métodos a utilizar para obtener mejores resultados.

Además se mencionan las técnicas e instrumentos que se utilizarán para la recolección o levantamiento de data, para posteriormente, identificar empresas investigadas, en búsqueda del efecto en las relaciones públicas internas de los colaboradores.

El **capítulo III**, muestra toda la evaluación del estudio es decir encontramos el núcleo que determinará los verdaderos problemas que tiene la empresa de estudio, y el efecto que causa, al finalizar los resultados encontramos las discusiones en donde se describen y relacionan las variables indicando el resultado obtenido.

Por último encontramos el **Capítulo V y VI** que sirven para concluir todo lo encontrado en la investigación, es decir se menciona la eficiencia y deficiencia encontrada en la empresa de estudio, de esa manera poder brindar como estudiantes alguna recomendación o sugerencia que mejoren sus fortalezas y contrarresten sus debilidades.

Además al final del informe se adjuntan aquellos documentos utilizados para la investigación que pueden ser, libro, linkografías, noticias, artículos, etc.

ÍNDICE

| Contenido | Página |
|---|--------|
| Página del jurado..... | ii |
| Dedicatoria..... | iii |
| Agradecimientos..... | iv |
| Declaratoria de autenticidad..... | v |
| Presentación..... | vi |
| Índice..... | vii |
| RESUMEN | viii |
| ABSTRACT | ix |
| I. INTRODUCCIÓN | 10 |
| Antecedentes..... | 10 |
| Justificación..... | 19 |
| Marco Teórico..... | 20 |
| Marco Conceptual..... | 33 |
| Realidad problemática..... | 35 |
| 1.1. Problema..... | 35 |
| 1.2. Hipótesis..... | 37 |
| 1.3. Objetivos..... | 37 |
| II. MARCO METODOLÓGICO | 38 |
| 2.1. Variable..... | 38 |
| 2.2. Operacionalización de Variables..... | 39 |
| 2.3. Metodología..... | 41 |
| 2.4. Tipos de estudio..... | 41 |
| 2.5. Diseño..... | 41 |
| 2.6. Población, muestra y muestreo..... | 42 |
| 2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 42 |
| 2.8. Método de análisis de datos..... | 43 |
| 2.9. Aspectos éticos..... | 43 |
| III. RESULTADOS | 44 |
| IV. DISCUSIÓN | 67 |
| V. CONCLUSIONES | 71 |
| VI. SUGERENCIAS | 72 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 73 |

RESUMEN

En la presente investigación titulada “**EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL Y SU EFECTO EN LAS RELACIONES PUBLICAS INTERNAS DE LA EMPRESA DANE S.A.C. DE LA CIUDAD DE TARAPOTO EN EL AÑO 2014**”, se ha definido como objetivo general evaluar las relaciones públicas internas y determinar su relación con el clima laboral de la empresa DANE S.A.C., en la cual se planteó la hipótesis de la existencia de una relación directa entre el Clima Laboral y las Relaciones Públicas Internas de la empresa, para ello la población de estudio estará conformada por todos los trabajadores de la empresa DANE, incluyendo administrativos y operativos, y como muestra se procederá a tomar a la totalidad de la población que consta de 28 colaboradores entre operativos y administrativos, ya que dicha muestra reúne características más comunes para determinar tal fin, categorizamos la población de acuerdo a las funciones que desempeñan, por lo que se procedió a realizar una entrevista y una encuesta a la muestra de estudio.

En tanto se procedió a tabular y analizar los resultados obtenidos, obteniendo entre otras las siguientes conclusiones:

Se ha determinado que el manejo de conflictos no se desarrolla adecuadamente, puesto que los directivos no se preocupan por realizar un diagnóstico para tener conocimiento de los conflictos existentes, y de estas manera buscarle una solución, y por consiguiente reducirlos; en cuanto a los reconocimientos que perciben los colaboradores no se vienen desarrollando de manera adecuada, ya que en ocasiones los colaboradores no lo perciben, y de ser reconocidos muchas veces estos tienen el riesgo de sobrecargar responsabilidades o tareas que no puedan asumir.

En cuanto a las relaciones públicas internas en su dimensión necesidades del personal se desarrolla de manera inadecuada, puesto que el personal no percibe la seguridad pertinente en su puesto de trabajo, así como tampoco son invectivados al perfeccionamiento e innovación de sus labores; por otro lado los directivos no se preocupan por identificar los problemas o conflictos que se vienen suscitando dentro de la empresa. Por últimos, como se ha observado con anterioridad que las dimensiones ya mencionadas crean un clima laboral inadecuado por lo que ocasiona que se desarrolle de igual manera las relaciones públicas internas de la empresa DANE S.A.C.

PALABRAS CLAVE: Clima Laboral, Relaciones Publicas Internas, Efecto

ABSTRACT

In this research entitled "**EVALUATION OF WORK ENVIRONMENT AND ITS EFFECT ON INTERNAL PUBLIC RELATIONS COMPANY SAC DANE CITY TARAPOTO IN THE YEAR 2014**," defined as general objective assess internal public relations and determine their relationship to the working environment of the company DANE SAC in which the hypothesis of the existence of a direct relationship arose between Employee Satisfaction and Internal Public Relations company, to do the study population will consist of all employees of the company DANE, including administrative and operational, and as shown proceed to take the entire population consisting 28 collaborators between operational and administrative, as this exhibition features more common characteristics to determine this end, we categorize people according to the roles, so we proceeded to conduct an interview and a survey of the study sample.

As we proceeded to tabulate and analyze the results, obtaining among others the following conclusions:

We have determined that conflict management does not develop properly, since managers do not care about making a diagnosis to be aware of the conflicts, and this way find a solution, and therefore reduce; in terms of awards earned by employees is not being carried out properly, because sometimes employees do not perceive it, and being recognized many times these are at risk of overloading responsibilities or tasks that can not afford.

In story to internal public relations in its dimension needs of staff develops improperly, since the staff does not receive the relevant security in their jobs, nor are investivados the improvement and innovation of its work; on the other hand do not care managers identify problems or conflicts that have been raising within the company. On the latter, as has been observed previously that the aforementioned dimensions create an inadequate working environment by causing it to develop equally internal public relations company DANE SAC.

KEYWORDS: Employee Satisfaction, Internal Public Relations Effect