



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela Académico Profesional de Administración

**“EL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL
DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA EMPRESA
TABACALERA DEL ORIENTE S.A.C. EN EL AÑO 2011”.**

Tesis que presenta el Bachiller:

MARDEN NAVARRO CÓRDOVA

Para obtener el Título Profesional de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

ASESORES: Lic. ANA LUISA RENGIFO VARGAS

MG. LAZARO RUIZ BARRERA

TARAPOTO – PERU

2011

DEDICATORIA

A mis queridos padres: **Olinda Córdova** y **Manuel Navarro**, asimismo a mis hijas **Leylith Carolina** y **Alisson Christel** por ser quienes han estado en mi lado en todo momento dándome la fuerza necesaria para continuar luchando día tras día y rompiendo todas las barreras que se me presenten en el camino de la Vida, y así poder alcanzar unos de mis más grandes anhelos culminar mi carrera, y es por ellos que debo dedicar este triunfo y en qué todo momento me llenaron de Amor y de apoyo.

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	
BIBLIOTECA	
COEINGO:	0083
	APM-PE
	E.L.
Nº DE LIBRO:	
FECHA:	04-06-2012

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 Titulado: **“EL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA EMPRESA TABACALERA DEL ORIENTE S.A.C. 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 influencia existente del el clima laboral 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.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo y su plana directiva, por haberme acogido y abierto las puertas de sus aulas durante estos tres años, tiempo el cual me permitió madurar y ampliar mis conocimientos y en estos momentos brindarme la oportunidad mediante este desarrollo de tesis para obtener el grado de Licenciado en Administración.

A los docentes de la Universidad César Vallejo, especialmente a los de la escuela profesional de Administración, por el esfuerzo, dedicación y paciencia por compartir sus conocimientos y experiencias profesionales.

A la empresa Tabacalera del Oriente S.A.C. y su Gerente General Sr. **Gennaro Lettieri**, por brindarme la oportunidad de realizar la investigación, ofreciendo las facilidades de información bajo supervisión profesional.

Agradecer de manera muy especial al Señor **Alfredo Erik Jesús Eggarter Chiok**, por haberme brindado su amistad sincera, y por la valiosa ayuda que me brindó para culminar mi carrera profesional y en la elaboración de esta investigación.

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.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
PRESENTACIÓN	III
AGRADECIMIENTO	IV
DECLARACIÓN JURADA	VII
RESUMEN EJECUTIVO	VIII
ABSTRACT	IX
INTRODUCCIÓN	X
CAPÍTULO I: MARCO METODOLÓGICO	11
1. 1. EL PROBLEMA	11
1.1.1. Selección del problema	11
1.1.2. Antecedentes del problema	12
1.1.3. Formulación del problema	17
1.1.4. Justificación	18
1.1.5. Limitaciones	19
1.2. OBJETIVOS	21
1.3. HIPÓTESIS	21
1.4. VARIABLES E INDICADORES	22
1.5. DISEÑO DE EJECUCIÓN	22
1.5.1. Tipo de Diseño	22
1.5.2. Población, muestra	23
1.5.3. Técnicas, instrumentos e informantes	23

CAPÍTULO II : MARCO REFERENCIAL Y CIENTÍFICO	24
2.2. Marco Teórico	25
2.3. Marco Conceptual	49
CAPÍTULO III: DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS	51
CAPÍTULO IV: CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	63
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS	65
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	69
6.1. Conclusiones	69
6.2. Recomendaciones	70
CAPÍTULO VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y ANEXOS	71
7.1. BIBLIOGRAFÍA	71
7.2. ANEXOS	72

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

El suscrito, Bachiller: **MARDEN NAVARRO CORDOVA**, identificado con **DNI N° 00954389** y con domicilio legal en el Jr. Túpac Amaru N° 361 del distrito de la Banda de Shilcayo, provincia y departamento de San Martín, declaro bajo juramento lo siguiente:

Ser el autor de la presente investigación titulada **“EL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA EMPRESA TABACALERA DEL ORIENTE S.A.C. EN EL AÑO 2011”**, la cual reporta datos originales obtenidos de fuentes primarias de manera expresa para resolver el objetivo propuesto y no constituye plagio alguno. Las referencias y citas de otros autores han sido consignadas siguiendo la metodología establecida y de faltar a la verdad me someto a las leyes y normas que rigen la propiedad intelectual en la República.

Tarapoto, Diciembre del 2011



Marden Navarro Córdova
DNI 00954389

RESUMEN EJECUTIVO

Esta investigación se orienta a observar el clima laboral y su influencia en el desempeño laboral, en Tabacalera del Oriente S.A.C. ubicada en el distrito de Tarapoto. En el desarrollo de esta investigación se validó en lo referente al clima laboral, en la teoría de **Bowers y Taylor (1972)**, que señalan que en una organización podemos encontrar cinco dimensiones para medir el clima laboral, y los han definido como: Apertura a los cambios tecnológicos, Recursos humanos, Comunicación, Motivación y Toma de decisiones. Así como también, para lo relacionado con el desempeño laboral, en la teoría de **Borman y Motowidlo (1993 en Hernández y Herrera, 2006)** que condujeron a la noción de que en el desempeño individual pueden distinguirse dos dimensiones: El Desempeño de tareas y el Desempeño contextual.

Utilizando sus dimensiones y todos sus indicadores, los cuales 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 laboral estructurado con preguntas cerradas y está dirigida a los trabajadores de la empresa en estudio.

En el análisis de los resultados no se evidencia la influencia del clima laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de Tabacalera del Oriente 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.

RESUMEN EJECUTIVO

Esta investigación se orienta a observar el clima laboral y su influencia en el desempeño laboral, en Tabacalera del Oriente S.A.C. ubicada en el distrito de Tarapoto. En el desarrollo de esta investigación se validó en lo referente al clima laboral, en la teoría de **Bowers y Taylor (1972)**, que señalan que en una organización podemos encontrar cinco dimensiones para medir el clima laboral, y los han definido como: Apertura a los cambios tecnológicos, Recursos humanos, Comunicación, Motivación y Toma de decisiones. Así como también, para lo relacionado con el desempeño laboral, en la teoría de **Borman y Motowidlo (1993 en Hernández y Herrera, 2006)** que condujeron a la noción de que en el desempeño individual pueden distinguirse dos dimensiones: El Desempeño de tareas y el Desempeño contextual.

Utilizando sus dimensiones y todos sus indicadores, los cuales 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 laboral estructurado con preguntas cerradas y está dirigida a los trabajadores de la empresa en estudio.

En el análisis de los resultados no se evidencia la influencia del clima laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de Tabacalera del Oriente 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.

EXECUTIVE ABSTRACT

This research aims to observe the working environment and its influence on job performance in Tabacalera del Oriente S.A.C. located in the district of Tarapoto.

In the development of this research was validated with regard to working environment, on the theory of **Bowers and Taylor (1972)**, indicating that an organization can find five dimensions to measure the work environment, and defined as: Opening changes in technology, human resources, communication, motivation and decision-making. Just as well, to do with job performance, on the theory of **Borman and Motowidlo (1993 in Hernandez and Herrera, 2006)** that led to the notion that individual performance can distinguish two dimensions: task performance and contextual performance.

Using all its dimensions and indicators, which have been adapted and prioritized according to the reality of the company under study, thus we can see the relationship between organizational climate and performance.

The survey is the main instrument in the working environment structured with closed questions and is intended for employees of the company under study.

In the analysis of the results are not evidence of the influence of climate in job performance of workers in Tabacalera del Oriente S.A.C. 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.