



**UCV**  
UNIVERSIDAD  
CÉSAR VALLEJO

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**Facultad de Ciencias Empresariales**

**Escuela Académico Profesional de Contabilidad**

**“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU EFECTO EN EL  
CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS Y METAS DE LA  
DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN  
DEL EMPLEO DE SAN MARTÍN.” TARAPOTO 2011”**

**Tesis que presenta la Bachiller:**

**LUISA DEL CARMEN MESÍAS ARÉVALO**

**Para obtener el Título Profesional de:**

**CONTADOR PÚBLICO**

**Asesores: C.P.C. SILVESTRE, QUINTANA PUMACHOQUE**

**M. Sc. ALBERTO SOTERO MONTERO**

**TARAPOTO - PERÚ**

**2011**

## DEDICATORIA

A DIOS TODO PODEROSO

: Porque me dio la oportunidad de vivir, por iluminarme, por darme sabiduría y la fortaleza de seguir adelante, por ser la guía principal y motor de mi vida.

A MIS PADRES

: JUAN y ALICIA, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. Es por ellos que soy lo que soy ahora. Los amo con mi vida.

A MI HERMANO

: CRISTHIAN, que siempre ha confiado en mí y me ha apoyado y acompañado en todos los momentos de mi vida. Por su paciencia, comprensión y apoyo incondicional.

**A todos aquellos, muchas gracias de todo corazón.**

## PRESENTACIÓN

Honorables miembros del jurado:

Cumpliendo con las disposiciones contenidas en el reglamento de la Universidad César Vallejo y con el objeto de desarrollar el curso de Desarrollo de Tesis, elevo a la consideración de vuestro criterio, este modesto trabajo titulado: **“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU EFECTO EN EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS Y METAS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO DE SAN MARTÍN TARAPOTO 2011.”**

El objetivo de la realización del presente estudio de investigación es evaluar el clima organizacional y el efecto que este tendrá en el cumplimiento de objetivos y metas de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de San Martín, ya que los resultados obtenidos permiten elaborar una propuesta para mejorar el clima de la Institución.

Dignos miembros del jurado someto a vuestro criterio la presente investigación para la respectiva evaluación.

**Luisa del Carmen Mesías Arévalo.**

## AGRADECIMIENTO

Estos últimos años han sido para mí uno de los más difíciles e importantes de mi vida, saber superarlos ha sido uno de mis mayores éxitos y retos que lo he podido percibir, es por ello que siempre tendré presente que Dios nos dio alas y en el momento de dificultades despleguémoslas.

A Dios, porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi apoyo y motivación durante todo el periodo de estudio.

A mis padres, pilares fundamentales en mi vida. Sin ellos, jamás hubiese podido conseguir lo que hasta ahora. Su tenacidad y lucha insaciable han hecho de ellos el gran ejemplo a seguir y destacar, no solo para mí, sino para mi hermano y familia en general.

A toda mi familia y a cada una de las personas que participaron en el desarrollo de mi investigación, ya que invirtieron su tiempo y conocimientos, amigos que sin esperar nada a cambio compartieron pláticas, conocimiento y diversión a todos aquellos que durante estos cinco años que duró este sueño, juntos logramos convertirlo en realidad.

Gratitud a los docentes CPC. Silvestre Quintana Pumachoque y al Msc. Alberto Sotero Montero, quienes por su paciencia, su cooperación y constante apoyo hicieron posible el desarrollo y culminación de esta tesis, impulsándome a cumplir con el sueño de ser profesional de éxito, apta para triunfar en el transcurso de mi vida.

En general quiero agradecer a todas y a cada una de las personas que de alguna manera contribuyeron al desarrollo de esta tesis, les agradezco el haberme brindado todo el apoyo, colaboración y ánimo.

**A todos aquellos, muchas gracias de todo corazón.**

# ÍNDICE

Contenido	Página
DEDICATORIA	ii
PRESENTACIÓN	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD Y PLAGIO	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	x
CAPÍTULO I: MARCO METODOLÓGICO	
1.1. El Problema	12
1.1.1. Realidad problemática	12
1.1.2. Antecedentes del problema	14
1.1.3. Formulación del problema	19
1.1.4. Justificación	19
• Justificación teórica:	19
• Justificación metodológica:	19
• Justificación práctica:	19
• Justificación académica:	20
1.1.5. Limitaciones	20
• Limitación por generalización:	20
• Limitación del diseño:	20
• Limitación del tiempo:	20
1.2. Objetivos	21
1.2.1. Objetivo general	21
1.2.2. Objetivos específicos.	21
1.3. Hipótesis	21
1.4. Variables-indicadores	21
Variable independiente:	21
Variable dependiente:	22

1.5	Diseño de la ejecución	
1.5.1.	Tipo de diseño	23
1.5.2.	Población-muestra	23
1.5.3.	Técnicas, instrumentos, fuentes e informantes	23
	CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL CIENTÍFICO	24
2.1	Marco teórico	
2.2	Marco conceptual	26
	CAPÍTULO III: DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS	40
		43
	CAPÍTULO IV: CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS	53
	CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS	56
	CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	59
6.1.	Conclusiones	59
6.2.	Recomendaciones	61
	CAPÍTULO VII: BIBLIOGRAFÍA	63
7.1.	Bibliografía	63
7.2.	Anexos	65

## **DECLARACIÓN JUARADA DE AUTENTICIDAD Y PLAGIO.**

La suscrita; Bachiller: Luisa del Carmen Mesías Arévalo, con DNI 46208134, con domicilio legal en Jirón 1º de abril N° 171 del distrito de La Banda de Shilcayo, perteneciente a la Facultad de Ciencias Empresariales:

Declaro bajo juramento que no existe plagio en el desarrollo de la presente investigación, que todos los datos consignados es parte de la investigación y que si se menciona teorías de otros autores están citados propiamente.

Además, que la presente investigación no ha sido parcial ni totalmente presentada anteriormente.

Hecho en Tarapoto, 09 de Diciembre 2011.

---

Luisa del Carmen Mesías Arévalo.

DNI 46208134

## RESUMEN

El presente estudio de investigación se realizó con la finalidad de evaluar el clima organizacional y establecer su efecto en el cumplimiento de objetivos y metas programadas de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo San Martín.

Se tuvo como método de investigación descriptiva simple, que permitió detallar y conocer de manera clara y precisa el Estilo de Dirección que predomina en esta Institución (Estilo Democrático), puesto que los trabajadores participan en la toma de decisiones, afirmando que se contribuye a crear un clima agradable de trabajo, aunque no siempre es eficiente.

Teniendo en cuenta los tres factores del clima organizacional – comunicación, motivación y satisfacción laboral, vemos reflejado que el Clima Organizacional se está deteriorando, ya que los trabajadores no encuentran comunicación fluida con sus supervisores, la motivación no es suficiente para cumplir con lo encomendado, no se encuentran satisfechos laboralmente, puesto que el medio ambiente o estructura en la que vienen laborando no tienen las condiciones suficientes para desarrollar bien sus funciones, y como consecuencia está llevando al personal a perder entusiasmo por su trabajo.

Concluimos que el clima organizacional no es óptimo, ya que muestra debilidad por la falta de un compromiso verdadero de los trabajadores para con su organización; no obstante, esta situación se origina porque los niveles jerárquicos más altos no han considerado la difusión de la misión, la identificación y fortalecimiento de valores básicos, afectando de manera negativa en el cumplimiento de objetivos y metas de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de San Martín. Tarapoto 2011; puesto que sólo se llegó a cumplir el 91.55% con los objetivos y metas programado en su plan operativo institucional.

## ABSTRACT

This research study was made to evaluate the organizational climate and establish their effect in the economic management, in the objectives performance and program goals of the Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo San Martín.

The descriptive research method simple was used for this investigation , it allowed to know clear and precise detail the management style that prevails in this Institution (Democratic Style), the workers participate in the taking of decisions, declaring that it contributes to create a pleasing working atmosphere, although it is not always enough.

Based in the three factors of organizational climate ,communication, motivation and labor satisfaction, we can see reflected the organizational climate is deteriorating, because workers don't find a fluency communication with their supervisors, the motivation is not enough to perform with the ordered , occupationally they are not satisfied, due the atmosphere or structure in which they are laboring do not have sufficient conditions to develop their functions well, and consequently is leading the personal to lose enthusiasm for their work.

We conclude that the organizational climate is not optimal, due it shows weakness for the lack of a real workers 'compromise with their organization, however, this situation begin because the higher hierarchical levels of the organization haven't considered the diffusion of the mission, identifying and strengthening of basic values, negatively affecting the economic management and the achievement of objectives and aims of the Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo San Martín, due only 91.55% the objectives and aims planned in their institutional operating plan were developed.