



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

# **UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

## **ESCUELA DE POSTGRADO**

### **TESIS**

**RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL  
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES DE LA DIRECCION  
DE COMERCIO EXTERIOR DE GERCETUR LAMBAYEQUE,  
CHICLAYO - 2016**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAGISTER  
EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **AUTOR**

**Br. MARCO ANTONIO LLUNCOR TELLO**

### **ASESOR**

**Dr. HUGO ENRIQUE HUIMAN TARRILLO**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**  
**ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**CHICLAYO – PERÚ**

**2016**

**Página de Jurado**

**Mg. Lindon Vela Meléndez**  
**Presidente**

**Mg. Martín Wilson Lozano Rivera**  
**Secretario**

**Dr. Hugo Enrique Huiman Tarrillo**  
**Vocal**

## **Dedicatoria**

A mis padres María Elva y Gregorio; a mis hermanos Luis Alberto y Juan Ramón, por su gran ejemplo de superación y valioso apoyo en todo momento desde el inicio de mis estudios.

A mi esposa María Elizabeth, por ese optimismo que siempre me impulsó a seguir adelante y por los días y horas que hizo el papel de madre y padre.

A mis hijos Johanna Elizabeth, Nazih Paul y Marco Francisco; y mi nieta Rafaela, quienes han sido mayor motivación para nunca rendirme en los estudios y poder llegar a ser un ejemplo para ellos.

A mis familiares y amigos que tuvieron una palabra de apoyo para mi durante mis estudios.

**Marco Antonio**

## **Agradecimiento**

Quiero agradecer sinceramente a aquellas personas que compartieron sus conocimientos conmigo para hacer posible la conclusión de esta tesis.

Especialmente agradezco a mi asesor Mg. Hugo Enrique Huiman Tarrillo, por su paciencia, dedicación, motivación, criterio y aliento respecto a esta investigación.

Gracias a las autoridades y personal administrativo de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, por su atención y amabilidad en todo lo referente a mi vida como alumno de Maestría.

A los compañeros de labores de la Dirección de Comercio Exterior de GERCETUR Lambayeque, por su colaboración y apoyo en el desarrollo de la investigación.

**El Autor**



DECLARACIÓN JURADA

Yo, Marco Antonio Lluncor Tello egresado (a) del Programa de Maestría ( x ) Doctorado ( ) en Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° 16609943

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor (a) de la tesis titulada: **RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES DE LA DIRECCIÓN DE COMERCIO EXTERIOR DE GERCETUR LAMBAYEQUE, CHICLAYO - 2016.** La misma que presento para optar el grado de: Magister en Gestión Pública.
2. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Pimentel, 07 de noviembre de 2016

Firma

Nombres y apellidos: Marco Antonio Lluncor Tello

DNI: 16609943

CERTIFICO: Que la firma que antecede

corresponde (a) MARCO

ANTONIO LLUNCOR

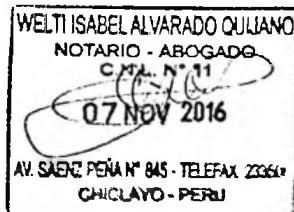
TELLO

D.M. 16609943

Identificado (a) con.....

Chiclayo,



## **Presentación**

La actual exploración titulada "Relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los servidores de la Dirección de Comercio Exterior de Gercetur Lambayeque, Chiclayo – 2016", cuya finalidad es determinar el nivel de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores de la Dirección de Comercio Exterior de GERCETUR Lambayeque, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

El documento consta de siete (07) Capítulos y representa una experiencia personal, valiosa en el aspecto profesional y en el campo de la exploración para el perfeccionamiento de la gerencia gubernamental, fruto de un diagnóstico sensato, para ello se han seguido las pautas del enfoque de esta investigación cuantitativa con alcance correlacional.

El Autor

## Índice

Página del Jurado .....	II
Dedicatoria .....	III
Agradecimiento .....	IV
Presentación .....	VI
Índice.....	VII
Resumen .....	IX
Abstract .....	X
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA:.....	11
1.2. TRABAJOS PREVIOS:.....	14
1.3. TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA:.....	18
1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA: .....	38
1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO:.....	38
1.6. HIPÓTESIS: .....	40
1.7. OBJETIVOS: .....	40
II. MÉTODO .....	41
2.1. DISEÑO DE ESTUDIO .....	41
2.2. VARIABLES - OPERACIONALIZACIÓN .....	42
2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	47
2.4. TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD .....	48
2.5. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS .....	51
2.6. ASPECTOS ÉTICOS.....	51
III. RESULTADOS .....	53
3.1. Presentación de los Resultados del Clima Organización .....	53
3.2. Presentación de los Resultados del Desempeño Laboral .....	57
IV. DISCUSIÓN.....	63

V.	CONCLUSIONES.....	65
VI.	RECOMENDACIONES.....	66
VII.	REFERENCIAS.....	67
	ANEXOS.....	71

#### ÍNDICE DE FIGURAS:

FIGURA N° 1	CICLO PARA LA ACCIÓN MOTIVACIÓN - DESEMPEÑO .....	25
FIGURA N° 2:	JERARQUÍA DE NECESIDADES DE MASLOW.....	29
FIGURA N° 3:	RELACIÓN CON LA JEFATURA.....	53
FIGURA N° 4:	DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES.....	54
FIGURA N° 5:	DEL RECONOCIMIENTO DEL TRABAJO.....	55
FIGURA N° 6:	DE LA AUTONOMÍA DE LA EJECUCIÓN DEL TRABAJO.....	56
FIGURA N° 7:	DEL CONTENIDO DEL TRABAJO.....	57
FIGURA N° 8:	DE LA SUPERVISIÓN.....	58
FIGURA N° 9:	DE LA REMUNERACIÓN.....	59
FIGURA N° 10:	DE LAS OPORTUNIDADES DE ASCENSOS.....	60
FIGURA N° 11:	DE LOS COMPAÑEROS DE TRABAJOS.....	61
FIGURA N° 12:	RELACIÓN ENTRE VARIABLES.....	62

#### ÍNDICE DE CUADROS:

CUADRO N° 1:	TEORÍAS QUE HAN INFLUÍDO EN LAS CORRIENTES DE LA CAPACITACIÓN.....	32
CUADRO N° 2:	TIPOS DE FACTORES PARA LA MOTIVACIÓN.....	33
CUADRO N° 3:	COMPARATIVO DE MODELOS DE MASLOW Y HERZBERG.....	33

#### ÍNDICE DE TABLAS:

TABLA N° 1:	VARIABLE INDEPENDIENTE.....	43
TABLA N° 2:	VARIABLE DEPENDIENTE.....	44
TABLA N° 3:	ESTRUCTURA DIMENSIONAL DE LAS VARIABLES EN ESTUDIO....	49
TABLA N° 4:	PUNTUACIÓN DE LOS ÍTEMS EN LA ESCALA DE LIKERT.....	49
TABLA N° 5:	CRITERIOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	52



## **Resumen**

El estudio realizado, es para determinar el nivel de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores de la Dirección de Comercio Exterior de GERCETUR Lambayeque ejecutado a partir del mes de enero al mes de octubre del presente año.

Para la presente investigación, la muestra estuvo definida por cuatro (04) trabajadores administrativos, que constituyó la unidad de análisis, los instrumentos utilizados estuvieron constituidos por dos (02) cuestionarios cuya validez y fiabilidad estuvieron debidamente demostrados dado que presentaron coeficientes con valores aceptables de Alfa de Cronbach. Los datos fueron procesados a través del Programa SPSS Versión 21.

Obtenidos los resultados, se evidencia que existe predominio del Nivel Moderado de la relación del Clima Organizacional y del Desempeño Laboral de los servidores de la Dirección de Comercio Exterior de GERCETUR Lambayeque.

Así mismo, resalta la necesidad de propiciar un adecuado clima organizacional con el objetivo de que los servidores se sientan motivados, valorados y que afiancen su compromiso con su trabajo y la entidad para el desarrollo de sus actividades cotidianas.

### **Palabras Clave:**

Clima Organizacional y Desempeño Laboral

## **Abstract**

The study is to determine the level of relationship between organizational climate and job performance of the servers of the Foreign Trade GERCETUR Lambayeque executed from January to October this year.

For this research, the sample was defined by four (04) administrative workers, which was the unit of analysis, the instruments used were constituted by two (02) questionnaires whose validity and reliability were duly demonstrated since they showed coefficients with acceptable values Cronbach's alpha. Data were processed through the SPSS version 21 program.

The results obtained, it is evident that there is a predominance of moderate level of relationship between organizational climate and job performance of servers of the Foreign Trade GERCETUR Lambayeque.

It also highlights the need to provide appropriate organizational climate with the aim of servers feel motivated, valued and that strengthen your commitment to your work and organization for the development of their daily activities.

### **Keywords:**

Organizational Climate and Job Performance