



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los gestores de servicios del banco de la nación Trujillo, 2017

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en gestión pública

AUTOR

- Bach. Ubillas Ramirez Hernán Julio

ASESOR

Dr. Yoni Mateo Valiente Saldaña

Programa:

MAESTRIA EN GESTION PÚBLICA

LINEA DE INVESTIGACION:

Administración del talento Humano.

TRUJILLO - 2017

DR. SEGUNDO RODOLFO RAZA URBINA
Presidente

MAG. NECIOSUP OBANDO JORGE EDUARDO
Secretario

DR. YONY VALIENTE SALDAÑA
Vocal

DEDICATORIA

A DIOS, por ser la luz que ilumina mi Camino, seguridad para dar mis pasos y me permite el logro de mis sueños.

A mi esposa **Gina**, a mis hijos **Gonzalo y Almendra**, quienes son el motor que me incentivan a seguir adelante porque los amo inmensamente.

Hernán Ubillas

AGRADECIMIENTO

Agradezco al Dr. CPCC. Yony Valiente Saldaña por su orientación para la elaboración de la presente Tesis, por sus constantes recomendaciones y críticas constructivas que me permitieron ampliar mis conocimientos.

Asimismo a los Docentes que en todo el proceso de aprendizaje contribuyeron con el bagaje de sus enseñanzas a enriquecer y ampliar mi horizonte y visión de lo importante que es la investigación, la planificación estratégica y el rol que dentro de nuestra sociedad debemos tener los que deseamos fehacientemente, generar un cambio en el modo de ver y enfrentar el gran reto de contribuir a que nuestro país se oriente permanentemente en las vías del crecimiento y desarrollo.

No puedo dejar de agradecer a mi Institución, es decir al Banco de la Nación y a sus Directivos quienes me apoyaron dándome las facilidades para la obtención de información y del desarrollo de la presente Tesis.

Finalmente a todas y cada una de las personas que me incentivaron y apoyaron con sus recomendaciones y sugerencias para la definición y elaboración del presente Trabajo de investigación.

El Autor

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

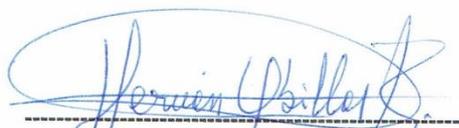
Yo, Hernán Julio Ubillas Ramírez, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 31672802 con la tesis titulada “**El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los gestores de servicios del banco de la nación Trujillo – 2017**”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultada. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 11 de Marzo del 2018.



HERNAN JULIO UBILLAS RAMIREZ
DNI: 31672802

PRESENTACION

El presente trabajo de investigación titulado “El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los gestores de servicios del Banco de la Nación Trujillo 2017”, intenta encontrar la influencia que ejerce el clima organizacional en el desempeño laboral; es decir, en qué medida el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los gestores de servicios del banco de la nación Trujillo 2017.

Esta investigación, pretende convertirse en una herramienta para conocer la vigente realidad del clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los gestores de servicios del banco de la nación Trujillo 2017.

Para le realización de este trabajo de investigación, se ha preferido seguir con las directivas metodológicas y los procedimientos que dispone la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. Por esta razón y luego de evaluar los antecedentes de este tipo de investigación, se han identificado los diferentes factores a investigar en este lapso de tiempo. Es así que nos hemos basado en estudios anteriores y en las diversas teorías que fundamentan y definen las variables del clima organizacional y el desempeño laboral, para posteriormente efectuar el análisis de las mismas, así como cada una de sus dimensiones, lo cual ha sido la base para la elaboración del marco teórico.

Asimismo, en el diseño de esta investigación se decidió utilizar un cuestionario tipo Likert estructurándose en función a lo que se quiere determinar para la adquisición de los datos necesarios para este estudio.

Para el desarrollo de los datos se ha usado el SPSS 23, con el que se pudo conocer los resultados de la presente investigación.

Esperamos de esta manera, cumplir con el reglamento de grados y títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo y del reglamento para la elaboración y sustentación de tesis, para optar el título profesional de Magister en Gestión Pública.

RESUMEN

El actual trabajo de investigación se efectuó en el Banco de la Nación oficina Trujillo 2017. Se determinó que el enfoque de estudio es cuantitativo de tipo correlacional no experimental cuya principal finalidad fue, determinar cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral, de esta manera, este estudio permitió también conocer el grado de desempeño laboral de los gestores de servicios en base a seis dimensiones: comunicación interpersonal, autonomía para la toma de decisiones, motivación laboral, productividad laboral, eficacia y por último, eficiencia.

Se aplicó una encuesta a 30 gestores de servicios del banco de la nación Trujillo 2017, trabajadores de ambos sexos para obtener la información, los cuales laboran actualmente en el banco durante el período, 2017. Para la recopilación de la información se usó como instrumento un cuestionario incluyendo una serie de 41 ítems, entre ambas variables, con una escala de Likert (Siempre, casi siempre, algunas veces, muy pocas veces, nunca).

La validez y la confiabilidad del instrumento fueron realizadas según el coeficiente de Alfa de Cronbach y el resultado obtenido fue de 0.921 para el cuestionario utilizado. Por lo tanto, los instrumentos son fiables y consistentes.

Palabras claves: Clima organizacional y desempeño laboral

ABSTRACT

The current research work is do in the Banco de la Nacion office Trujillo 2017. It was determined that the study approach is quantitative of non-experimental correlational type whose main purpose was, to determine the relationship between the organizational climate and work performance, being that this study also allowed to understand the level of work performance of service managers based on six dimensions: Interpersonal communication, autonomy for decision-making, labor motivation, labor productivity, efficiency and finally, efficiency.

of Trujillo 2017, to the workers of both sexes to obtain the information, which they currently work in the bank during the period, 2017. For data collection, a questionnaire was used as an instrument, including a series of 41 items, between both variables, with an amplitude of Likert scale (always, almost always, sometimes, very seldom, ever).

The validity and reliability of the instrument were performed according to the coefficient of alpha of Cronbach and the obtained results were of 0801 for the climate questionnaire used. Therefore, the instruments are reliable and consistent.

Key words: organizational climate and work performance.