



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

# **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **ESCUELA DE POSTGRADO**

### **TESIS**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD  
DE SERVICIO QUE OFRECEN LOS TRABAJADORES DE LA  
GERENCIA REGIONAL DE TRANSPORTES Y  
COMUNICACIONES DE LAMBAYEQUE. 2014**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAGÍSTER**

**EN GESTION PÚBLICA**

#### **AUTORES:**

**Br. CARBAJAL LLAUCE , Cecilia Teresita de Jesús**

#### **ASESOR:**

**Mg. LUIS ARTURO MONTENEGRO CAMACHO**

**CHICLAYO – PERU**

**2014**

## DEDICATORIA

A Dios por llenarme de fortaleza para continuar en la lucha de mis metas a pesar de los obstáculos.

A mi madre Francisca Llauce Bances por ser mi apoyo incondicional, por ser mi madre, mi amiga, mi consejera y estar conmigo siempre y al amor de mi vida, mi hijo Christopher Jhair, por ser el motor de mi vida y estímulo para ser mejor persona cada día.

## **AGRADECIMIENTO**

Expreso mi agradecimiento a mi asesor , el Dr. Luis Arturo Montenegro Camacho y a toda la plana docente de la Universidad Cesar Vallejo ,por los conocimientos compartidos que profundizan nuestro conocimiento, para engrandecer nuestra sabiduría y poder aportar de manera positiva al desarrollo de nuestra región Lambayeque.

Del mismo modo al Director Ejecutivo de Circulación Terrestre de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, por brindarme la oportunidad de realizar la presente investigación en beneficio de esta casa de estudios.

La autora

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación denominado: **CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO QUE OFRECEN LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE LAMBAYEQUE. 2014**, lo cual constituye un interesante aporte a la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Lambayeque cuya finalidad es de lograr mejorar la calidad de servicio que se ofrece en dicha institución.

Esta investigación estudia el la motivación laboral y el clima organizacional, dos variables del comportamiento organizacional, se establece una relación entre ellas y somete los cuestionarios a un análisis estadístico, para observar la validez con la cual se comportan.

Esperando que el presente trabajo de investigación constituya un aporte, para la Institución del estado y lo pueda tomar como un instrumento válido para empezar a mejorar las deficiencias que existen entre la motivación laboral y el clima organizacional en el personal administrativo y así obtener la eficiencia de calidad de servicios a sus usuarios.

Pretendiendo que al término de la misma y al cumplimiento de los procedimientos estipulados en el reglamento para elaboración y sustentación de Tesis, de nuestra casa Superior de Estudios de posgrado César Vallejo de la ciudad de Chiclayo, poder optar el título de Magister en Gestión Pública.

Señores miembros del jurado esperamos que esta investigación sea evaluada y de mérito a su aprobación.

La autora

# ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
PRESENTACIÓN.....	iv
RESUMEN.....	vii
ABSTRAC.....	viii
INTRODUCCIÓN.....	9
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	12
1. Problema de la investigación:.....	12
1.2. Planteamiento del problema.....	12
1.3. Formulación del problema.....	13
1.4. Justificación.....	13
1.5. Antecedentes.....	14
1.6. Objetivos.....	18
1.6.1. Objetivo general.....	18
1.6.2. Objetivos específicos.....	18
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	20
2. Marco teórico.....	20
2.1. Clima organizacional.....	20
2.1.1. Definiciones.....	20
2.1.2. Factores que Influyen en el Clima Organizacional.....	20
2.2. Calidad de los servicios.....	27
2.3. Definición de términos.....	31
CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO.....	33
3. Marco metodológico:.....	33
3.1. Hipótesis.....	33

3.2. Variables .....	33
3.2.1. Definición conceptual .....	33
3.2.2. Definición operacional .....	34
3.2.3. Operacionalización de las variables .....	34
3.3. Metodología .....	35
3.3.1. Tipo de estudio.....	35
3.3.2. Diseño de estudio .....	35
3.4. Población y muestra .....	36
3.4.1. Población. ....	36
3.5. Método de investigación. ....	36
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	37
3.7. Métodos de análisis de datos.....	38
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS .....</b>	<b>40</b>
4. Resultados .....	40
4.1. Descripción de los resultados .....	40
4.2. Discusión de los resultados.....	44
4.3. Contrastación de la hipótesis .....	47
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>49</b>
<b>SUGERENCIAS .....</b>	<b>50</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>51</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>55</b>

## RESUMEN

El propósito de la presente investigación es obtener información que relacione las variables del clima organizacional y de la motivación laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de la región Lambayeque, con el propósito de recomendar las mejores prácticas para optimizar la gestión administrativa. La muestra del presente estudio estuvo compuesta por 125 trabajadores administrativos. Para lograr los objetivos descritos se procedió a la aplicación de dos instrumentos para la recolección de los datos, los cuales están conformados por dos test. Uno es la escala para medir la escala de motivación – MLPA (Logro, Poder y Afiliación) de **Steers Y Braunstein**, compuesto por 15 elementos. El otro sirve para medir el clima organizacional, compuesto por 22 elementos. Dentro de los resultados obtenidos se encontró que existe relación altamente significativas entre la motivación laboral con el clima organizacional. Por tanto, los resultados del presente estudio ayudarán a mejorar la gestión y la Administración de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de la región Lambayeque y con ello mejorar la calidad del servicio que se les brinda a sus usuarios.

Palabras clave:

Clima organizacional, motivación laboral, calidad del servicio

## ABSTRAC

The purpose of this research is to obtain information that relates the variables of the organizational climate and the motivation of workers in the Management regional or transport and communication or Lambayeque, for the purpose of recommending best practices to optimize the administrative management. The sample for this study consisted of 125 administrative workers. To achieve the objectives described is proceeded with the implementation of two instruments for data collection, which are comprised of two test. One is the scale to measure the scale of motivation - MLPA (achievement, power and affiliation) of steers AND Braunstein, composed of 15 elements. The other is used to measure the organizational climate, composed of 22 elements. Within the results it was found that there is highly significant relationship between the labor motivation with the organizational climate. Therefore, the results of this study will help to improve the management regional or transport and communication or Lambayeque and thereby improving the quality of service that is offered to its users. Keywords: Organizational Climate, job motivation, quality of service