



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión administrativa, clima institucional en la  
motivación laboral de los trabajadores de Seguros 2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE:  
Doctor en gestión pública y gobernabilidad

AUTORA:

Mg. Sabiniana Zenaida Guillén Quispe

ASESOR:

PhD. Óscar Rafael Guillén Valle

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración de Talento Humano

PERÚ – 2017

**Páginas de Jurado**

---

**Dr. Sánchez Díaz Sebastián**  
**Presidente**

---

**Dr. Fabián Falcón Carlos Humberto**  
**Secretario**

---

**Dr. Damián Chumbe Felimón Ángel**  
**Vocal**

### Dedicatoria

A toda mi familia, en especial a mí Madre, esposo por su gran apoyo incondicional, y comprensión para que se haga realidad este gran sueño

Sabiniana.

### Agradecimiento

Expreso mis más sincero agradecimiento a La Universidad Cesar Vallejo, por su aporte A la educación en nuestro país por ser el Alma mater en mi Doctorado.

Del mismo modo a todos los docentes del Post Grado en Doctorado en Gestión y Gobernabilidad de esta casa de estudios.

Al Doctor

Rafael Guillén Calle, docente del curso de diseño e Investigación por su apoyo en la elaboración del informe de tesis.

Sabiniana

Autora

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Mg. Sabiniana Zenaida Guillén Quispe, estudiante del Programa de Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 09132830 con la tesis titulada “Gestión administrativa, clima institucional en la motivación laboral de los trabajadores de Seguros 2016”

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. 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 optar 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 la falta de presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a 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.

Lima, Marzo 2017

Firma.....

Sabiniana Z. Guillén Quispe

D.N.I. N° 09132830

## **Presentación**

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial San Juan de Lurigancho presento la Tesis titulada: "Gestión administrativa, clima institucional en la motivación laboral de los trabajadores del Seguros 2016"; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para optar el grado de: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

La presente investigación está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las tres variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En el capítulo dos se presenta las variables en estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo está refrendado las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones y el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los anexos correspondientes.

## Índice

**PÁGINAS PRELIMINARES**

|                              |      |
|------------------------------|------|
| Página del Jurado            | ii   |
| Dedicatoria                  | iii  |
| Agradecimiento               | iv   |
| Declaratoria de autenticidad | v    |
| Presentación                 | vi   |
| Índice                       | vii  |
| Lista de tablas              | ix   |
| Lista de figuras             | x    |
| Resumen                      | xi   |
| Abstract                     | xii  |
| Resumo                       | xiii |

**I. INTRODUCCIÓN**

|  |    |
|--|----|
| 1.1 Antecedentes                                     | 16 |
| 1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística | 22 |
| 1.3 Justificación                                    | 43 |
| 1.4 Problema   | 46 |
| 1.5 Hipótesis  | 47 |
| 1.6 Objetivos  | 48 |

**II. MARCO METODOLÓGICO:**

|  |    |
|--|----|
| 2.1. Variables                                       | 51 |
| 2.2. Operacionalización de variables                 | 52 |
| 2.3. Metodología                                     | 56 |
| 2.4. Tipos de estudio                                | 56 |
| 2.5. Diseño de estudio                               | 57 |
| 2.6. Población, muestra y muestreo                   | 58 |
| 2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 59 |
| 2.8. Métodos de análisis de datos                    | 62 |

|  |    |
|--|----|
| <b>III.RESULTADOS</b>  |    |
| 3.1 Análisis descriptivo   | 64 |
| 3.2. Contrastación de hipótesis  | 64 |
| <b>IV.DISCUSIÓN</b>  | 85 |
| <b>V.CONCLUSIONES</b>  | 88 |
| <b>VI.RECOMENDACIONES</b>  | 91 |
| <b>VII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.</b>   | 94 |
| <br>   |    |
| <b>ANEXOS</b>  | 98 |
| Matriz de consistencia   | 99 |
| Formato de Instrumentos  |    |
| Matriz de datos  |    |
| Documentos para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos: |    |
| Carta de consentimiento informado  |    |
| Definiciones conceptuales de variables y dimensiones                                 |    |
| Matriz operacional   |    |
| Certificado de validez de instrumentos de medición a través de juicio de expertos.   |    |

## Lista de tablas

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1 Operacionalización de variables   | 52 |
| Tabla 2 Dimensiones e indicadores de la variable Gestión administrativa   | 53 |
| Tabla 3 Dimensiones e indicadores de la variable Clima institucional  | 54 |
| Tabla 4 Dimensiones e indicadores de la variable: Motivación laboral  | 55 |
| Tabla 5 Intervalo de correlaciones  | 62 |
| Tabla 6 Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores de seguros según nivel de gestión administrativa                  | 64 |
| Tabla 7 Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores de seguros según nivel de clima institucional                     | 65 |
| Tabla 8 Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores de seguros según nivel de motivación laboral                      | 66 |
| Tabla 9 Distribución de frecuencias y porcentaje de los trabajadores de seguros según nivel de variedad de tareas                       | 67 |
| Tabla 10 Distribución de frecuencias y porcentaje de los trabajadores de seguros según nivel de autonomía para la realización de tareas | 68 |
| Tabla 11 Distribución de frecuencias y porcentaje de los trabajadores de seguros según nivel de identidad con tareas                    | 69 |
| Tabla 12 Distribución de frecuencias y porcentaje de los trabajadores de seguros según nivel de importancia de la tareas                | 70 |
| Tabla 13 Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal -Información sobre el ajuste de los modelos       | 71 |
| Tabla 14 <i>Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal-Bondad de ajuste.</i>                          | 71 |
| Tabla 15 Estimación de parámetros   | 72 |
| Tabla 16 PLUM.-Regresión ordinal Hipótesis General<br>Pseudo R-cuadrado (Cox y Snell, Nagelkerke, y Mc Falden)                          | 73 |
| Tabla 17 Área bajo la curva   | 74 |
| Tabla 18 Influencia entre la Gestión Administrativa, el clima institucional en la variedad de tareas de los trabajadores del seguro-    |    |

|   |    |
|---|----|
| PLUM: regresión ordinal Hipótesis Especifica  | 75 |
| Tabla 19 Presentación de los coeficientes de la regresión logística ordinaria de la gestión administrativa, clima institucional en la variedad de de tareas –Área bajo curva  | 76 |
| Tabla 20 Presentación de los coeficientes de la regresión logística ordinaria De gestión administrativa, clima institucional en la autonomía para la tarea Pseudo R-Cuadrado  | 77 |
| Tabla 21 Área bajo la curva   | 78 |
| Tabla 22 Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la gestión administrativa, clima institucional en la identidad con la tarea de los trabajadores de seguros 2016. PLUM : Regresión ordinal Hipótesis especifica 3 | 79 |
| Tabla 23 Presentación de los coeficientes de la regresión logística ordinaria de la gestión administrativa, clima institucional en la identidad con la tarea Área bajo la curva   | 80 |
| Tabla 24 Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la gestión administrativa, el clima institucional en la importancia de la tarea de los trabajadores de seguros 2016 –hipótesis especifica 4                      | 81 |
| Tabla 25 Determinación de las variables para el modelo de regresión- área bajo La curva- logística ordinal –hipótesis específica 4 –importancia de la tarea   | 82 |
| Tabla 26 Pseudo coeficiente de determinación de las variables.  | 83 |
| Tabla 27 Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la gestión administrativa, el clima institucional en la retroalimentación sobre el desempeño de los trabajadores de seguros 2016 –Área bajo la curva             | 84 |

## Lista de figuras

|  |    |
|--|----|
| Figura 1 : Distribución porcentual de los trabajadores según niveles de gestión administrativa   | 64 |
| Figura 2 : Distribución porcentual de los trabajadores según niveles de clima institucional  | 65 |
| Figura 3 : Distribución porcentual de los trabajadores según niveles de motivación laboral   | 66 |
| Figura 4 : Distribución de frecuencia porcentual de los trabajadores de seguros nivel de variedad de tareas                                  | 67 |
| Figura 5 : Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores de Seguros según nivel de autonomía para la realización de la tarea | 68 |
| Figura 7 : Distribución de frecuencia y porcentaje de los trabajadores de Seguros según nivel identidad con la tarea                         | 69 |
| Figura 8 : Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores de Seguros según nivel importancia de la tarea                      | 70 |
| Figura 9 : Curva COR PLUM: regresión ordinal Hipótesis General   | 73 |
| Figura 10 : PLUM: Regresión ordinal Hipótesis Especifica 1   | 75 |
| Figura 11 : PLUM: Regresión ordinal Hipótesis Especifica 2   | 77 |
| Figura 12 : PLUM: Regresión ordinal Hipótesis Especifica 3   | 79 |
| Figura 13 : PLUM: Regresión ordinal Hipótesis Especifica 4   | 81 |
| Figura 14 : PLUM: Regresión ordinal Hipótesis Especifica 5   | 83 |

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general de estimar un modelo de regresión logística que describa la relación entre la Gestión administrativa, clima institucional en la motivación laboral de los trabajadores de Seguros 2016; la población constituida por 919 trabajadores, la muestra no probabilística consideró a 50 colaboradores de la población, en los cuales se ha empleado las variables: Gestión administrativa, clima institucional y motivación laboral.

El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental, causal de regresión logística, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el instrumento: encuesta de Gerencia administrativa en la escala de Likert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca), cuestionario de clima institucional en la escala de Likert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca), cuestionario de motivación laboral en la escala de Likert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca), que brindaron información acerca de cada una de las variables analizadas en sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

En conclusión la gestión administrativa, clima institucional influye en la motivación laboral de los trabajadores de seguros. El cual se tiene el resultado de Cox y Snell igual a 0.451 significaría que la motivación laboral de los trabajadores de seguros se debe al 45.1 % de la gestión administrativa y clima institucional, sin embargo la dependencia más estable es el coeficiente de Nagelkerke, en el cual se muestra que la motivación laboral de los trabajadores de seguros, se debe al 52,3 % de la gestión administrativa, clima institucional.

Palabras claves: gestión administrativa, clima institucional, y motivación laboral

## ABSTRACT

The present research had as general objective to estimate a logistic regression model that describes the relationship between the Administrative management, institutional climate in the labor motivation of the workers of Insurance 2016; The population constituted by 919 workers, the non-probabilistic sample considered 50 employees of the population, in which the following variables were used: Administrative management, institutional climate and labor motivation

The method used in the research was the hypothetical deductive, this research used for its purpose the non-experimental design, causal logistic regression, that collected the information in a specific period, that was developed when applying the instrument: Administrative Management survey in the Likert scale (always, almost always, sometimes, almost never, never), institutional climate questionnaire on the Likert scale (always, almost always, sometimes, almost never, never), labor motivation questionnaire on the scale of Likert (always, almost always, sometimes, almost never, never), which provided information about each of the variables analyzed in their different dimensions, whose results are presented graphically and textually.

In conclusion the administrative management, institutional climate influences the labor motivation of insurance workers. The result of Cox and Snell of 0.451 would mean that the labor motivation of insurance workers is due to 45.1% of the administrative and institutional climate, but the most stable dependence is the Nagelkerke coefficient, in which shows that the labor motivation of the insurance workers is due to 52.3% of the administrative management and institutional climate

Keywords: administrative management, institutional climate, and labor motivation

## RESUMO

Esta pesquisa foi objetivo geral estimar um modelo de regressão logística que descreve a relação entre gestão administrativa, o clima institucional na motivação de trabalho dos trabalhadores de seguros de 2016; a população constituída de 919 trabalhadores, considerado amostra não aleatória 50 colaboradores da população, que tem sido utilizado variáveis: gestão administrativa, o clima institucional e motivação no trabalho

O método utilizado na pesquisa foi o hipotético dedutivo, esta pesquisa utilizado para a não-experimental, regressão finalidade causal projeto logístico, que recolheu informações sobre um período específico, que foi desenvolvido pela aplicação do instrumento: levantamento da gestão administrativa no escala de Likert (sempre, muitas vezes, às vezes, raramente, nunca mais), questionário clima institucional na escala de Likert (sempre, muitas vezes, às vezes, raramente, nunca mais), questionário escala de motivação de trabalho Likert (sempre, muitas vezes, às vezes, raramente, nunca mais), que forneceu informações sobre cada uma das variáveis analisadas nas suas várias dimensões, cujos resultados são apresentados graficamente e textualmente.

Na gestão administrativa conclusão, influências climáticas institucionais trabalhar motivação dos trabalhadores seguros. Que é o resultado de Cox e Snell igual a 0,451 significa que o trabalho de motivação trabalhadores seguro é devido a 45,1% do clima administrativa e institucional, no entanto, a dependência mais estável é o coeficiente de Nagalkerke em o qual mostra que a motivação de trabalho dos trabalhadores seguro é devido a 52,3% do clima administrativa e institucional

Palavras-chave:, clima institucional administrativa e motivação no trabalho