



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Motivación y clima laboral en el personal administrativo  
del Área de abastecimiento de la Dirección Regional de  
Educación Amazonas-2018**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR**

**Br. Felipe Ray Jhonnatan Ramos Linares**

**ASESORA**

**Dra. Fiorela Anai Fernández Otoyá**

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración del Talento Humano

**CHICLAYO-PERÚ**

**2018**



**DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

EL JURADO EVALUADOR DE LA TESIS TITULADA:

Motivación y Clima Laboral en el Personal Administrativo del Área de Abastecimiento de la Dirección Regional de Educación, Amazonas - 2018

QUE HA SUSTENTADO DON (DOÑA):

FELIPE RAY / MONNATAN RAMOS LINARES

NOMBRES Y APELLIDOS

ACUERDA:

APROBADO POR UNANIMIDAD.

RECOMIENDA:

Pimentel, 12 de 08 de 2018

MIEMBRO DEL JURADO

PRESIDENTE: Dr. EUGENIO BORDALES ROMAN

SECRETARIO: Mg. PEDRO ALONSO PERAZ ARBOLEDA

VOCAL: Dra. FRANCIS FRAVIERA OTOYA

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Felipe Ray Jhonnatan Ramos Linares, egresado (a) del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo SAC, Chiclayo, identificado con DNI N° 46283725

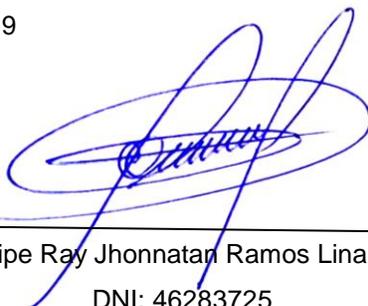
DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor (a) de la tesis titulada: Motivación y clima laboral en el personal administrativo del área de abastecimiento de la Dirección Regional de Educación Amazonas-2018. La misma que presento para optar el grado de: Magíster 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.

Chiclayo, 12 de agosto de 2019



---

Felipe Ray Jhonnatan Ramos Linares

DNI: 46283725

## DEDICATORIA

A mis padres, porque sin ellos no sería el profesional que ahora soy.

A mi hermana Adriana, mi novia Valia y mi hija Silvana, por demostrarme su amor y paciencia cuando tenía que tomar parte de su tiempo en esta formación y demostrar que cuando uno lo desea no hay nada imposible.

¡Los amo con todo el corazón ¡

Felipe.

## AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo y su excelente plana docente por brindarme una gran oportunidad de poder realizar mis estudios en Gestión Pública, logrando concluir un escalón más en mi vida profesional, del mismo modo fortalecerá mis conocimientos y desarrollo personal.

Agradezco a los directivos y trabajadores del Área de Abastecimiento en la DRE - Amazonas por ser partícipes activos en este estudio, por las facilidades brindadas para realizar la investigación y que los resultados de esta ayudarán a que la gestión tome alternativas de solución para mejorar la motivación y el clima laboral en los trabajadores, a quienes les guardo especial deferencia.

A la docente Dra. Fiorela A. Fernández Otoyá, por su valioso apoyo, paciencia y comprensión para brindarme los conocimientos de manera práctica con el manejo de su experiencia profesional, para la culminación de la presente investigación, y por ello expreso profundamente mi agradecimiento y estima.

## PRESENTACIÓN

Con respeto y cariño presento la investigación intitulada: Motivación y clima laboral en el personal administrativo del Área de Abastecimiento de DRE -Amazonas; elaborada cumpliendo los parámetros y lineamientos exigidos por la Universidad César Vallejo (curso). El presente estudio ha permitido conocer mejor el proceso de la investigación científica; por tal motivo me permitió analizar variables que afectan el adecuado desenvolvimiento del personal que trabaja en la institución en la cual se desarrolló el trabajo.

La motivación y el clima laboral son dos variables claves e importantes en el desempeño laboral que realiza cada trabajador en cualquier área que se desenvuelva dentro de una Institución, especialmente en el sector público ya que los servicios que se brindan están dirigidos al ciudadano que son los beneficiarios directos del sistema (sector) de educación; y para llegar a ellos de manera oportuna y con calidad se requiere que el personal administrativo que realiza todos los procesos administrativos se encuentre laborando en un ambiente óptimo, que reciba reconocimientos por el trabajo realizado y logros obtenidos, a favor de la Institución.

Por esta razón, presento la investigación para que sea tomada en cuenta, y considerar la implementación de las recomendaciones para mejorar el ambiente interno de la organización, repercutiendo en el comportamiento de los trabajadores y por ende en la productividad y cumplimiento de los objetivos de dicha Institución.

## ÍNDICE

DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS .....	ii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
PRESENTACIÓN .....	vi
ÍNDICE .....	vii
RESUMEN.....	xi
<b>ABSTRACT</b> .....	xii
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	13
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	14
1.1.    PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	14
1.2.    FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	15
1.3.    JUSTIFICACIÓN .....	15
1.4.    ANTECEDENTES .....	16
1.5.    OBJETIVOS .....	19
1.5.1.    GENERAL.....	19
1.5.2.    ESPECÍFICOS.....	19
MARCO TEÓRICO .....	21
1.6.    TEORIAS QUE FUNDAMENTAN LA INVESTIGACIÓN .....	21
1.6.1.    Motivación en el ámbito laboral.....	21
1.6.2.    Clima Organizacional.....	31
1.7.    MARCO CONCEPTUAL.....	35
1.7.1.    MOTIVACIÓN.....	35
1.7.2.    CLIMA LABORAL .....	35
MARCO METODOLÓGICO.....	36
1.8.    HIPOTESIS .....	36
1.9.    VARIABLES .....	36
1.9.1.    Definición Conceptual.....	36
1.9.2.    Definición Operacional.....	36
1.10.    METODOLOGIA.....	37
1.11.    POBLACIÓN Y MUESTRA .....	38
<b>3.4.1.    Población:</b> .....	38
<b>3.4.2.    Muestra:</b> .....	38
1.12.    MÉTODO DE INVESTIGACIÓN .....	38
Matriz de Operacionalización de las Variables.....	39
1.13.    TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	40
1.14.    MÉTODOS DE ANÁLISIS DE LOS DATOS.....	44
RESULTADOS .....	45
1.15.    Prueba de Contrastación de hipótesis .....	52
1.15.1.    Planteo de Hipótesis:.....	52
1.15.2.    Nivel de significancia .....	52
1.15.3.    Prueba estadística.....	52

1.16. Criterio teórico para contrastar Hipótesis.....	53
CONCLUSIONES.....	54
RECOMENDACIONES.....	56
REFERENCIAS.....	58
ANEXO 1: Matriz de consistencia.....	61
ANEXO 2: instrumento de clima laboral.....	63
ANEXO 3: Ficha Técnica de la Escala de clima laboral Diseñada con la técnica Likert .....	65
ANEXO 4: Escala de motivación R-MAWS.....	68
ANEXO 5: Certificado de validez de contenido del instrumento que mide clima laboral .....	71
ANEXO 6: Certificado de validez de contenido del instrumento que mide motivación .	73
Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV.....	75
Acta de aprobación de originalidad de tesis.....	76
Reporte Turnitin.....	77

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Tabla 1: Nivel de Motivación en el Personal Administrativo que labora en el Área de Abastecimiento de la Dirección Regional de Educación - DRE Amazonas.....</i>	45
Tabla 2: <i>Nivel de clima laboral en el Personal Administrativo del Área de Abastecimiento de la Dirección Regional de Educación - DRE Amazonas.....</i>	46
Tabla 3: <i>Nivel de motivación y la dimensión de realización personal del clima laboral del Personal Administrativo del Área de Abastecimiento de la Dirección Regional de Educación - DRE Amazonas.....</i>	47
Tabla 4: <i>Nivel de motivación y la dimensión involucramiento personal del clima laboral del Personal Administrativo del Área de Abastecimiento de la Dirección Regional de Educación - DRE Amazonas.....</i>	48
Tabla 5: <i>Nivel de motivación y la dimensión supervisión del clima laboral del Personal Administrativo del Área de Abastecimiento de la Dirección Regional de Educación - DRE Amazonas.....</i>	49
Tabla 6: <i>Nivel de motivación y la dimensión comunicación del clima laboral del Personal Administrativo del Área de Abastecimiento de la Dirección Regional de Educación - DRE Amazonas.....</i>	50
Tabla 7: <i>Nivel de motivación y el Nivel del clima laboral del Personal Administrativo del Área de Abastecimiento de la Dirección Regional de Educación - DRE Amazonas.....</i>	51

## INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1: <i>Nivel de Motivación en el Personal Administrativo del Área de Abastecimiento de la Dirección Regional de Educación - DRE Amazonas</i> .....	45
Gráfico 2 <i>Nivel de clima laboral en el Personal Administrativo del Área de Abastecimiento de la Dirección Regional de Educación - DRE Amazonas</i> .....	46
Gráfico 3: <i>Nivel de motivación y la dimensión de realización personal del clima laboral del Personal Administrativo del Área de Abastecimiento de la Dirección Regional de Educación - DRE Amazonas</i> .....	47
Gráfico 4: <i>Nivel de motivación y la dimensión involucramiento personal del clima laboral del Personal Administrativo del Área de Abastecimiento de la Dirección Regional de Educación - DRE Amazonas</i> .....	48
Gráfico 5: <i>Nivel de motivación y la dimensión supervisión del clima laboral del Personal Administrativo del Área de Abastecimiento de la Dirección Regional de Educación - DRE Amazonas</i> . ....	49
Gráfico 6: <i>Nivel de motivación y la dimensión comunicación del clima laboral del Personal Administrativo del Área de Abastecimiento de la Dirección Regional de Educación - DRE Amazonas</i> . ....	50
Gráfico 7: <i>Nivel de motivación y el Nivel del clima laboral del Personal Administrativo del Área de Abastecimiento de la Dirección Regional de Educación - DRE Amazonas</i> . ....	51

## RESUMEN

El trabajo de investigación titulado MOTIVACIÓN Y CLIMA LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACION - DRE AMAZONAS - CHACHAPOYAS, cuyo objetivo fue determinar la relación entre las variables de estudio. Para ello se tuvo en cuenta el diseño de investigación correlacional.

La población estuvo constituida por 30 trabajadores, teniendo una muestra de 26 colaboradores.

En el presente estudio se utilizaron dos instrumentos, un cuestionario donde se medirá la variable motivación y otro cuestionario para medir la variable clima laboral.

**Palabras clave:** Motivación, Clima Laboral, Personal Administrativo

## **ABSTRACT**

The research work entitled MOTIVATION AND LABOR CLIMATE IN THE ADMINISTRATIVE PERSONNEL OF THE REGIONAL ADMINISTRATION OF EDUCATION - DRE AMAZONAS - CHACHAPOYAS, whose objective was to determine the relationship between the study variables. For this, the correlational research design was taken into account.

The population was constituted by 30 workers, having a sample of 26 collaborators.

In the present study two instruments were used, a questionnaire where the variable motivation will be measured and another questionnaire to measure the variable labor climate.

Keywords: Motivation, Labor Climate, Administrative Staff