



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU EFECTO EN LA  
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES  
ADMINISTRATIVOS DE LA UNIDAD EJECUTORA 400 -  
SALUD - SAN MARTÍN, EN EL AÑO 2012”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

**GLADYS CRUZALEGUI GARCÍA**

**ASESORES:**

**Lic. ANA LUISA RENGIFO VARGAS**

**Lic. Adm. SEIDY JANICE VELA REATEGUI**

**TARAPOTO – PERÚ**

**2012**

## DEDICATORIA

A mi familia, por su apoyo  
Incondicional para el logro  
de esta meta.

**Con amor.**

A Nuestros Profesores,  
a ustedes mi gratitud y respeto.

A todas las personas que  
contribuyeron para el logro  
de este trabajo.

**Gracias**

## PRESENTACIÓN

La presente investigación titulada “EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU EFECTO EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIDAD EJECUTORA 400-SALUD SAN MARTÍN, EN EL AÑO 2012” pretende ser una fuente de información importante para la propia Institución investigada, los estudiantes que desean desarrollar temas similares, los profesionales que podrían encontrar en su contenido material para tomar decisiones y público en general que quisieran incrementar sus conocimientos.

Esta tesis ha seguido el orden establecido y diseñado por la Universidad César Vallejo filial de Tarapoto en lo que se refiere al Reglamento de Grados y Título, cumpliendo los requisitos y condiciones y las exigencias que en su momento se recibió por parte de los asesores.

La presente tesis está orientada a demostrar el efecto que tiene el Clima Organizacional sobre la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora N° 400-Salud Región San Martín en el año 2012, Institución del Ministerio de Salud en San Martín, en cuya área desarrollan su trabajo 164 trabajadores administrativos. Con el objetivo de generar información valiosa sobre este campo para tomar decisiones que beneficiarán a los propios trabajadores y a la Institución en su conjunto.

Razón por la cual, solicito al jurado evaluador me permitan sustentar y defender este trabajo.

## AGRADECIMIENTO

Al personal Administrativo de la Unidad Ejecutora 400 – Salud - San Martín, por permitirme acceder a la ejecución de la presente investigación.

Al Lic. Sevilla Angelaths, Manuel Amadeo.

Director de la Escuela de Administración de la Universidad “Cesar Vallejo”.

A la Lic. Adm. Seidy Janice Vela Reátegui.

Asesora Temática del Informe de Tesis, por su orientación profesional y motivación constante para la culminación de la presente investigación.

Al Ms. Sc. Alberto Sotero Montero y la Lic. Ana Luisa Rengifo Vargas  
Asesores Metodológicos del Informe de Tesis, por su valiosa asesoría y comentarios, para el desarrollo de la Tesis.

**A todos ellos mi eterna gratitud.**

## ÍNDICE

Contenido	Pág.
DEDICATORIAS	ii
PRESENTACIÓN	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE	v
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO I: MARCO METODOLÓGICO	13
1.1 El Problema	13
1.1.1 Selección del Problema	13
1.1.2 Antecedentes del Problema	14
1.1.3 Formulación del Problema	17
1.1.4 Justificación	18
1.1.5 Limitaciones	20
1.2 Objetivos	21
1.3 Hipótesis	21
1.4 Variables – Indicadores	23
1.5 Diseño de la Ejecución	24
1.5.1 Tipo de Diseño	24
1.5.2 Población – Muestra	24
1.5.3 Técnica, instrumentos, fuentes e informantes	25

CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL CIENTÍFICO	27
2.1 Marco Teórico	27
2.2 Marco Conceptual	43
CAPÍTULO III: DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS	46
CAPÍTULO IV: CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS	72
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS	74
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	76
6.1 Conclusiones	76
6.2 Recomendaciones	77
CAPÍTULO VII: BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS	78
7.1 Bibliografía	78
7.2 Anexos	79

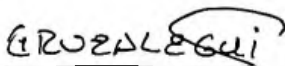
## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

Por el presente documento, Gladys Cruzalegui García, identificada con DNI N° 01119759 con domicilio en el Jr. Víctor Manuel Arévalo Delgado N° 171-Tarapoto, quien ha elaborado la tesis denominada “EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU EFECTO EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIDAD EJECUTORA 400-SALUD SAN MARTÍN, EN EL AÑO 2012” para optar el grado de Licenciado en Administración que otorga la Universidad César Vallejo de Tarapoto - Perú, declaro que el presente trabajo ha sido íntegramente elaborado por el autor y que en él no existe plagio de naturaleza alguna de otro trabajo de tesis o similar elaborado por cualquier otra persona.

Igualmente dejo expresa constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo, por lo que no he asumido como mías las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos o en Internet.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, Marzo 2012



-----

Gladys Cruzalegui García  
DNI: 01119759

## RESUMEN

Los estudios sobre Clima Organizacional vienen ocupando una posición primordial en las investigaciones de los alumnos de las diferentes universidades del País. Cada vez encontramos un mayor número de Tesis que se abocan a ésta rama de la Administración. Nuestro interés al preferir desarrollar este tema es con la finalidad de aportar a la propia Institución en estudio y a otros interesados, conocimientos y teorías que pueden hacer de la vida laboral de los trabajadores una experiencia grata y que esta circunstancia se refleje en su satisfacción laboral para otorgar un servicio de calidad a los usuarios.

Para ello hemos tomado en cuenta teorías de varios autores que han estudiado el clima organizacional y la satisfacción laboral con mucha profundidad, de tal manera que ha sido difícil decidir que el sustento teórico de este trabajo se sustentará en las investigaciones sobre clima organizacional del PNUD (2001), el cual contempla el análisis de cuatro áreas críticas conformadas por: Liderazgo, Motivación, Reciprocidad y Participación; de la misma forma con referencia a la satisfacción laboral se ha tomado la teoría de Hackman y Oldham (1975) que aplicaron un cuestionario llamado Encuesta de Diagnóstico en la que identificaron cinco dimensiones conformadas por: Variedad de habilidades, Identidad de la tarea, Significación de la tarea, Autonomía y Retroalimentación del puesto.

Al concluir la investigación se ha logrado determinar que existe una relación directa entre estas dos variables, y que el clima organizacional ejerce influencia sobre la satisfacción laboral de los trabajadores. Antes de aplicar las encuestas a la totalidad de la muestra que a su vez es el total de la población, se han aplicado 20 encuestas como una especie de piloto y al encontrar que no existen inconvenientes en las respuestas y en los resultados se ha procedido a aplicar a todos los trabajadores de la empresa.



El tipo de investigación que es descriptiva, de corte transversal, aplicada y prospectiva, los resultados se presentan de acuerdo a la información que los encuestados han registrado en el cuestionario que se ha aplicado de manera anónima a cada uno de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora N° 400-Salud San Martín de la ciudad de Tarapoto en el mes de Marzo del año 2012.

## ABSTRACT

Organizational climate studies come occupying a prime position in investigations of students from different universities in the country. Home time is found in greater number of theses which lead to this branch of the administration. Our interest to prefer to develop this theme in order to contribute to the institution itself in study and to other stakeholders, knowledge and theories that can be made of the working life of the workers is a pleasant experience and that this circumstance is reflected in job satisfaction to give a quality service to users.

So we have taken into account theory of various authors who have studied the organizational climate and the job satisfaction with much depth in such a way that it has been difficult to decide the theoretical this working basis to uphold in investigations into UNDP (2001) organizational climate, which includes the analysis of four air critical comprised: leadership, motivation reciprocity and participation; in the same way with reference to job satisfaction has been taken theory HACKMAN and OLDFHAM (1975) that applied a so-called questionnaire survey of diagnosis in which identified five dimensions comprised: variety of skills, task identity, significance of the task, autonomy, and feedback from the post.

To conclude the investigation has determined that there is a direct and positive relationship between these two variables, and that organizational climate exerts influence on job satisfaction of workers. Before applying the surveys to the totality of our being the total population, have been implemented 20 surveys as a kind of pilot and find there is no inconvenience in responses and the results have been applied to all workers of the company.

The type of research that is presented below is descriptive, cross-sectional, prospective and applied cutting, the results are presented according to the information that respondents registered in the questionnaire that has been applied in an anonymous manner to each administrative workers in the unit executing 400-health San Martin of the city of Tarapoto between the months of February and March of the year 2012.