



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Relación del clima organizacional y la satisfacción  
laboral del personal administrativo de la Sub Gerencia  
Regional de Alto Amazonas, 2013**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

**Br. MANUEL ANTONIO VICENTE VELAZCO**

**ASESOR:**

**Dr. MANUEL F. CORONADO JORGE**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**PROBLEMÁTICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA  
INTERNACIONAL, NACIONAL Y REGIONAL**

**TARAPOTO – PERÚ**

**2014**

**PÁGINA DE JURADOS**

**T E S I S:**  
**“RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN  
LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA SUB GERENCIA  
REGIONAL DE ALTO AMAZONAS, 2013”**

**PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**PRESENTADA POR EL BACHILLER:**

**MANUEL ANTONIO VICENTE VELAZCO**

**APROBADA POR:**

---

**Mg. ALFONSO ISUIZA PÉREZ**

Presidente

---

**Mg. WILSON TORRES DELGADO**

Secretario

---

**Dr. MANUEL F. CORONADO JORGE**

Vocal

## DEDICATORIA

A mis familiares especialmente a mis padres Andrés Felipe y Julia (Juana), quienes me inculcaron a la práctica de valores, a la superación para ser cada día una persona de bien

A mis hijas Briselly Brigitte, Nataly Jesús que son el motivo para superarme día a día como padre, persona y profesional

A mi esposa Carmen Luz, mi compañera ideal, mi apoyo incondicional en todos los momentos de mi vida

Manuel Antonio

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi agradecimiento a Dios todo poderoso por ser mi guía en los senderos que recorro en este mundo; a las autoridades de la Universidad César Vallejo a través de la Escuela de Pos Grado me permitieron culminar mis estudios de maestría; con sincera gratitud al Dr. Manuel F. Coronado Jorge, docente del curso de proyecto y desarrollo de tesis, por monitorear mi investigación hasta lograr el producto deseado; asimismo, a todos los docentes que interactuaron con sus enseñanzas en este tiempo de estudios; finalmente, hacer extensivo mi agradecimiento a los trabajadores de la Sub Gerencia Regional de Alto Amazonas, por su colaboración para la realización de este trabajo de investigación.

Manuel Antonio

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, **MANUEL ANTONIO VICENTE VELAZCO**, estudiante del programa de Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con **DNI N° 09480390**, con la tesis titulada **“Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la Sub Gerencia Regional de Alto Amazonas, 2013”**.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada 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 la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún tipo 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 Cesar Vallejo.

Yurimaguas, marzo del 2015



---

Manuel Antonio Vicente Velazco  
DNI N° 09480390

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado,

Presento ante ustedes la Tesis titulada *“Relación entre el Clima Institucional y la Satisfacción Laboral del personal Administrativo de la Sub Gerencia Regional de Alto Amazonas – Año 2013”*, con la finalidad de conocer la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Sub Gerencia Regional de Alto Amazonas.

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, para obtener el grado académico de Magister con mención en Gestión Pública.

Esperando sus valiosas opiniones que redundará en la mejora de la presente investigación y merezca su aprobación.

El Autor

## INDICE

|  |     |
|--|-----|
| PÁGINA DE JURADOS.....   | ii  |
| DEDICATORIA.....   | iii |
| AGRADECIMIENTO.....  | iv  |
| DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....                               | v   |
| PRESENTACIÓN.....  | vi  |
| INDICE .....   | vii |
| RESUMEN .....  | x   |
| ABSTRACT .....   | xi  |
| I. INTRODUCCIÓN .....  | 12  |
| □ Antecedentes. ....   | 14  |
| □ Fundamentación científica, humanística .....                   | 16  |
| Clima y Cultura organizacional .....                             | 16  |
| Tipos de Clima Organizacional .....                              | 24  |
| Dimensiones del clima organizacional .....                       | 26  |
| Características del Clima Organizacional.....                    | 30  |
| Formas de Clima Organizacional.....                              | 33  |
| Participación y Clima Organizacional.....                        | 36  |
| Medición del Clima Organizacional.....                           | 40  |
| Satisfacción Laboral.....  | 44  |
| Modelos teóricos que explican la Satisfacción en el trabajo..... | 44  |
| Teoría de Higiene-Motivacional.....                              | 44  |
| Teoría del Ajuste en el trabajo. ....                            | 45  |
| Teoría de la discrepancia.....                                   | 45  |
| Teoría de la satisfacción por facetas.....                       | 46  |
| Teoría de los eventos situacionales.....                         | 46  |
| Instrumentos para medir la Satisfacción Laboral.....             | 46  |

|        |   |    |
|--------|---|----|
| □      | Justificación.....                                  | 47 |
| 1.1.   | Problema.....                                       | 48 |
| 1.1.1. | Planteamiento del problema.....                     | 49 |
| 1.2.   | Hipótesis.....                                      | 49 |
| 1.2.1. | Hipótesis general.....                              | 49 |
| 1.2.2. | Hipótesis específicas.....                          | 49 |
| 1.3.   | Objetivos.....                                      | 50 |
| 1.3.1. | Objetivo general.....                               | 50 |
| 1.3.2. | Objetivos específicos.....                          | 50 |
| II.    | MARCO METODOLÓGICO.....                             | 50 |
| 2.1.   | Variables del estudio.....                          | 50 |
| 2.2.   | Operacionalización de Variables.....                | 51 |
| 2.3.   | Metodología.....                                    | 51 |
| 2.4.   | Tipo de estudio.....                                | 51 |
| 2.5.   | Diseño.....   | 52 |
| 2.6.   | Población, muestra y muestreo.....                  | 53 |
| 2.6.1. | Población.....                                      | 53 |
| 2.6.2. | Muestra.....  | 53 |
| 2.6.3. | Muestreo.....                                       | 54 |
| 2.7.   | Técnica e instrumentos de recolección de datos..... | 54 |
| 2.7.1. | Técnica.....  | 54 |
| 2.7.2. | Instrumentos.....                                   | 54 |
| 2.8.   | Métodos de análisis de datos.....                   | 54 |
| III.   | RESULTADOS.....                                     | 55 |
| IV.    | DISCUSIÓN.....                                      | 63 |
| V.     | CONCLUSIONES.....                                   | 67 |
| VI.    | RECOMENDACIONES.....                                | 68 |

|   |    |
|---|----|
| VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....                       | 69 |
| ANEXOS .....  | 73 |
| Anexo N° 01: Matriz de consistencia .....                   | 74 |
| Anexo N° 02: Instrumento de recolección de información..... | 75 |

## RESUMEN

La presente investigación, tuvo como objetivo general determinar la relación entre el Clima Organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Sub Gerencia Regional de Alto Amazonas.

El tipo de estudio fue No experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables con un diseño correlacional, porque tiene como propósito medir el grado de relación que exista entre dos variables que se pretende estudiar.; se contó con una población de 150 trabajadores administrativos, la muestra estuvo conformada por 40 trabajadores administrativos constituyendo la unidad de análisis y los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios cuya validez y fiabilidad fueron debidamente demostrados dado que presentaron coeficientes con valores aceptables y altos de Alpha de Cronbach. Los datos fueron procesados con el Programa SPSS.

Los resultados obtenidos evidencian que existe predominio del Nivel Medio de Clima Organizacional y del Nivel Medio de Satisfacción Laboral así como una Alta Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores administrativos de la Sub - Gerencia Regional de Alto Amazonas - Yurimaguas. Se llegó a la conclusión, de que el Clima Organizacional se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral de los trabajadores administrativos; lo que indica que los trabajadores califican como de nivel medio o moderado, es decir, la percepción que tienen es servidor sobre su ambiente laboral que influye en la actitud y comportamiento de sus miembros y que se manifiesta cotidianamente en la confianza, apoyo y reconocimiento por parte de la jefatura correspondiente así como en las relaciones interpersonales, con sus desempeños de trabajo y autonomía para realizar sus labores diarias es de nivel medio.

*Palabras clave: clima organizacional, satisfacción laboral, trabajadores*