



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huamanga. Ayacucho, 2016.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGÍSTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTORA:**

Br. Curo Cayllahua, Dina

**ASESOR:**

Dr. Huaraca Rojas, Héctor

**SECCIÓN**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

AYACUCHO - 2016

---

Dr. Aguirre Andrade, Manglio

**PRESIDENTE**

---

Dr. Rodríguez Lizana, Maritza

**SECRETARIA**

---

Dr. Huaraca Rojas, Héctor

**VOCAL**

Al Señor todo poderoso, quien siempre ha estado a mi lado guiando mi camino y a mi familia, por ser la razón principal de mi vida, el apoyo y la confianza que siempre ha deposita en mí.

Dina.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi gratitud a la Universidad Cesar Vallejo, al Dr. César Acuña Peralta y a su plana docente por brindarnos sus cultos conocimientos en nuestra formación profesional y contribuir en la educación de nuestro país.

Al asesor Dr. Héctor Huaraca Rojas, por su invaluable contribución para la culminación del presente proyecto de investigación.

A las autoridades, funcionarios y personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huamanga, por todas las facilidades brindadas en la realización del presente trabajo de investigación.

Y agradezco enormemente a las personas que me rodean, por representar mi fortaleza y apoyarme incondicionalmente en todas las etapas de mi vida personal y profesional.

**La autora**

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Dina Curo Cayllahua, estudiante de la Maestría en Gestión de Servicios de Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 43707613, con la tesis titulada: Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huamanga, Ayacucho, 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 autoplagiado; 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 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.

Ayacucho, octubre de 2016.



.....  
DINA CURO CAYLLAHUA

DNI N° 43707613

Señores miembros del jurado, presento la tesis titulada: Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huamanga, Ayacucho, 2016, con la finalidad de determinar la relación entre el Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huamanga, Ayacucho, 2016; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión de Servicios de Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

**La autora.**

## INDICE

	<b>Páginas</b>
PAGINAS DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACION DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
INDICE	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I.- INTRODUCCIÓN	10
1.1.-Realidad problemática	12
1.2.-Trabajos previos	15
1.3.-Teorias relacionadas con el tema	20
1.4.-Formulacion del problema	31
1.5.-Justificacion del estudio	31
1.6.-Hipotesis	34
1.7.-Objetivos	34
II.-MÉTODO	35
2.1.- Diseño de investigación	36
2.2.-Variables, Operacionalización	36
2.3.-Poblacion y muestra	38
2.4.-Técnicas e Instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	39
2.5.- Métodos de análisis de datos	39
2.6.-Aspectos éticos	39
III.- RESULTADOS	40
IV.- DISCUSIONES	54
V.- CONCLUSIONES	59
VI.-RECOMENDACIONES	61
VII.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	63
VIII ANEXOS	69

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como propósito determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huamanga.

El marco metodológico de la investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo no experimental y diseño correlacional; la población objeto de estudio estuvo constituido por 180 personas, la técnica fue la encuesta y observación, el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario siendo aplicado al personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huamanga, Ayacucho. Resultados: el personal nombrado representa casi un cuarto del total de los encuestados (23,9%); en cuanto al grado de instrucción en superior universitario a un (64,4%); asimismo en cuanto al clima organizacional, existe un (58,3%), quienes indican que existe un clima regular dentro de la municipalidad y un (80,6%), quienes afirman que se sienten medianamente satisfechos en lo laboral, (82,6%) insatisfechos con las labores que realizan en un clima organizacional regular, (40,4%) se sienten medianamente satisfechos con las condiciones de trabajo en un clima organizacional regular, (99,4 %) se sienten insatisfecho con el reconocimiento al personal, en un clima organizacional regular, (71,3%) se sienten insatisfecho con los beneficios económicos que perciben en un clima organizacional Regular. Conclusión: sin duda el trabajador más satisfecho es aquel que satisface mayores necesidades psicológicas y sociales en su trabajo y, por tanto, suele poner mayor dedicación a la tarea que realiza, cosa que no se da de acuerdo a los resultados presentados en el estudio. Una elevada satisfacción del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huamanga en el trabajo es algo que en documentos y/o instrumentos de gestión están plasmados, porque tiende a relacionarse con los resultados positivos, con mayores índices de productividad, lo cual conllevaría a una mejor gestión de la actual autoridad edil.

*Palabras clave: Clima institucional, satisfacción laboral en el personal administrativo.*



## ABSTRACT

The present research work aims to find the relationship between the organizational climate and job satisfaction in the administrative staff of the Provincial Municipality of Huamanga. Methodological framework of the research was quantitative approach, non-experimental type and correlational design. The population object of study was constituted by 180 people, the technique was the survey and observation, the instrument of data collection was the questionnaire being applied to the administrative staff of Provincial Municipality of Huamanga, Ayacucho. Results: The appointed staff represents almost a quarter of the total number of respondents (23.9%); in regard to instruction degree in higher University to a (64.4%); likewise, in regard to organizational climate, there is a (58.3%), who suggest that there is a regular climate in the municipality and a (80.6%), who say they feel moderately satisfied in labor, (82.6%) unsatisfied with the work that they perform on a regular organizational climate, (40.4%) feel moderately satisfied with working conditions in a regular organizational climate, (99.4 %) feel unsatisfied with the recognition to the staff, in a regular organizational climate, (71.3%) feel dissatisfied with the economic benefits that perceived in a regular organizational climate. Conclusion: certainly, the most satisfied worker is one that satisfies major psychological needs and social in his work and, therefore, usually put greater dedication to the task that realize, which is not given in agreement the results presented in the study. A high satisfaction of the administrative staff provincial Municipality of Huamanga at work is something that management documents and / or instruments are reflected, because it tends to be related to positive results, with higher rates of productivity, which would lead to a better management of the current edil authority.

Key words: Institutional climate, job satisfaction in the administrative staff.