



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**MOTIVACIÓN Y CLIMA LABORAL EN EL PERSONAL
ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD -
DIRESA AMAZONAS – SEDE CENTRAL. CHACHAPOYAS 2016.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRA

EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

BR. LILIANA REÁTEGUI ANGULO

ASESOR:

DR. LUIS MONTENEGRO CAMACHO

LÍNEA DE INVESTIGACION:

ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

CHICLAYO – PERÚ

2017

PÁGINA DE JURADO

Dr. Carlos Alberto Centurión Cabanillas
Presidente

Mg. Roger Fernando Chanduvi Calderón
Secretario

Dr. Luis Montenegro Camacho
Vocal

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, Liliana Reátegui Angulo, estudiante del Programa de Maestría En Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 25770054 con la tesis titulada Motivación y clima laboral en el personal administrativo de la dirección regional de salud - DIRESA Amazonas – sede central. Chachapoyas 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 autoplagiada; 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), autoplagio (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.

Chiclayo, 09 de Diciembre del 2017



Br. Liliana Reátegui Angulo
DNI 25770054

DEDICATORIA

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

A mi esposo Juan y mi hija Valentina, 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 ¡

Liliana

AGRADECIMIENTO

A la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo y su excelente plana docente por brindarme la oportunidad de continuar mis estudios de maestría 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 de la Dirección Regional de Salud Amazonas por ser partícipes activos en este estudio, por las facilidades brindadas para la realización del presente trabajo de investigación y que los resultados de la misma 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.

Al docente Dr. Luis Montenegro Camacho, por su valioso apoyo, paciencia y apertura 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.

Asimismo, a mi esposo y mi hija por su paciencia y acompañamiento en esta etapa de mi carrera profesional.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Quiero poner a su disposición, el presente trabajo de investigación titulado: MOTIVACIÓN Y CLIMA LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD - DIRESA AMAZONAS – SEDE CENTRAL. CHACHAPOYAS 2016; el cual se ha desarrollado siguiendo los parámetros y lineamientos que exige la Universidad César Vallejo. La presente investigación ha permitido conocer mejor el proceso de la investigación científica; por tal motivo me permitió analizar variables que afecta 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 de salud, porque son ellos los que acuden a recibir una prestación en el establecimiento de salud; 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 optimo, que reciba reconocimientos por el trabajo realizado y logros obtenidos, a favor de la Institución.

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

ÍNDICE

	Pág.
Página del jurado	ii
Declaración jurada de autenticidad	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Presentación	vi
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	xi-xii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Planteamiento del problema.	14
1.2. Formulación del problema.	16
1.3. Justificación.	16
1.4. Antecedentes.	18
1.5. Objetivos.	21
1.5.1. General.	21
1.5.2. Específicos.	21
II. MARCO TEÓRICO	
2.1. Teorías que fundamentan la investigación.	24
2.1.1. Motivación en el ámbito laboral.	24
2.1.1.1. Teoría del factor dual de Herzberg	24
2.1.1.2. Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow.	27
2.1.1.3. Teoría de McClelland	29
2.1.1.4. Teoría X y teoría Y de McGregor	30
2.1.1.5. Teoría de las expectativas	30
2.1.1.6. Teoría de la motivación intrínseca	32
2.1.1.7. Teoría de la Autodeterminación	33

2.1.2. Clima laboral	35
2.1.2.1. Teoría del Clima laboral de Likert.	36
2.1.2.2. Características del clima laboral	40
2.1.2.3. Elementos del Clima laboral	43
2.2. Marco conceptual.	43
2.2.1. Motivación laboral.	43
2.2.2. Clima laboral.	44
III. MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Hipótesis.	46
3.2. Variables.	46
3.2.1. Definición conceptual.	46
3.2.2. Definición operacional.	46
3.3. Metodología.	47
3.3.1. Tipo de estudio.	47
3.3.2. Diseño de estudio	47
3.4. Población y muestra.	48
3.5. Método de investigación.	48
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	51
3.7. Métodos de análisis de los datos.	55
IV. RESULTADOS	
4.1. Análisis e interpretación.	57
4.2. Prueba de Contrastación de hipótesis.	69
4.3. Discusión de Resultados.	70
CONCLUSIONES.	73
RECOMENDACIONES.	74
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	75
ANEXOS	78

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado MOTIVACIÓN Y CLIMA LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD - DIRESA AMAZONAS – SEDE CENTRAL. CHACHAPOYAS 2016, tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables de estudio. Para ello se tuvo en cuenta el diseño de investigación correlacional. La población de este estudio estuvo constituida por 158 trabajadores y con una muestra de 113 colaboradores. En el presente estudio se utilizaron dos instrumentos, un cuestionario para medir la variable motivación y otro cuestionario para medir la variable clima laboral. En los resultados se encontró que el 66.4 % de los trabajadores evidencian niveles de motivación entre medio a bajo y el nivel de clima laboral en el personal administrativo se encontró que el 77.9 % de los trabajadores manifestaron que el clima laboral oscila entre medio a desfavorable. Según la prueba de contrastación de la hipótesis se puede apreciar el valor de la Chi cuadrado que cae en la zona de aceptación, entonces podemos concluir que aun nivel de significación del 0,05, se acepta la hipótesis concluyendo que existe una relación significativa entre las variables de estudio.

Palabras clave: Motivación, Clima Laboral, Personal Administrativo.

ABSTRACT

The present research work entitled MOTIVATION AND LABOR CLIMATE IN THE ADMINISTRATIVE PERSONNEL OF THE REGIONAL DIRECTION OF HEALTH - DIRESA AMAZONAS - CENTRAL HEADQUARTERS. CHACHAPOYAS 2016, aimed to determine the relationship between the study variables. For this, the design of correlational research was taken into account. The population of this study was constituted by 158 workers and with a sample of 113 collaborators. In the present study two instruments were used, a questionnaire to measure the motivation variable and another questionnaire to measure the labor climate variable. The results showed that 66.4% of the workers showed levels of motivation between medium to low and the level of working environment in the administrative staff, it was found that 77.9% of the workers stated that the working climate oscillates between medium and unfavorable. According to the hypothesis test of the hypothesis we can appreciate the value of the Chi square that falls in the acceptance zone, then we can conclude that even a significance level of 0.05, the hypothesis is accepted concluding that there is a significant relationship between the Study variables.

Keywords: Motivation, Labor Climate, Administrative Personnel.