



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

La satisfacción laboral del personal aeronáutico de Corpac,

Callao, en el año 2015

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Br. Juan Celso Tamani Salazar

ASESOR:

Mg. Miluska Vega Guevara

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PERÚ – 2016

Dr. John Morillo Flores

Presidente

Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont

Secretario

M. Sc. Miluska Vega Guevara

Vocal

Dedicatoria

Al mundo, por sus problemas

Agradecimientos

A la profesora Miluska Vega, por su colaboración
en la metodología de este trabajo.

A la profesora Mirtha Sánchez, por facilitarme las reuniones
con las gerencias involucradas de Corpac.

A la profesora Mirtha Ángeles, por su ayuda con las traducciones
necesarias en esta investigación.

Declaración Jurada

Yo, Juan Celso Tamani Salazar, estudiante del Programa de la Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI: 44275341, con la tesis titulada “La satisfacción laboral del personal aeronáutico de Corpac, Callao, en el año 2015”.

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 la falta de 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.

Lima, 16 de abril del 2016

.....

Juan Celso Tamani Salazar

DNI: 44275341

Presentación

Señores miembros del Jurado

Se pone a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado “La satisfacción laboral del personal aeronáutico de Corpac, Callao, en el año 2015”.

El tema es de interés, porque permitirá conocer la satisfacción laboral en esta área, por el aumento de su importante en los últimos decenios, gracias a la evolución de la tecnología involucrada y la necesidad de contar con profesionales que posean las aptitudes idóneas para cumplir con las tareas requeridas por el puesto. Además, cubrirá el vacío de conocimiento existente en nuestro país sobre el tema de la aeronáutica, y a su vez permitirá el inicio de todo un trabajo de acopio y sistematización de información, tendiente a configurar un marco teórico y empírico referencial para la formulación de nuevas interrogantes de investigación.

Así cumpliendo con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, esta investigación está organizada y estructurada en ocho capítulos fundamentales, que se describen a continuación:

El informe de esta investigación fue elaborado siguiendo el protocolo de la Escuela de Post grado de la Universidad y es puesto a vuestra disposición para su análisis y las observaciones que estimen pertinentes.

El autor

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de contenidos	vii
Lista de tablas	ix
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1. Antecedentes	14
1.2. Fundamentación teórica	16
1.2.1. Empresa estatal	16
1.2.2. Satisfacción laboral	18
1.2.3. Características demográfica-personales	27
1.2.4. Unidad de estudio	29
1.3. Justificación	30
1.4. Problema	31
1.4.1. Problema general	33
1.4.2. Problemas específicos	33
1.5. Hipótesis	34
1.5.1. Hipótesis general	34
1.5.2. Hipótesis específicas	34
1.6. Objetivos	34
1.6.1. Objetivo general	34
1.6.2. Objetivos específicos	34
II. Marco metodológico	36
2.1. Variables	37
2.2. Operacionalización de variables	40

2.3.	Tipo de estudio	41
2.4.	Diseño	42
2.5.	Población, muestra y muestreo	43
2.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	44
2.7.	Métodos de análisis de datos	46
III.	Resultados	47
3.1.	Presentación de resultados descriptivos	48
3.2.	Contrastación de hipótesis	65
IV.	Discusión de resultados	80
V.	Conclusiones	95
VI.	Recomendaciones	97
VII.	Referencias	99
VIII.	Apéndices	107
	Apéndice 1: Matriz de consistencia	108
	Apéndice 2: Matriz operacional de variables	110
	Apéndice 3: Instrumento	113
	Apéndice 4: Certificado de validez del instrumento	115
	Apéndice 5: Matriz de datos de prueba piloto	118
	Apéndice 6: Matriz de datos	120
	Apéndice 7: Artículo científico	127

Lista de tablas

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de la variable satisfacción laboral	38
Tabla 2	Operacionalización de las características personales	39
Tabla 3	Satisfacción laboral del personal aeronáutico de Corpac	46
Tabla 4	Satisfacción extrínseca e intrínseca del personal aeronáutico de Corpac	47
Tabla 5	Satisfacción laboral en relación al sexo del personal aeronáutico de Corpac	48
Tabla 6	Satisfacción laboral en relación con el estado civil del personal aeronáutico de Corpac	49
Tabla 7	Satisfacción laboral en relación con el cargo desempeñado del personal aeronáutico de Corpac	50
Tabla 8	Satisfacción laboral en relación con la edad del personal aeronáutico de Corpac	51
Tabla 9	Satisfacción laboral en relación con los años de servicio del personal aeronáutico de Corpac	52
Tabla 10	Satisfacción intrínseca en relación con el sexo del personal aeronáutico de Corpac	53
Tabla 11	Satisfacción intrínseca en relación con el estado civil del personal aeronáutico de Corpac	54
Tabla 12	Satisfacción intrínseca en relación con el cargo desempeñado del personal aeronáutico de Corpac	55
Tabla 13	Satisfacción intrínseca en relación con la edad del personal aeronáutico de Corpac	56
Tabla 14	Satisfacción intrínseca en relación con los años de servicio del personal aeronáutico de Corpac	57
Tabla 15	Satisfacción extrínseca en relación con el sexo del personal aeronáutico de Corpac	58
Tabla 16	Satisfacción extrínseca en relación con el estado civil del personal aeronáutico de Corpac	59

Tabla 17	Satisfacción extrínseca en relación con el cargo desempeñado del personal aeronáutico de Corpac	60
Tabla 18	Satisfacción extrínseca en relación con la edad del personal aeronáutico de Corpac	61
Tabla 19	Satisfacción extrínseca en relación con los años de servicio del personal aeronáutico de Corpac	62
Tabla 20	Asociación entre la satisfacción laboral y el sexo	63
Tabla 21	Asociación entre la satisfacción laboral y el estado civil	64
Tabla 22	Asociación entre la satisfacción laboral y el cargo desempeñado	65
Tabla 23	Asociación entre la satisfacción laboral y la edad	66
Tabla 24	Asociación entre la satisfacción laboral y los años de servicio	67
Tabla 25	Asociación entre la satisfacción intrínseca y el sexo	68
Tabla 26	Asociación entre la satisfacción intrínseca y el estado civil	69
Tabla 27	Asociación entre la satisfacción intrínseca y el cargo desempeñado	70
Tabla 28	Asociación entre la satisfacción intrínseca y la edad	71
Tabla 29	Asociación entre la satisfacción intrínseca y los años de servicio	72
Tabla 30	Asociación entre la satisfacción extrínseca y el sexo	73
Tabla 31	Asociación entre la satisfacción extrínseca y el estado civil	74
Tabla 32	Asociación entre la satisfacción extrínseca y el cargo desempeñado	75
Tabla 33	Asociación entre la satisfacción extrínseca y la edad	76
Tabla 34	Asociación entre la satisfacción extrínseca y los años de servicio	77

Resumen

El presente trabajo es resultado de la investigación titulada “La satisfacción laboral del personal aeronáutico de Corpac, Callao, en el año 2015”, tiene como objetivo principal identificar la satisfacción laboral del personal aeronáutico, así como determinar su asociación con la edad, el sexo, el estado civil, el cargo desempeñado y el tiempo de servicio.

Se desarrolló una investigación básica de nivel descriptivo y correlacional, empleando un diseño no experimental, transeccional, con una muestra de 186 trabajadores de la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial (Corpac S.A.). Para medir la variable de estudio se empleó como instrumento el cuestionario, el cual fue debidamente validado y aplicado a los trabajadores de la muestra. Debido a que la investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, se empleó como método de investigación el hipotético deductivo. Para determinar la asociación de la variable con las características personales se empleó la prueba no paramétrica chi-cuadrado para la contrastación de las hipótesis.

Se llegó a concluir que el 62.4% del personal aeronáutico mostró una satisfacción media, el 4.8%, satisfacción baja y el 32.8%, una satisfacción laboral alta. La aplicación de la prueba de chi-cuadrado mostró que las características de edad y tiempo de servicio poseían valores menores al nivel de significancia, mientras que con el sexo, el estado civil y el cargo desempeñado no logra resultados estadísticos significativos.

Palabras clave: satisfacción intrínseca, satisfacción extrínseca, características personales

Abstract

This research is the result of the research study entitled "Job Satisfaction of aeronautical personnel of Corpac, Callao in 2015", and it has as its main objective to identify the job satisfaction of aeronautical personnel, as well as determine its association with age, sex, marital status, the tasks performed and the time of service.

The developed research is basic and it has employed a design non-experimental, trans-sectional correlational study, with a sample of 186 workers of the company. The questionnaire was used to measure the variable of study and that instrument was duly validated and applied to the workers of the sample. The method of investigation deductive hypothetical was used due to the fact that the research was developed under a quantitative approach. The association of the variable with the personal characteristics was determined through the use of non-parametric test chi-square for the comparison of the hypothesis.

The research concluded that the 62.4% of aeronautical personnel showed an average satisfaction, the 4.8%, showed low satisfaction and the 32.8% showed that their job satisfaction was high. The application of the chi-square test showed that the characteristics of age and time of service had values lower than the level of significance, while sex, marital status and position held fails statistically significant results.

Key words: intrinsic satisfaction, extrinsic satisfaction, personal characteristics