



# **ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Satisfacción y clima laboral en el puesto de control migratorio de la Superintendencia Nacional de Migraciones en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez- Callao, 2015.

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Br. Santiago Rios, Percy Eduardo

**ASESORA:**

Dra. Alfaro Mendives, Karen Lizeth

**SECCIÓN**

Gestión pública

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración del talento humano

**PERÚ - 2015**

---

**Dr. Antonio Lip Licham**

**Presidente**

---

**Dr. Edwin Martínez López**

**Secretario**

---

**Dra. Karen Lizeth Alfaro Mendives**

**Vocal**

**Dedicatoria**

A Dios, por su innegable bendición y protección, a mis hermanos y a mi hijita Lula por ser ellos motivo de sublime inspiración para enfrentar los diarios retos encontrados en el necesario camino de la superación. A Juan Carlos S., a Erik, Sandy, a mi amada Johana, a mi siempre nena Florcita de María y a Guiliana, quienes iluminaron de la mejor manera, en medio de las urgencias académicas.

### **Agradecimiento**

Al personal docente de la Universidad César Vallejo, por desbordar sus conocimientos valiosos para nuestro desarrollo profesional, en especial a la Dra. Karen Alfaro Mendives y al Dr. Jhon Morillo Flores, quienes por hacer en cada proceso, la luz en lo complejo y mostrar la utilidad de la sabiduría de los métodos.

### **Declaración jurada**

Yo, Percy Eduardo Santiago Rios, estudiante del Programa de Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 08075394, con la tesis titulada “Satisfacción y clima laboral en el puesto de control migratorio de la Superintendencia Nacional de Migraciones en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez-Callao, 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), 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.

Los Olivos, diciembre 2015.

Firma

DNI N° 08075394

## **Presentación**

A los señores miembros del jurado de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, presento la tesis titulada “Satisfacción y clima laboral en el puesto de control migratorio de la Superintendencia Nacional de Migraciones en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez- Callao, 2015”; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para optar el grado de: Maestro en Gestión Pública.

La presente investigación está estructurada en seis capítulos. En el primer capítulo se describe la problemática referente a las variables satisfacción laboral y clima laboral, los antecedentes nacionales e internacionales, la fundamentación científica, así como la justificación. Se abordará también el problema, las hipótesis y objetivos a lograr en el desarrollo de la investigación. En el capítulo dos se presenta en el marco metodológico las variables, su descripción y operacionalización así como se hace referencia a la metodología utilizada como tipo, diseño y método de investigación, asimismo, se identifica a la población de estudio y la muestra. También, se consideran las técnicas de recolección de datos y el procesamiento de la información. En el capítulo tres se describen los resultados obtenidos y se contrastan las hipótesis, utilizando la estadística descriptiva e inferencial respectivamente. En el capítulo cuatro se discuten los resultados en función a los antecedentes encontrados.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones, de acuerdo a los problemas, objetivos e hipótesis planteadas, además de las referencias.

Señores miembros del jurado, espero que la presente investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

El autor.

## Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
<b>I. Introducción</b>	
1.1. Antecedentes	16
1.1.1 Antecedentes internacionales	16
1.1.2 Antecedentes nacionales	18
1.2. Fundamentación científica	20
1.2.1 Bases teóricas sobre satisfacción laboral	20
1.2.2 Bases teóricas sobre clima laboral	25
1.2.3 Dimensiones de la variable satisfacción laboral	30
1.2.4 Dimensiones de la variable clima laboral	32
1.3. Justificación	34
1.3.1 Justificación social	34
1.3.2 Justificación metodológica	34
1.3.3 Justificación práctica	34
1.3.4 Justificación teórica	35

1.4	Problema	35
	1.4.1 Problema general	37
	1.4.2 Problemas específicos	38
1.5	Hipótesis	38
	1.5.1 Hipótesis general	38
	1.5.2 Hipótesis específicas	39
1.6	Objetivos	40
	1.6.1 Objetivo general	40
	1.6.2 Objetivos específicos	40
<b>II.</b>	<b>Marco metodológico</b>	
2.1	Variables	43
	2.1.1. Definición conceptual de la variable satisfacción laboral	44
	2.1.2. Definición conceptual de la variable clima laboral	44
	2.1.3. Otras definiciones conceptuales de la investigación	44
2.2	Operacionalización de variables	47
2.3	Metodología	49
2.4	Tipo de estudio	49
2.5.	Diseño de investigación	50
2.6.	Población, muestra y muestreo.	51
	2.6.1. Población	51
	2.6.2. Muestra	52
	2.6.3. Muestreo probabilístico y definiciones asociadas	52
2.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	55
	2.7.1. Técnica	55
	2.7.2. Instrumento	55
	2.7.3. Validación y confiabilidad de los instrumentos	59

2.7.4. Estudio piloto	61
2.7.5. Procedimientos de recolección de datos	62
2.8. Métodos de análisis e interpretación de datos	63
2.9. Aspectos éticos	64
<b>III. Resultados</b>	
3.1. Presentación de resultados descriptivos	67
3.1.1 Satisfacción laboral	67
3.1.2 Clima laboral	67
3.1.3 Dimensión 1: Autorrealización	68
3.1.4 Dimensión 2: Involucramiento laboral	68
3.1.5 Dimensión 3: Supervisión	69
3.1.6 Dimensión 4: Comunicación	69
3.1.7 Dimensión 5: Condiciones laborales	70
3.2. Tablas de contingencia	70
3.3. Contrastación de las hipótesis	76
<b>IV. Discusión</b>	
4.1.- Discusión de los resultados	84
<b>V. Conclusiones</b>	
<b>VI. Recomendaciones</b>	
<b>VII. Referencias bibliográficas</b>	
<b>VIII. Anexos</b>	
Anexo 1 - Matriz de consistencia	111
Anexo 2 - Instrumentos	114
Anexo 3 - Validación de instrumentos	118
Anexo 4 - Base de datos de la prueba de Confiabilidad	135
Anexo 5 - Base de Datos General	137

## Índice de tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable satisfacción laboral	47
Tabla 2	Operacionalización de la variable clima laboral	48
Tabla 3	Población	51
Tabla 4	Muestra	54
Tabla 5	Escala de medición del cuestionario de satisfacción laboral	57
Tabla 6	Baremo para medición de las satisfacción laboral	58
Tabla 7	Escala de medición del cuestionario de clima laboral	59
Tabla 8	Baremo para medición del clima laboral	59
Tabla 9	Validez del instrumento que mide la satisfacción laboral	60
Tabla 10	Validez del instrumento que mide el clima laboral	60
Tabla 11	Confiabilidad Alfa de Cronbach	62
Tabla 12	Distribución de niveles de Satisfacción laboral	67
Tabla 13	Distribución de niveles de Clima laboral	67
Tabla 14	Distribución de niveles de Autorrealización	68
Tabla 15	Distribución de niveles de Involucramiento laboral	68
Tabla 16	Distribución de niveles de Supervisión	69
Tabla 17	Distribución de niveles de Comunicación	69
Tabla 18	Distribución de niveles de Condiciones laborales	70
Tabla 19	Satisfacción Laboral-Clima Laboral	70
Tabla 20	Satisfacción Laboral-Autorrealización	71
Tabla 21	Satisfacción Laboral-Involucramiento Laboral	72
Tabla 22	Satisfacción Laboral-Supervisión	73
Tabla 23	Satisfacción Laboral-Comunicación	74
Tabla 24	Satisfacción Laboral-Condiciones laborales	75

Tabla 25	Satisfacción laboral y el Clima laboral	77
Tabla 26	Satisfacción laboral y la Autorrealización	78
Tabla 27	Satisfacción laboral y el Involucramiento laboral	79
Tabla 28	Satisfacción laboral y la Supervisión	80
Tabla 29	Satisfacción laboral y la Comunicación	81
Tabla 30	Satisfacción laboral y las Condiciones laborales	82

## Lista de figuras

Figura 1	Esquema de correlación del diseño	50
Figura 2	Satisfacción laboral-Clima laboral	71
Figura 3	Satisfacción laboral-autorrealización	72
Figura 4	Satisfacción laboral-Involucramiento laboral	73
Figura 5	Satisfacción laboral-Supervisión	74
Figura 6	Satisfacción laboral- Comunicación	75
Figura 7	Satisfacción laboral-Condiciones laborales	76

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación que existe entre satisfacción y el clima laboral en el puesto de control migratorio de la Superintendencia Nacional de Migraciones en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez- Callao ,2015; bajo el enfoque de la Teoría de las necesidades de McClelland y la Teoría de los factores de Herzberger.

El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Se usó el diseño no experimental, nivel correlacional, de corte transversal, que recogió datos en un período determinado, siendo la población limitada a aquellos que realizan solo control migratorio, a citar, 192 trabajadores; el muestreo elegido fue el muestreo probabilístico, el tamaño de la muestra fue de 96 trabajadores y se aplicó dos instrumentos para estudiar las variables satisfacción y clima laboral : Cuestionario de satisfacción laboral, el cual estuvo constituido por 30 preguntas en la escala tipo Likert y el Cuestionario clima laboral, el cual estuvo integrado por 33 preguntas, también en escala tipo Likert.

La investigación finalmente brinda información acerca de ambas variables, transitando desde el plano teórico al plano de lo empíricamente contrastable y cuyos resultados se muestran gráfica y textualmente, se concluye por tanto que existe correlación entre las variables en estudio, habiendo obteniendo un valor Rho de Spearman 0,339, el cual evidencia la existencia de una relación baja entre las variables.

Palabras claves: satisfacción laboral, clima laboral, percepción.

## Abstract

This research was general objective, determine the relationship between satisfaction and working environment in the immigration checkpoint of the National Superintendency of Migration at Jorge Chavez Callao, 2015 International Airport ; under the approach of the Theory of McClelland needs and the Theory of factors Herzberger.

The method used in the research was the hypothetical-deductive. Non-experimental, correlational level, cross-sectional, who collected data in a given period, with the limited population only those who perform immigration control, 192 workers, elected sampling was intentional, non-probabilistic, used size sample included 96 workers and two instruments was applied to study the variables satisfaction and working environment: Questionnaire of job satisfaction, which consisted of 30 questions on the Likert scale and the work environment questionnaire, which consisted of 33 questions, also in Likert scale.

Finally research provides information on both variables, moving from the theoretical to the plane of the empirically verifiable, and the results are shown graphically and textually and concludes with the correlation between the variables under study, having obtaining a value of Spearman Rho 0.339, the evidencing the existence of a low relationship between the variables.

Keywords: job satisfaction, working environment, perception.