



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“La gestión directiva y el desempeño laboral de los  
trabajadores de migraciones del puesto de control  
migratorio del aeropuerto internacional Jorge  
Chávez, 2015”.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Bach. Lilia Pérez Díaz

**ASESOR:**

Dr. José Muñoz Salazar

**SECCIÓN**

Gestión Pública

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de Recursos Humanos

**PERÚ - 2015**

## Página de Jurado

---

Presidente

---

Vocal

---

Secretario

**Dedicatoria:**

A Dios, a la Virgencita María, por acompañarme y bendecirme siempre.

A mi querida familia la cual es mi fortaleza, apoyo incondicional y estímulo para superar cualquier obstáculo en la vida; por su comprensión durante los años de estudio y en el desarrollo de este trabajo de investigación.

**Agradecimientos:**

A la Superintendencia Nacional de Migraciones, especialmente a los compañeros del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, por su apoyo durante los años de estudio, más aún por su disposición y facilidades otorgadas para el buen desarrollo del presente trabajo de investigación.

A la Universidad César Vallejo, por la oportunidad y apoyo brindado al crecimiento profesional de mi persona; a mi docente asesor por su dedicación, disposición en el asesoramiento, por motivarme a seguir adelante y persistir siempre hasta llegar a la meta.

## Declaración Jurada

Yo, Lilia Pérez Díaz, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI N° 41067503, con la tesis titulada “La gestión directiva y el desempeño laboral de los trabajadores de migraciones del puesto de control migratorio del aeropuerto internacional Jorge Chávez, 2015”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría (compartida con.... / si la tesis es de dos o más autores).**
- 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.

Lugar y fecha .....

Firma.....

Nombres y apellidos.....

DNI:.....

## Presentación

Señores miembros del jurado

Dando cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de Tesis del Programa de Maestría de la escuela de Postgrado de la Universidad “Cesar Vallejo” sede en Lima norte, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación denominado “La gestión directiva y el desempeño laboral de los trabajadores de migraciones del puesto de control migratorio del aeropuerto internacional Jorge Chávez, 2015”.

La investigación presenta como propósito, establecer la relación que se dan entre las dos variables en función, ya que en la actualidad los problemas e investigaciones relacionados a gestión directiva, son muy relevantes. El desempeño laboral tiene muchas implicancias en diversas áreas de una entidad, donde los bajos o malos desempeños sean mejorados, consecuentemente beneficiará a los colaboradores, directivos y usuarios. En este contexto hay mucho por hacer y mejorar para poder lograr una gestión directiva mucho más competitiva y equitativa que realmente fomente el desarrollo del servidor público y a la vez mejore la prestación de un buen servicio al ciudadano.

El documento consta de seis capítulos, los mismos que se presenta en detalle en la introducción del presente trabajo de investigación que de una u otra forma pretende contribuir con posibilitar un diagnóstico del proceso de mejoramiento de la gestión directiva actual del puesto de control y por otro lado evaluar el desempeño laboral de los colaboradores hacia la mejora del servicio que reciben los usuarios nacionales e internacionales del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, 2015”.

Los resultados que se obtengan de la presente investigación, beneficiaran no solo a la a la Superintendencia Nacional de Migraciones, 2015, donde se llevó a cabo el estudio, sino a todos aquellos que deseen servirse de la experiencia, con lo cual el trabajo habrá logrado con creces su cometido.

## Índice

	Página
Caratula	i
Página de Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración Jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Capítulo III: Hipótesis y variables	viii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	xiv
Capítulo I: Planteamiento del Problema	
1.1. Realidad problemática	17
1.2. Formulación del Problema	20
1.2.1. Problema general	20
1.2.2. Problemas específicos	20
1.3. Justificación, relevancia y contribución	21
1.4. Objetivos de la investigación	24
1.4.1. Objetivo General	24
1.4.2. Objetivos Específicos.	24
Capítulo II: Marco Referencial	
2.1. Antecedentes	27
2.1.1. Antecedentes Nacionales	27
2.1.2. Antecedentes Internacionales	30
2.2. Marco Teórico	33
2.2.1. Bases Teóricas de la Variable Gestión Directiva	33
Definición Conceptual	33
Funciones Básicas de la Gestión Directiva	34
Principios de la Gestión Directiva	35

Clasificación de la Gestión Según sus Diferentes Técnicas	38
La Calidad de la Gestión en el Sector Público	39
Dimensiones de la Variable Gestión Directiva	40
Medición de la Variable Gestión Directiva	41
2.2. 2. Bases Teóricas de la Variable Desempeño Laboral	42
Definición Conceptual	42
Características de las Fases de la Gestión del Desempeño	43
Beneficios del Sistema de la Gestión del Desempeño	44
Factores que Influyen o Intervienen en el Desempeño Laboral	45
La Importancia de la Evaluación del Desempeño laboral en las Organizaciones	46
Métodos para la Evaluación del Desempeño	48
Dimensiones de la Variable Desempeño Laboral	49
Medición de la Variable Desempeño Laboral	50
2.2.3. Marco conceptual	51
Capítulo III: Hipótesis y variables	
3.1. Hipótesis de Investigación	55
3.1.1. Hipótesis general	55
3.1.2. Hipótesis específicas	55
3.2. Identificación de variables	55
3.2.1. Definición conceptual	55
3.2.2. Definición operacional	56
3.2.3. Operacionalización de variables	57
Capítulo IV: Marco Metodológico	
4.1. Tipo de investigación	60
4.2. Diseño de Investigación	60
4.3. Población, muestra y muestreo	61
4.4. Método de investigación	62
4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	62
4.6. Validez y confiabilidad	65
4.7. Procedimiento de recolección y datos	67
4.8. Método de análisis e interpretación de datos	69
4.9. Consideraciones éticas	72

Capítulo V. Resultados de la investigación	
5.1. Resultados Estadísticos	76
5.1.1. Resultados Descriptivos	76
5.1.2. Resultados Inferenciales	87
Capítulo VI. Discusión de resultados	
6.1. Discusión de resultados	94
Conclusiones	100
Recomendaciones	104
Referencias Bibliográficas	108
ANEXOS	
Anexo 01:	111
Anexo 02:	114
Anexo 03:	117
Anexo 04:	127
Anexo 05:	135

## Índice de tablas

	Página
Tabla 1. Operacionalización de la variable Gestión Directiva	57
Tabla 2. Operacionalización de la variable Desempeño Laboral	58
Tabla 3. Validez de contenido de las dimensiones de la variable gestión directiva	65
Tabla 5. Validez de contenido de las dimensiones de la variable desempeño laboral	66
Tabla 8. Interpretación de la correlación	71
Tabla 9. Gestión directiva de los jefes y/o líderes del PCM-AIJCH, en opinión de los colaboradores.	76
Tabla 10. Desempeño laboral, del PCM-AIJCH	77
Tabla 11. Liderazgo de los directivos, del PCM-AIJCH	79
Tabla 12. Procesos organizacionales, del PCM-AIJCH	80
Tabla 13. Rotación de personal, del PCM-AIJCH	81
Tabla 14. Eficiencia laboral, del PCM-AIJCH	83
Tabla 15. Satisfacción del usuario, del PCM-AIJCH	84
Tabla 16. Nivel de desempeño, del PCM-AIJCH	85
Tabla 17. Reporte SPSS. V1: Gestión directiva con V2: Desempeño laboral.	87
Tabla 18. Correlación de la Gestión directiva y el Desempeño laboral	88
Tabla 19. Reporte SPSS. D1: Liderazgo con V2: Desempeño laboral.	89
Tabla 20. Correlación del Tipo de liderazgo y Desempeño laboral de los trabajadores	89
Tabla 21. Reporte SPSS. D2: Procesos organizacionales con V2: Desempeño laboral	90
Tabla 22. Correlación Procesos organizacionales y Desempeño laboral de los trabajadores	91
Tabla 23. Reporte SPSS. D3: Rotación de personal con V2: Desempeño laboral.	92
Tabla 24. Correlación Rotación de personal y Desempeño laboral	92
Tabla 25. Encuesta aplicada a los trabajadores del PCM-AIJCH	114

**Índice de figuras**

	Página
Figura1. Gestión directiva de los jefes y/o líderes del PCM-AIJCH, en Opinión de los colaboradores.	77
Figura 2. Desempeño laboral, en opinión de los colaboradores del PCM-AIJCH	78
Figura3. Liderazgo de los directivos del PCM-AIJCH, en opinión de los colaboradores.	79
Figura 4. Procesos organizacionales, del PCM-AIJCH, en opinión de los colaboradores	81
Figura 5. Rotación de personal, del PCM-AIJCH, en opinión de los colaboradores	82
Figura 6. Eficiencia laboral, del PCM-AIJCH, en opinión de los colaboradores	83
Figura 7. Satisfacción del Usuario, del PCM-AIJCH, en opinión de los colaboradores	85
Figura 8. Nivel de desempeño, del PCM-AIJCH, en opinión de los colaboradores	86

## Resumen

El objetivo de la Investigación fue Estudiar de qué manera se relaciona el tipo de “Gestión Directiva en relación al Desempeño Laboral de los trabajadores del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez de la Superintendencia Nacional de Migraciones”, donde se procedió a evaluar la calidad y estilo de gestión en relación al desempeño de los inspectores y técnicos de control, para saber y/o conocer de qué manera tiene un efecto la gestión de los líderes de la entidad en el desarrollo de sus funciones de sus trabajadores.

Dicho estudio empleo el tipo de investigación básica y descriptiva correlacional con un diseño no experimental, descriptivo, correlacional-transversal. La población estuvo conformada por los 112 colaboradores del Puesto de Control Migratorio “Aeropuerto Internacional Jorge Chávez” de la Superintendencia Nacional de Migraciones. La muestra de la investigación se plasmó en una muestra no probabilística considerando un conjunto de sujetos representativos. Para el estudio se considera un total de 87 colaboradores de control migratorio (PCM-AIJCH).

A la luz de los resultados, se infiere que existe una correlación estadísticamente poco significativa de ,1.45 “correlación poco significativa” de acuerdo a Hernández (2003, p. 537) en la gestión directiva que se relaciona poco significativa con el desempeño laboral de los inspectores y técnicos de control migratorio del Puesto de Control Migratorio - AIJCH de Migraciones, durante el año 2015, con un nivel de confianza del 95%. Como el valor de Significancia (Sig.) es igual a 0.000 y por lo tanto menor al valor  $p$ ; ( $p < 0.05$ ), luego se rechaza la hipótesis nula. El estudio concluye que hay baja relación entre la gestión directiva y el desempeño laboral de los inspectores y técnicos del puesto de control mencionado.

Palabras Claves: Gestión directiva, desempeño laboral, colaboradores, control migratorio y usuarios.

## Abstract

The aim of the research was to study how the kind of "Management Directive concerning the job performance of workers immigration checkpoint from Jorge Chavez International Airport, National Superintendency of Migration", where they proceeded relates to evaluate the quality and style of management in relation to the performance of inspectors and control technicians, to learn and / or find out how management has an effect of the leaders of the organization in the performance of its duties of its workers,

Such use correlational study the type of basic and descriptive research with a non experimental, descriptive, correlational-cross design. The population consisted of 112 employees of the immigration checkpoint "Jorge Chavez International Airport" by the National Superintendency of Migration. The research sample was expressed in a probability sample considering a set of representative subject to the following formula is used to calculate sample. For the study considered a total of 87 employees of migration control (PCM-AIJCH).

In light of the results, it follows that there is a statistically insignificant correlation, 145 "little significant correlation" according to Hernandez (2003, p. 537) on the executive management that relates insignificant with job performance technical inspectors and immigration control of immigration checkpoint - (Sig.) Migration AIJCH during 2015, with a confidence level of 95%. As the significance value is equal to 0.000 and therefore lower the value  $p$ ; ( $P < 0.05$ ), then the null hypothesis is rejected. The study concludes that there is low relation between executive management and job performance of inspectors and technicians mentioned checkpoint.

Keywords: Policy Management, job performance, employees, immigration control and users.

## Introducción

Según James y William (2008), “las organizaciones necesitan capitalizar en el conocimiento y las lecciones que las organizaciones de excelencia han adquirido” (p. 03). Actualmente el mundo y las personas cambian continuamente, motivo por el cual las entidades públicas también deben estar inmersas en los cambios que exige el mundo globalizado, el servidor público debe tener el conocimiento, capacitación y predisposición a brindar un servicio de calidad que cubra las expectativas y /o necesidades de los ciudadanos, usuarios, clientes.

Donde se destaca contar con una gestión directiva que en un nuevo concepto se traduce en calidad y comprende 3 aspectos que son trascendentes para los directivos, gerentes y líderes de las organizaciones de servicios: Productividad, costo y calidad. Pues construir, mantener la calidad en los bienes y servicios de una organización y lo más importante, en la infraestructura de la organización misma, no es tarea fácil.

James y William (2008), establecen que “la calidad se refiere a alguna forma de actividad de medición e inspección, el aseguramiento de la misma es un aspecto importante” (p. 04); pues encierra actividades coordinadas de dirección, control, retroalimentación, evaluación del desempeño, las mismas que ayudan a tener una óptica clara de lo que se está haciendo.

Con el nuevo enfoque actual que se le ha dado a la labor de las entidades públicas donde se busca contar con servidores públicos competitivos que brinden un mejor y buen servicio al ciudadano-usuario donde se cubra y/o supere sus expectativas, donde la gestión directiva y el desempeño laboral de éstos servidores, trabajadores, colaboradores son de suma importancia para generar este cambio de mejora en dichas instituciones.

En base a la cual se destaca la realización del presente trabajo de investigación que es de suma importancia e interés para los estudiantes, servidores públicos o trabajadores de Migraciones y para el público en general pues en la actualidad para las organizaciones la gestión directiva es un factor primordial que se relaciona con el desempeño laboral de sus colaboradores, pues repercute en la productividad, imagen y metas de la entidad. Ya que así se mide su competitividad, solidez y liderazgo en el sector o en el desarrollo de sus funciones y a la vez se pueden determinar las estrategias y técnicas a utilizar.

El marco gnoseológico del presente trabajo de investigación fundamenta las coordenadas generales del trabajo: Antecedentes del problema; aportes de las teorías de la investigación, y la sinergia de las variables involucradas, de ahí que la investigación está estructurada en seis capítulos, tal como se presenta a continuación:

En el Capítulo I. El Problema, contiene el planteamiento del problema, donde se expone su formulación de la investigación, su justificación y delimitación.

El Capítulo II. Marco Teórico, presenta los antecedentes relacionados con la investigación, las bases teóricas de cada variable.

En el Capítulo III. Hipótesis y Variables.

En el Capítulo IV. Marco Metodológico; se describen los objetivos, hipótesis, las variables, el tipo y diseño de la investigación, el instrumento utilizado para la recolección de datos, además de la confiabilidad y validez del mismo.

El Capítulo V. Resultados. Presenta los procedimientos de análisis de los datos en forma estadística descriptiva e inferencial presentando en tablas comparativas.

El Capítulo VI. Discusión de resultados.

Finalmente se presenta las conclusiones y recomendaciones para el contexto educativo y a futuras investigaciones.