



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional y motivación laboral en el Puesto  
de Control Migratorio Aeropuerto Internacional Jorge  
Chávez.**

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

**MAGISTER EN GESTION PÚBLICA**

**AUTOR (a):**

**Br. Liliana Olga del Carmen Soza Berrios**

**ASESOR:**

**Dra. Galia Susana Lescano López**

**SECCIÓN**

Gestión Pública

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración y Talento Humano

**LIMA - PERÚ**

**2015**

## **Página de Jurados**

---

Presidente  
PhD. Oscar Rafael Guillen Valle

---

Secretaria  
Dra. Ana Maritza Boy Barreto

---

Vocal  
Dra. Galia Susana Lescano Lopez

**Dedicatoria**

A mi familia, mi hermana y mi hija por su paciencia y motivación en la culminación de mis estudios.

A Dios por guiar mis pasos y permitir cumplir estos retos juntos.

A mis compañeros de trabajo por apoyarme y darme la mano en las horas de trabajo.

La autora

### **Agradecimientos**

Un reconocimiento especial por el apoyo recibido a nuestra formación como Magister a la Universidad César Vallejo, por brindarme todas las facilidades necesarias para el enriquecimiento de nuestro conocimiento en la Gestión Pública, y por darme la oportunidad de realizar este sueño.

A la Dra. Galia Lescano por su asesoría y tiempo dedicado a la revisión de mi tesis, con mucho profesionalismo.

A mis compañeros del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez –Callao, por su participación en la presente investigación.

## Declaración Jurada

Yo, **Liliana Olga del Carmen Soza Berrios**, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo identificada con DNI: 07742724; con la tesis titulada: “Clima organizacional y motivación laboral en el Puesto de Control Migratorios del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez del distrito de Callao-Lima”. 2015

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es autoría propia.
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 auto plagiado; 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, 13 de Octubre del 2015

---

Liliana Olga del Carmen Soza Berrios  
DNI N° 07742724

**PRESENTACIÓN**  
**SEÑOR PRESIDENTE**  
**SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO**

Dando cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento de grados y títulos de la sección de Postgrado de la Universidad César Vallejo para optar el grado de magister en Gestión Pública, ponemos a nuestra consideración la tesis titulada: “Clima organizacional y motivación laboral entre el personal nombrado y CAS del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez del distrito de Callao-Lima 2015” de la Superintendencia Nacional de Migraciones, cumpliendo con los objetivos que la organización persigue en el ámbito de su desarrollo.

La presente investigación constituye una contribución a la sociedad en general, así como a los funcionarios de las Instituciones Públicas y Privadas y tiene como finalidad establecer la relación entre el clima organizacional y la motivación laboral, dado que la institución tiene los recursos suficientes para capacitar al personal y mejorar los ambientes de descanso, ya que el personal del Puesto de Control Migratorio labora 12 horas al día y 12 horas por las noches, de igual manera mejorar los equipos tecnológicos para lograr un buen clima laboral entre los trabajadores.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

**La autora**

## Contenido

Caratula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración Jurada	v
Presentación	vi
Contenido	vii
Marco Metodológico	viii
Lista de Tablas	ix
Resumen	x
Abstrac	xi

### **I. Introducción**

1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación teórica de las variables	20
1.3 Justificación	42
1.4 Problema general	43
1.4.1 Problemas específicos	43
1.5 Hipótesis	43
1.5.1 Hipótesis general	43
1.5.2 Hipótesis específicas	44
1.6 Objetivo general	44
1.6.1 Objetivos específicos	44

### **II Marco Metodológico**

2.1 Variables: Clima organización y motivación laboral	47
2.2 Operacionalización de variables	48
2.3 Metodología	50
2.4 Tipo de estudio	50

2.5	Diseño	51
2.6	Población, muestra y muestreo	52
2.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	52
2.8	Métodos de análisis de datos	55
<b>III</b>	<b>Resultados</b>	<b>57</b>
<b>IV</b>	<b>Discusión</b>	<b>66</b>
<b>V</b>	<b>Conclusiones</b>	<b>69</b>
<b>VI</b>	<b>Sugerencias</b>	<b>71</b>
<b>VII</b>	<b>Referencias Bibliográficas</b>	<b>73</b>
<b>VII</b>	<b>Apéndices</b>	<b>78</b>

1 Variables e indicadores

2. Distribución de la Poblaciones de trabajadores

A. Matriz de consistencia

B. Instrumentos de variables 1 y 2

C. Resultados de la validez y confiabilidad de los instrumentos

D. Base de datos



## Lista de Tablas

Tabla 1:	Relación entre clima organizacional y motivación laboral	57
Tabla 2.	Relación entre clima laboral y motivación laboral	58
Tabla 3.	Relación entre aspectos físicos y motivación laboral	59
Tabla 4.	Relación entre normatividad y motivación laboral	60
Tabla 5:	Correlación entre clima organizacional y motivación laboral	62
Tabla 6.	Correlación entre clima laboral y motivación laboral	63
Tabla 7.	Correlación entre aspectos físicos y motivación laboral	64
Tabla 8.	Correlación entre normatividad y motivación laboral	65

## Resumen

La presente investigación tiene como problema general ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la motivación laboral entre el personal nombrado y CAS del Puesto de Control Migratorio Aeropuerto Internacional Jorge Chávez del distrito del Callao-Lima? y como objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y la motivación laboral entre el personal nombrado y personal CAS en el Puesto de Control Migratorio Aeropuerto Internacional Jorge Chávez del distrito del Callao-Lima.

La investigación es de tipo básica, de naturaleza descriptivo – correlacional, el diseño fue no experimental y de corte transversal. La muestra es no probabilística y estuvo constituida por un grupo de 50 trabajadores, del Puesto de Control Migratorio Aeropuerto Internacional Jorge Chávez del distrito del Callao-Lima, 2015. El instrumento de recolección de datos utilizado fueron dos encuestas destinada a obtener información sobre el Clima Laboral de Brown y Leigh (1996) y el Cuestionario de Motivación de Pazos (2008).

Se utilizó el coeficiente estadístico Rho de Spearman, dentro de los hallazgos se encontró que existe relación positiva entre clima organizacional y motivación laboral entre el personal nombrado y personal CAS del Puesto de Control Migratorio Aeropuerto Internacional Jorge Chávez del distrito del Callao-Lima Se obtuvo un coeficiente de correlación moderada de 0.691 y el nivel de significancia bilateral  $p=0.000 < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general.

*Palabras Clave:* clima organizacional, motivación laboral

## ABSTRAC

This research has the general problem ¿What is the relationship between organizational climate and work motivation among staff and CAS named immigration checkpoint Jorge Chavez International Airport of Callao-Lima district? and as a general objective to determine the relationship between organizational climate and work motivation among staff and staff appointed CAS in the immigration checkpoint Jorge Chavez district of Callao-Lima International Airport.

The research is basic type, nature descriptive - correlational design was non-experimental and cross-sectional. The sample is not probabilistic and consisted of a group 50 workers, the immigration checkpoint Jorge Chavez International Airport in the district of Callao-Lima, 2015. The data collection instrument used two surveys were designed to obtain information on the Working Environment Brown and Leigh (1996) and of Pazos Motivation Questionnaire (2008).

The statistical coefficient Spearman Rho, in the findings it was found that there is a positive relationship between organizational climate and work motivation among the appointed staff and staff CAS immigration checkpoint Jorge Chavez International Airport in the district of Callao-Lima I used was obtained a moderate correlation coefficient of 0.691 and the level of bilateral significance  $p = 0.000 < 0.05$  the null hypothesis is rejected and the general hypothesis is accepted.

Keywords: organizational climate, work motiv