



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión administrativa y desempeño laboral en los trabajadores
del puesto de control de migraciones del Aeropuerto
Internacional Jorge Chávez, 2018**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Flores Arias, Jackelin Yoana (ORCID: 0000-0002-8090-5162)

ASESORA:

Dra. Ancaya Martínez, María Del Carmen E. (ORCID: 0000-0003-4204-1321)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA - PERÚ

2019

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mis padres que me dan las fuerzas para salir adelante y en especial se lo dedico a mi hijo Adriel Alessandro que es mi motor y motivo para culminar esta meta y las futuras.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo por darme la oportunidad de pertenecer a esta prestigiosa casa de estudios.

A nuestra distinguida asesora Dra. María del Carmen Ancaya Martínez por su tiempo y paciencia en la realización de la tesis.

A los trabajadores del puesto de control de migraciones que participaron en la investigación por su interés, apoyo y colaboración.

Agradecer al Mg Percy Rojas por haberme asesorado

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	
Índice de Tablas	vi
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
<i>I. Introducción</i>	1
<i>II. Marco teórico</i>	3
<i>III. Metodología</i>	13
<i>3.1. Tipo y diseño de investigación</i>	13
<i>3.2. Variables y operacionalización</i>	13
<i>3.3. Población, muestra y muestreo</i>	14
<i>3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</i>	14
<i>3.5. Procedimiento</i>	15
<i>3.6. Métodos de análisis de datos</i>	15
<i>3.7. Aspectos éticos</i>	15
IV. Resultados	16
V. Discusión	31
VI. Conclusiones	33
VII. Recomendaciones	34
ANEXOS	40

Índice de Tablas

Tabla 1	Gestión administrativa y desempeño laboral en los trabajadores del puesto de control de migraciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, 2018	16
Tabla 2	Gestión administrativa en su dimensión planificación y desempeño laboral en los trabajadores del puesto de control de migraciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, 2018	18
Tabla 3	Gestión administrativa en su dimensión organización y desempeño laboral en los trabajadores del puesto de control de migraciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, 2018	20
Tabla 4	Gestión administrativa en su dimensión dirección y desempeño laboral en los trabajadores del puesto de control de migraciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, 2018	22
Tabla 5	Gestión administrativa en su dimensión control y desempeño laboral en los trabajadores del puesto de control de migraciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, 2018	24
Tabla 6	Correlación Rho de Spearman entre la gestión administrativa y el desempeño docente	26
Tabla 7	Correlación Rho de Spearman entre la dimensión planeación y el desempeño laboral.	27
Tabla 8	Correlación Rho de Spearman entre la dimensión organización y el desempeño laboral.	28
Tabla 9	Correlación Rho de Spearman entre la dimensión dirección y el desempeño laboral.	29
Tabla 10	Correlación Rho de Spearman entre la dimensión control y el desempeño laboral.	30

Índice de figuras

Figura 1 Características del desempeño laboral según Chiavenato (2008)	10
Figura 2 Principios del desempeño laboral según Chiavenato (2007).	11
Figura 3 Diagrama de nivel correlacional	13
Figura 4 Gestión administrativa y desempeño laboral en los trabajadores del puesto de control de migraciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, 2018	17
Figura 5 Gestión administrativa en su dimensión planificación y desempeño laboral en los trabajadores del puesto de control de migraciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, 2018	19
Figura 6 Gestión administrativa en su dimensión organización y desempeño laboral en los trabajadores del puesto de control de migraciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, 2018	21
Figura 7 Gestión administrativa en su dimensión dirección y desempeño laboral en los trabajadores del puesto de control de migraciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, 2018	23
Figura 8 Gestión administrativa en su dimensión control y desempeño laboral en los trabajadores del puesto de control de migraciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, 2018	25

Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar la relación existente entre Gestión administrativa y desempeño laboral en los trabajadores del puesto de control de migraciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, 2018

El tipo de investigación empleado fue de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, diseño transversal. La población fue de 120 trabajadores de la cual mediante formula probabilística se obtuvo la muestra de 83 trabajadores los que fueron seleccionados por conveniencia, La información fue recolectada a través de un cuestionario auto administrado a los trabajadores en el mes de noviembre del 2018. Dicho cuestionario fue validado por expertos y sometido a la prueba de confiabilidad alfa de Cronbach dando como resultado 0.936 para el instrumento que medirá la variable gestión administrativa y 0.909 para la variable que medirá la variable desempeño laboral.

El resultado evidencio una correlación positiva moderada entre Gestión administrativa y desempeño laboral en los trabajadores del puesto de control de migraciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, 2018. Por el coeficiente de correlación de Spearman de 0.755. Concluyéndose que el gerente debe implementar proyectos de mejora continua con las responsables unidades operativas para mejorar la relación de la gestión administrativa y el desempeño laboral con la finalidad de prestar un mejor servicio.

Palabras clave: gestión administrativa, desempeño laboral, planificación.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between administrative management and labor performance in the workers of the migration control post at the Jorge Chávez International Airport, 2019

The type of research used was a quantitative approach, descriptive correlational level, cross-sectional design. The population was 120 workers of which by means of probabilistic formula the sample of 83 workers was obtained which were selected for convenience. The information was collected through a self-administered questionnaire to the workers in the month of November 2018. Said questionnaire it was validated by experts and subjected to the Cronbach alpha reliability test, resulting in 0.936 for the instrument that will measure the administrative management variable and 0.909 for the variable that will measure the variable of work performance.

The result evidenced a moderate positive correlation between administrative management and labor performance in the workers of the migration control post at the Jorge Chávez International Airport, 2018. For the Spearman correlation coefficient of 0.755. Concluded that the manager must implement continuous improvement projects with the responsible operating units to improve the relationship of administrative management and work performance in order to provide a better service.

Keywords: administrative management, work performance, planning.