



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA

Satisfacción y clima laboral de los trabajadores de la Superintendencia  
Nacional de Migraciones – Callao, 2016

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA:

Cota Mamani, Roxana Beatriz (ORCID: **0000-0002-7015-5820**)

ASESORA:

Dra. Bertha Silva Narvaste (ORCID: 0000-0002-2926-6027)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
Gestión ambiental y del territorio

LIMA – PERÚ  
2021

## **Dedicatoria**

Este trabajo de investigación se los dedico, ahora, a mis dos motivos de seguir adelante en la vida, a mi hijo Marco Andres Jhosue Rodriguez Cota y al bebe que crece dentro de mi hace mesecitos; así como a mis padres Naval Cota Encinas y María Guadalupe Mamani Fernández de Cota, por darme el aliento y el apoyo para ir a estudiar; a mis hermanos, para darles impulso a seguir creciendo profesionalmente; a mis compañeros de trabajo, para que sigan estudiando y creciendo profesionalmente a pesar de las adversidades que se nos presente en el trabajo y en nuestras vidas lo cual nadie lo valorará más que nosotros mismos y nuestros seres queridos, así estaremos preparados para este mundo laboral tan competitivo.

“Más fuerte me pongo cuando me critican, me menosprecian y me dañan con sus palabras, un hijo no te priva de crecer en la vida, un matrimonio no te hace más mujer, pero un triunfo profesional te pone como ejemplo y orgullo para tus hijos y seres que realmente te quieren, finalmente demuestro que este árbol que dañaban igual dio frutos sin la ayuda de NADIE quien lo lastimo”

## **Agradecimiento**

A Dios por darme fuerza de seguir adelante y no dejarme caer por piedritas que se me presentaron en el camino, por bendecirme con un trabajito y una buena salud.

A mi compañera de trabajo Jackeline Flores por insistir en que postule a esta maestría, la más entusiasmada fue ella, a mis compañeros de la maestría en especial a Percy Rojas que me alentaba cuando casi tire la toalla en los estudios.

Este proyecto lo comencé sola, en silencio pasaron dos años, calladita celebre mis logros, así como también llore mis tropiezos, pero sé que culminaré con una sonrisa, pero más gratificante será ver a mis padres e hijo reírse y llorar de alegría, porque pensarán: “esta negra lo logro nuevamente”.

Gracias Virgencita de Guadalupe, por levantarme cuando ya no puedo más, esto es por ti, por premiarme con un hijo hermoso y bendecirme con un nuevo ser que crece dentro de mí, es tu voluntad y lo acepto, tú sabes porque haces las cosas.

## Índice

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. Introducción .....	9
II. Marco Teórico .....	13
III. Metodología.....	23
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	23
3.2 Variables y operacionalización.....	24
3.2.1 Variables.....	24
3.2.2 Operacionalización de variables .....	24
3.2.3 Indicadores de variables .....	25
3.2.4 Escalas de medición .....	25
3.3 Población, Muestra y muestreo.....	26
3.3.1 Población .....	26
3.3.2 Muestra .....	26
3.3.3 Muestreo.....	26
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	27
3.5 Procedimientos .....	27
3.6 Método de análisis de datos .....	28
3.7 Aspectos éticos .....	28
IV. Resultados .....	29
V. Discusión .....	35
VI. Conclusiones .....	38
VII. Recomendaciones .....	39
Referencias .....	40
ANEXOS .....	44

## Índice de tablas

Tabla 1 Resultado de la hipótesis general (H1)	29
Tabla 2 Resultado de la hipótesis específica (H2)	30
Tabla 3 Resultado de la hipótesis específica (H3)	31
Tabla 4 Resultado de la hipótesis específica (H4)	32
Tabla 5 Resultado de la hipótesis específica (H5)	33

## Índice de figuras

Figura 1	Cuadro Excel de muestreo	26
Figura 2	Resultado de la hipótesis general (H1)	29
Figura 3	Resultado de la hipótesis específica (H2)	30
Figura 4	Resultado de la hipótesis específica (H3)	31
Figura 5	Resultado de la hipótesis específica (H4)	32
Figura 6	Resultado de la hipótesis específica (H5)	33
Figura 7	Resultado de Satisfacción Laboral y sus dimensiones	34

## Resumen

Este trabajo nos indicara el grado de satisfacción y clima Laboral que existe en los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Callao en el año 2016.

El presente tiene un diseño de investigación descriptivo correlacional, siendo así el diseño de la investigación no experimental. Cabe mencionar que la población de la investigación fue la cantidad de 190 trabajadores del puesto de control migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, ocupándose de una muestra de 129 trabajadores a los cuales se aplicó una técnica de encuesta e instrumento cuestionario de 27 y 28 ítems en sus variables satisfacción y clima laboral respetivamente, llegando a la conclusión que la correlación que existe entre las variables es positiva y moderada, por tanto una variación en una variable va acompañada de una variación moderada en la otra variable.

**Palabras Clave:** *Satisfacción laboral, Clima laboral, significación tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos, potencial humano, diseño organizacional, cultura organizacional.*

## **Abstract**

This work will indicate the degree of satisfaction and work climate that exists in the workers of the Superintendencia Nacional de Migraciones, Callao in 2016.

The present has a descriptive correlational research design, so the descriptive method was used in its correlational study, thus the design of the non - experimental research. It should be mentioned that the research population was the number of 190 workers at the migration control post at International Airport Jorge Chavez, occupying of a sample of 129 workers, to whom a survey technique and a questionnaire instrument of 26 and 28 items were applied in its variables satisfaction and work climate respectively, concluding that the correlation between the variables is positive and moderate, so a variation in one variable is accompanied by a moderate variation in the other variable.

**Keywords:** job satisfaction, labor climate, task significance, working conditions, personal and / or social recognition, economic benefits, human potential, organizational design, organizational culture.



## I. Introducción

En el presente trabajo, cuando desarrollemos el concepto de satisfacción vamos a referirnos a la necesidad y a las percepciones que el usuario pueda tener con respecto a las convicciones de mejorar de todas sus actividades y procesos que lleve a cabo en el lugar donde se desenvuelve laboralmente. Según lo señalado por el autor Pintado (2011) indica que se deberá evaluar las fuentes de conflicto que provoca la insatisfacción en el trabajador, por lo que tendrá como resultado condiciones negativas en su centro de trabajo, por lo que resalta que el jefe debe tener en cuenta para que la organización de una empresa se desarrolle de la manera más eficaz.

Asimismo, el compromiso, desarrollando de sus funciones, hacia la empresa, el empleado, ofrece un compromiso aplicando sus valores y profesionalismo para mantener un clima laboral, según la dirección y liderazgo activo que se extienda dentro de toda la organización.

Arbaiza (2010) señala que, las impresiones que enmarca la satisfacción laboral con el transcurrir de los días darán como resultado el interés en el ámbito organizacional y por ello guardará conexión con las condiciones en que el trabajador realice sus actividades, a lo cual se le sumará el concepto de clima laboral (p.181). Asimismo, el autor indica que un trabajador se sentirá satisfecho laboralmente cuando refleje en sus actitudes, sentimientos positivos hacia las funciones asignadas, teniendo como resultado un nivel de avance personal y organizacional (p.183).

A nivel internacional, la satisfacción laboral en el ámbito empresarial, es decir con respecto a la satisfacción del cliente, el autor González (2015) nos habla sobre la teoría dual, como los elementos que incitan la satisfacción y la insatisfacción del cliente, los cuales no son iguales; los factores motivadores son intrínsecas, como por ejemplo se puede mencionar el logro, reconocimiento; y los factores higiénicos son extrínsecos que pueden ser las condiciones laborales, salario. Por

consiguiente, en nuestro país la satisfacción laboral no es un tema de trato al cliente, sino un tema salarial, a presentarse excepciones.

A nivel nacional, el problema de satisfacción laboral no es sólo se presenta donde se realizó la presente investigación, sino que también se presenta en casi todas las instituciones públicas, por no decir en todas, además se presenta en instituciones privadas. En el presente se buscó información sobre casos de insatisfacción laboral en el aspecto de la retribución económica, lo cual se busca para una mejora laboral y si es necesario buscarlo fuera del lugar donde residen, es por ello que los trabajadores buscan capacitarse en la ciudad, en la capital, pagando precios elevados para obtener un grado, un certificado que cuente con un peso académico, además de una buena casa estudiantil.

Barba (2011) indicó que la satisfacción y el clima laboral, van de la mano, por lo que hace que una institución pública o privada sea exitosa y competitiva, lo cual hará que atraiga nuevos y buenos talentos. Además, indicó que si existe una buena satisfacción habrá una buena salud, desapareciendo las faltas en el centro laboral, habrá menores costos operacionales y mayor productividad, obteniendo como resultado el cumplimiento de los objetivos trazados por la institución.

Ahora bien, de lo señalado en lo precedente vamos a compararlo en el lugar de estudio de la presente investigación, ya que se observó un registro de muchas inasistencias señalando motivos de salud, pero al preguntar a los compañeros de trabajos los detalles, señalaron que era por stress, cansancio laboral y porque no mencionar la falta de motivación para acudir al trabajo.

A nivel local, es necesario señalar que Migraciones cuenta con 3 regímenes laborales: personal nombrado, personal policial y personal CAS, por ende se presenta distintos derechos laborales registrados en distintas normatividades laborales, lo cual generó antipatías laborales entre los compañeros, por ejemplo, la diferencia de remuneraciones económicas que recibe estos 3 regímenes en las jefaturas zonales; además de la falta de trato al personal que labora en un turno operativo de 24 x 24 horas, la falta de ambientes adecuados para realizar su labor

profesional, entre otras factores; lo cual empalma con el clima laboral que hace que el personal CAS, quienes no tienen estabilidad laboral, busquen mejoras laborales en otras instituciones y que el personal policial, quienes fueron destacados por un tiempo determinado, busquen el destaque a otras unidades policiales.

Sobre la problemática señalada, los trabajadores crearon un sindicato pero integrado sólo por personal nombrado, para luchar por los derechos de todos los trabajadores de la institución y que a través de una cuenta oficial, Facebook, pone en conocimiento de todo lo que pasa en la institución, como por ejemplo las acciones realizadas por los representantes del sindicato para buscar la igualdad de las remuneraciones entre todos sus trabajadores sin importar el régimen laboral, el cambio de trato para sus trabajadores, entre otras solicitudes. Ahora bien, cabe indicar que estos inconvenientes laborales hacen que el servicio laboral de los trabajadores no sea al 100%, se trasluzca en la atención a los usuarios, en este caso pasajeros, los cuales de una u otra manera observan las carencias de crecimiento laboral en una institución estatal y más aún al ser una entidad que representa a un país, por ser quienes dan la entrada y salida de extranjeros y nacionales que vienen a conocer, visitar y/o invertir en el país. Es por ello que, daremos a conocer la satisfacción y clima laboral que existe en el entorno laboral y conocer en qué niveles se encuentra nuestras variables en mención, antes y después de realizar la investigación de estudio.

En mérito a la realidad problemática que se presenta en nuestro trabajo, tenemos como **problema general** de estudio el conocer cuál es la relación existente entre nuestras dos variables, dentro de nuestra población, PCM del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez. En la misma se plantea los **problemas específicos** que son cuales son relaciones que existe entre las dimensiones de la variable 1 y la variable 2 de los trabajadores que laboran en el PCM del AIJCH.

Respecto a la justificación del trabajo, tenemos la **justificación práctica**, en mérito a las autoridades administrativas ante el personal que labora en los puestos de control migratorio, la insatisfacción laboral que existe en el PCM del AIJCH teniendo como resultado las renunciaciones del personal apto para el puesto laboral que se

realiza, en base a los años de experiencia. Asimismo, se requirió elevar propuestas de solución que beneficiaran tanto al trabajador como a la institución, obteniendo como resultado un buen clima laboral ; además, la **justificación metodológica**, en relación del estudio entre las dos variables, satisfacción y clima laboral es con respecto a sus conceptos y sus dimensiones, en este caso de la Migraciones, PCM del AIJCH, pudiendo demostrar en otras palabras, la existencia de satisfacción laboral como resultado de un clima laboral; seguidamente encontramos la **justificación teórica** con respecto a la variable 1, la actitud del trabajador que demuestra su grado de atracción hacia su actividad laboral, observando si se encuentra satisfecho con respecto a las dimensiones de la satisfacción laboral que menciona la autora Palma, quien también nos habla sobre el clima laboral y las visiones que existe sobre el centro laboral; conocimiento que es reforzado con lo señalado por el Ministerio de Salud, respecto a sus dimensiones; finalmente, se hace mención la **justificación social**, por la cual nuestro estudio primero se realizó en el PCM del AIJCH, para luego emplearse en todas las dependencias de la institución, con la finalidad de crecer institucionalmente y ser una entidad estatal que represente eficazmente a nuestro país, y así cumplir con la visión institucional, de brindar un excelente servicio y ser uno de los mejores países con respecto al servicio migratorio en el mundo.

Al conocer los problemas que afectan directamente la insatisfacción laboral de los trabajadores, las autoridades de la institución podrán generar una fuente de riqueza, en el sentido que se podrá buscar soluciones y ya no se perderá más personal – valor humano; y por el lado de los trabajadores, considerado como valor humano, podrá presentar proyectos de solución de ciertos casos de afecten en un clima laboral deseado. Haciendo mención a nuestra investigación en específico, se puede mencionar que señalado puede ser reflejado en la población de estudio, pudiendo observar que ciertos trabajadores se capacitan por cuenta propia e incluso realizan estudios superiores a lo solicitado cuando postulación a la institución, cabe mencionar que es asumido por el mismo trabajador.

Es momento que mencionar nuestros objetivos, el **objetivo general** de la investigación es conocer la relación existente entre las variables de estudio, la cual

será comprobada en una población de 190 trabajadores del PCM del AIJCH; y como **objetivos específicos** se estableció conocer el nivel de relación existente entre la variable 1 en sus 4 dimensiones y la variable 2 de los trabajadores del PCM del AIJCH.

Sobre el planteamiento de la **hipótesis general** tenemos que comprobar si hay existencia de relación entre las variables de estudio; y dentro de las **hipótesis específicas** tenemos como tarea la comprobación de existencia de relación entre la variable 1 en sus 4 dimensiones y la variable 2, de los trabajadores del PCM del AIJCH.

## II. Marco Teórico

Se plantearon **antecedentes internacionales**, por ello se revisó algunos estudios realizados por ciertos autores, dentro de los cuales se dio importancia a lo señalado por Barba (2011) quien indicó como conclusión de su investigación, sobre los elementos de la satisfacción laboral en los docentes de una institución educativa, que en el lugar de su investigación se encontró un ambiente laboral, un reconocimiento docente como resultado a la supervisión docente, es decir que sí hubo un grado de satisfacción laboral, con lo cual se logró una labor educativa gratificante en los docentes, factores que fueron necesarios para que exista un buen clima laboral; sin embargo hicieron dos recomendación, la primera a las autoridades que deberán tomar en cuenta el interés demostrado por los docentes replicado en la enseñanza-aprendizaje hacia sus alumnos; y la segunda, aplicar el proyecto de investigación en las instituciones educativas de la Unión Peruana del Sur con el propósito de establecer semejanzas y diferencias.

Mientras que Zavala (2014) en su trabajo de investigación sobre la relación entre la satisfacción laboral y la motivación de los trabajadores de una empresa embotelladora; nos indicó que el tema de estudio permitió profundizar el conocimiento de las dos variables mencionadas, por ello realizó una prueba piloto del uso de un cuestionario sobre las diferencias de ambas variables, el grado de validez y confiabilidad para poder verificar los niveles de ambas variables; esto con

la finalidad de realizar comparaciones de los resultados que se puedan obtener y analizar lo que está sucediendo en la empresa, siendo esta de ámbito privado, con instituciones públicas.

Sobre el trabajo realizado por González (2015) sobre el estudio de calidad, organización y satisfacción laboral en un universidad pública en la ciudad de España; se destacó que tuvo como resultado que el estudio realizado podría utilizarse a favor o en contra de una política universitaria existente en la ciudad de estudio, llegando a recomendar que la investigación debería servir como base un proyecto de norma legal que el gobierno o la gestión de las instituciones universitarias debería formalizar y así poder obtener un cambio radical con respecto al trabajo desarrollado, llegando a tener un aspecto mucho más positivo.

Asimismo, se plantearon **antecedentes nacionales**, es por ello que se ha revisado el estudio realizado por Salluca (2010) sobre la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño docente en instituciones educativas de la Provincia Constitucional del Callao; quien luego de haber realizado las técnicas de estudio, tuvo como conclusión que al mejorar la educación y el nivel de vida de los maestros, habrá una buena satisfacción laboral; por ello que recomendó la reflexión, el análisis y la toma de decisiones por parte de las autoridades competentes para obtener buenos resultados. Cabe mencionar que el autor señala que los maestros no son considerados como un valor importante en el país, por ello no se les da el trato correspondiente como profesionales.

Sobre el trabajo realizado por Monteza (2010) respecto al resultado de un clima laboral reflejado en la satisfacción de las enfermeras en un hospital nacional de la ciudad de Chiclayo; se observó que la institución contaba con un clima laboral semi favorable y semi satisfactoria; recomendando tener una buena comunicación con el personal, promoviendo, por ejemplo, capacitaciones de calidad para obtener como resultado un personal altamente calificado.

El trabajo sobre niveles de satisfacción laboral en una banca comercial realizado por Gómez, Incio y O'Donnell (2011); se finalizó señalando que los niveles de

satisfacción laboral favorables se obtienen de los trabajadores de mayor edad y mayor jerarquía, a lo que se entendió que se trataba de años de experiencia y por ende de un crecimiento laboral; recomendando que se debe tener en cuenta las variables demográficas de satisfacción laboral, recalcado que la investigación se realizó en una provincia de un gran departamento pero que sí hay la existencia de personas interesadas en este tema y quieren profundizar sobre este tipo de información, ya que se basa a una experiencia laboral que con el transcurrir de los tiempos se sigue dando estas ocasiones.

Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012) realizaron el trabajo de investigación respecto a la relación entre la satisfacción laboral y algunas variables ocupacionales presentadas en la Municipalidades y así poder demostrar los niveles promedio de la variable satisfacción laboral reportados por los trabajadores municipales en base a su labor realizada ante la sociedad, indicando que la satisfacción laboral puede mejorar, pero en este caso ya no sería por parte del mismo trabajador sino por parte de la institución pública en la cual presta sus servicios; ante ello se recomendó realizar trabajos coordinados entre municipalidades, institucionalmente o por intermedio de organizaciones. Cabe recalcar que este trabajo se tomó como antecedente porque se quiso demostrar que la satisfacción laboral se puede obtener por el mismo trabajador, el cual ha escogido su labor de acuerdo a su profesión y/o interés profesional, porque se siente bien con su elección, pero no quita que esta satisfacción podría ser excelente si la empresa o institución demuestra su interés al valor humano el cual desempeña funciones asignadas y otras no asignadas pero que busca un crecimiento institucional.

Finalmente, es necesario mencionar el trabajo de investigación sobre la propuesta de mejora de satisfacción laboral en una institución educativa, elaborado por Beltrán y Palomino (2014); quienes concluyeron que al identificar los motivos que afecten el clima laboral, se podrá ver el grado de satisfacción laboral, es por ello que la propuesta de calidad educativa fue planteada con acciones de mejora que reviertan alguna situación adversa a un objetivo planteado; ante ello se recomendó realizar las acciones propuestas y obtener como resultado mayor productividad por

parte de los docentes, generando mayor rentabilidad en la institución educativa, obteniendo como resultado un buen clima y satisfacción laboral en los alumnos.

Por otro lado, se desarrollaron bases teóricas relacionadas a nuestra variable **satisfacción laboral**, de los cuales podemos resaltar ciertas definiciones, como es de Locke (1976) quien señala que es el resultado de un estado emocional positivo, siendo este un resultado a las experiencias de un trabajador y de la actitud que puede presentar en su labor diaria, que al final resultará una suma de actitudes específicas; ejemplo, la visión de un trabajador tiene que ser hacia su trabajo y los elementos que lo relacionan. El autor señala que una satisfacción laboral debe comprender aspectos como son el salario, la supervisión, las condiciones del trabajo, los compañeros de trabajo, entre otros; entonces, la satisfacción laboral es una actitud demostrada de un trabajador en su centro laboral.

Robbins y Judge (2013) consideran a la satisfacción laboral una impresión positiva hacia el trabajo, siendo esta sensación una evaluación de las características encontradas en un centro de trabajo, es decir a una alta satisfacción laboral sentimientos positivos, como también existe la contracara a esta posición. Entonces, la satisfacción en el centro laboral es el sentimiento expresado de un trabajador, pudiéndose reflejarse en experiencias positivas o negativas, además de crearse expectativas futuras.

Ahora bien, se hace mención a otra definición que se pudo obtener de la variable satisfacción laboral, actitud presentada detectando el grado de agradabilidad por parte del trabajador respecto a su actividad laboral realizada, por lo que se puede detectar cuán satisfecho se puede encontrar con respecto a ciertos factores señalados por Palma, S. (2005), los cuales serán tomados con importancia en el presente estudio y que lo desarrollaremos posteriormente a detalle.

Es importante señalar los modelos teóricos que explican la satisfacción laboral, es por ello que se mencionara ciertas teorías consideradas como relevantes. La Teoría de los factores higiénicos y de motivación descrita por Herzberg, Mausner y Snyderman (1959), indicando que las entrevistas realizadas a doscientos técnicos, se solicitó la identificación de situaciones en las que se encontraron satisfechos en



su trabajo, pero que también señale las situaciones insatisfactorias; posterior a ello se recolectaron las respuestas, se agruparon por categorías, se observaron las frecuencias respectivas, teniendo como resultados finales factores relacionados a una alta satisfacción. A los resultados de insatisfacción laboral, como por ejemplo los motivos de contexto de trabajo, fueron consignados como factores de contexto o factores higiénicos.

Hackman & Oldham (1975) señalan que existen factores de contenido o de motivaciones, los cuales asisten a una existencia de satisfacción laboral; y los factores de contexto que, por lo contrario, producen insatisfacción no manifestada, donde la satisfacción es el resultado de las características de la función o del trabajo ejecutado por el empleado.

Sobre la Teoría del grupo de referencia social, es la satisfacción del trabajador, es decir cuando un trabajador se encuentra y enfrenta con normas que le permiten desenvolver una idea propia del mundo laboral en que se encuentra, pudiendo así contribuir en su labor. Por otro lado, se hace mención a la Teoría de Higiene-Motivacional, la cual trata de factores asociados con la satisfacción laboral. Además, existe la Teoría del ajuste en el trabajo que consiste en a mayor relación de habilidades trabajador con requerimientos de la organización, mayor probabilidad de un buen trabajo, entonces será percibido satisfactoriamente por el empleador. También se menciona a la teoría que proviene de la información que el empleado percibe de su centro de trabajo, es decir, del ambiente, la influencia social, las actitudes y las necesidades, para luego ser procesada la información adquirida. Finalmente se hace mención de la Teoría de la discrepancia, la cual trata del estado resultante del valor emocional percibido del trabajo. Cabe mencionar que las teorías mencionadas en el presente párrafo son descritas por Herzberg, Mausner y Snyderman (1959).

Sobre el modelo dinámico de la satisfacción laboral, demos mencionar que se caracteriza por ser la consecuencia de una interacción entre el trabajador y su centro laboral, al igual que, mayor satisfacción mayor poder obtenido por el trabajador para controlar su situación de trabajo; sobre este modelo es oportuno

mencionar que obtiene dos conceptos, el valor real de las características del trabajo que son las que vienen de los subsistemas socio tecnológico y la estructura de la organización; y el valor nominal que se refiere a que el individuo puede adquirir de las características de su mismo centro de trabajo, como por ejemplo las aspiraciones o ambiciones personales, de acuerdo a los elementos socio-demográficas, por ejemplo, la búsqueda de mejoras laborales de acuerdo al mercado global donde se pretende postular o ingresar a laborar.

Sobre el Modelo interactivo podemos resumir que trata de las disposiciones personales y de situaciones que pueden presentar un trabajador, es decir el comportamiento humano, interno y externo; los cuales no deben ser entendidos como resultado directo de las situaciones evaluadas por cada individuo particularmente.

Es necesario mencionar a groso modo la Pirámide de Necesidades de Maslow, quien niveló las necesidades que puede presentar un individuo: fisiológicas, biológicas, sociales, entre otras, las cuales son las más importantes de la pirámide, porque no solo son necesidades de un trabajador sino de cualquier ser humano. Por el contrario, el autor Robbins indica que los principales factores se presentan en una organización, las cuales se relacionan a la satisfacción laboral y son para mencionar algunos el reto que se puede presentar en un determinado trabajo, el salario, los ascensos, entre otros.

Enfoque de la Satisfacción Laboral de Locke, según lo leído en artículos académicos en las redes informáticas, los cuales son citados por algunos autores que se refieren al tema de satisfacción laboral, y quienes señalan que el autor en mención, habla sobre las características de la satisfacción laboral, por ello es importante mencionar su clasificación: Las condiciones del trabajo como por ejemplo las oportunidades, la carga laboral, los resultados; el salario, el reconocimiento, los beneficios, los agentes de satisfacción como los compañeros y la organización.

Finalmente es necesario señalar a Hackman & Oldham (1975) quienes aplicaron la Encuesta de Diagnóstico, donde se pudo identificar algunas dimensiones de nuestra variable 1, como por ejemplo la significación de la tarea, siendo estas dimensiones las que puedan afectar la satisfacción del trabajador en su centro laboral.

Por otro lado, cabe mencionar las dimensiones de la satisfacción laboral desarrollada por Palma (2005), quien señala que son Dimensión Significación tarea, dentro de las cuales abarca la disposición al trabajo de parte del empleado, por ejemplo, el esfuerzo que pone al realizar sus funciones. Dimensión Condición de trabajo, existencia de disposiciones normativas reguladas a la actividad. Dimensión reconocimiento personal y/o social, como los logros adquiridos por el trabajador y Dimensión Beneficio económico, la remuneración o los incentivos.

Sobre las **escalas de satisfacción laboral**, es necesario mencionar la desarrollada por **Palma (2005)** ya que fue utilizada en el presente estudio, con lo cual se pudo realizar un diagnóstico general sobre ciertos aspectos que se deben tocar cuando se hable de nuestra variable satisfacción laboral, el cómo y cuánto existe. Estas escalas se reflejaron en un instrumento medible, la encuesta, la cual fue sustentada en base a la teoría motivacional, a la teoría de la discrepancia y la dinámica. La autora señala cuatro dimensiones que han servido como base de nuestro instrumento de medida: significación tarea, condición de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficio económico. Dicha escala fue desarrollada con la técnica de valoración de Likert. Cabe mencionar que la encuesta contiene 27 ítems, una puntuación de uno a cinco, pudiéndose obtener como resultado de 27 a 135 puntos. Se utilizó este instrumento porque se consideró confiable al obtener buenos resultados considerados como tal, al ser aplicado a 1,058 trabajadores en Lima Metropolitana.

Respecto a nuestra variable **clima Laboral**, vamos a señalar bases teóricas sobre definiciones del **clima organizacional**, que es, por ejemplo, lo señalado por Hall (1985), quien lo define como el conjunto de propiedades de un ambiente laboral, es

decir las percepciones hechas por los trabajadores que se suponen que son una fuerza que influye en sus conductas.

Chiavenato (1999) sostiene que son características ambientales descubiertas por los integrantes de una organización, las cuales van a influir de manera importante en su comportamiento.

Bustos y Miranda (2001) señalaron que es un cambio temporal pero importante, en las actitudes de los trabajadores, por ejemplo, las reacciones que presentan los empleados al acercarse los días finales del cierre de producción o las reacciones que pueden tener al enterarse de una de reducción de personal.

Por otro lado, Reddin (2004) indicó que son todos los elementos que intervienen en las actitudes de una institución, las cuales no siempre presentan un desempeño representativo, son expresadas en procedimientos operativos, estructura organizacional y otros factores que influirán en el comportamiento laboral.

Brunet (1997) señaló que es una percepción del ambiente organizacional con el cual se refleja los valores y actitudes que pueden presentar los empleados; con estos resultados se podrá comparar la satisfacción y la productividad con la organización y el personal.

Chiavenato (2009) señaló que es una cualidad que se presenta en un ambiente organizacional, lo cual es percibido por los trabajadores llegando a influir en sus conductas, siendo un resultado favorable la satisfacción de los trabajadores, como también se puede presentar de manera contraria.

Rodríguez (2004) lo definió a las percepciones interactuadas entre los trabajadores sobre temas relacionados a su trabajo, a su ambiente físico laboral, a las relaciones interpersonales existentes y a las regulaciones que puedan afectar a su trabajo.

García (2007) señaló al clima organizacional como el resultado de todos los sentimientos internos y externos de un trabajador; a los incentivos recibidos por la

institución y a las expectativas que pueden generar en dicha relación. Señala también algunas características de este tipo de organización, como experimentado por todos los individuos, es un fenómeno subjetivo de actitudes, valores, normas y sentimientos que los trabajadores perciben en la organización que forman parte.

Robbins y Judge (2013) señalaron que es la personalidad de una organización, demostrada en su cultura, valores y prácticas que pueden existir. Además, señalan que es el conjunto de sentimientos compartidos entre los trabajadores del sector público, quienes desarrollan características que las cuales se distinguen de otras entidades.

Cabe mencionar que Palma (2004) se refiere al clima laboral como el conocimiento adquirido de un ambiente laboral, los cuales pueden ser evaluados de manera preventiva y correctiva, las cuales serán necesarios para mejorar y fortalecer los procesos de la organización obteniendo buenos resultados.

La definición tomada con mayor importancia es la señalada por **El Ministerio de Salud (Minsa). R.M. 468-2011** quienes indican que el clima organizacional es la impresión que tiene los trabajadores de una institución, es decir, lo que piensan de su ambiente de trabajo, de la relación existente entre compañeros y las disposiciones dadas, que puedan afectar al centro laboral.

Con respecto al tema de los enfoques del clima organizacional podemos mencionar algunos como, por ejemplo: El enfoque estructuralista descrito por Forehand, G. (1964) como la suma de características dadas por una organización, diferenciada de otra. El enfoque subjetivo por Halpin & Croft (1963), quienes indicaron que es la opinión que puede tener un empleado respecto a su organización. El enfoque mixto por Litwin & Stringer (1968) quienes señalaron que son los efectos informales percibidos de los administradores de un sistema formal de la organización, como ejemplo los factores ambientales.

Rodríguez (2004) habla sobre las características del clima organizacional, en el cual señala que el clima de una organización puede variar siempre y cuando no se presente cambios graduales de estabilidad respecto a decisiones que afecten a la

organización como tal, llegando a reflejarse en el comportamiento de los trabajadores, es decir que a un buen clima laboral existirá una buena disposición por parte de los trabajadores en el cumplimiento de sus funciones; en cambio a un mal clima laboral se dará como resultado una mala conducción de la organización obteniendo resultados negativos, por ejemplo la entrega de cartas de despido se tendrá como resultado la inasistencia de personal.

En cambio, para Silva (1996) las características principales de un clima organizacional son las que se presentan en un ambiente exterior por parte de un trabajador, dichas actitudes se podrán reflejar en la organización.

Brunet (1997) cita la Teoría de clima organizacional, la cual fue trabajada por Likert quien estableció que el comportamiento de los trabajadores depende del comportamiento de las autoridades de una institución, por lo que el autor pudo desarrollar este concepto utilizando las siguientes variables importantes respecto del clima organizacional: las causales independientes, orientadas en la evolución de la organización y la obtención de resultados, ejemplo: toma de decisiones; las causales intermedias, las que miden el estado interno de la empresa, ejemplo: la motivación y rendimiento; y las causales finales, consideradas como las más importantes y las que son orientadas a establecer resultados por parte de la organización, ejemplo: la productividad.

El enfoque del clima organizacional según Rodríguez (2004) está basado en lo que menciona Likert, el cual considera dimensiones basadas en el estilo de autoridad, en los esquemas motivacionales, en las formas y estilos de comunicaciones, en los métodos para la obtención de metas y objetivos, entre otros; los cuales son utilizados para la misma organización.

Sobre las **Dimensiones del clima laboral** desarrollada por el **Ministerio de Salud (Minsa)**. **R.M. 468-2011** podemos señalar primero, que es parte importante de nuestra investigación, ya que fue tomada como instrumento principal de nuestra variable 2; ante ello describimos brevemente las 3 dimensiones:

Dimensión potencial humano, entre la organización y los trabajadores, respecto a los sentimientos que presentan estos como seres humanos, los cuales servirá para el cumplimiento de los objetivos de una institución.

Dimensión diseño organizacional, actividades realizadas y coordinadas entre dos o más trabajadores, las con esfuerzo cumplirán un objetivo, teniendo presente que la organización y la jerarquía de autoridad son importantes en una organización.

Dimensión cultura organizacional, implica valores y empatía entre los trabajadores.

Entonces, podemos concluir que el clima organizacional lleva consigo el trabajo de ciertas ideas preconcebidas que tiene el trabajador sobre la institución. Por lo que se mencionan preconceptos relacionados con el trabajo mismo y que llegan a ser parte importante de las actitudes de un jefe inmediato, de una estructura organizacional definida y del desempeño del empleado, pudiendo conocer un clima organizacional con los comportamientos organizacionales; ahora bien, con estos resultados se podrá realizar cambios de actitudes y conductas en los trabajadores, y si es necesario realizar cambios en la estructura organizacional.

### **III. Metodología**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

El presente estudio fue de tipo básica, considerada así en base a lo estudiado por los autores Tam, J., Vera, G. y Oliveros, R., (2008) porque tuvo como objetivo mejorar los conocimientos con la finalidad de adquirir resultados que beneficien a nuestra sociedad en un futuro, pero no tan lejano. Además, cabe señalar que tuvo un enfoque cuantitativo, el cual es explicado en base a lo descrito por Hernández, Fernández y Baptista (2014) quienes indican que un estudio comienza con una teoría, lo cual deriva en expresiones lógicas denominadas hipótesis, para luego ser sometidos a prueba.

Asimismo, fue una investigación descriptiva, según lo señalado por Hernández Sampieri, Roberto y otros, quienes indican que para que esta investigación sea conceptualizada con descriptiva, primero se debió averiguar los hechos y los valores en los cuales se manifestaron nuestros variables para posteriormente

poderlos ubicar, categorizar y suministrarlos en una población, o en el contexto elegido.

Sobre la existencia de correlación entre las variables, se puede mencionar a Hernández, R., Fernández, C., quienes señalan que cuando hay intención de conocer la relación que puede existir entre dos o más variables en un caso en particular existe la correlación entre ellos; aplicado en nuestra investigación, se tuvo la intención de conocer la relación que existió entre nuestras dos variables.

Finalmente se menciona que el presente trabajo tiene un diseño de tipo no experimental, porque se realizó sin manipular nuestras variables; presentando un corte transversal, habiéndose obtenido nuestra investigación en un sólo instante, con el propósito de correlacionar las variables y analizarlos posteriormente la interrelación existente y un tiempo determinado, (Hernández R.).

## **3.2 Variables y operacionalización**

### **3.2.1 Variables**

#### **Variable 1: Satisfacción Laboral**

Palma (2015) define a nuestra variable 1 a la actitud que se tiene a un trabajo, es decir que primero se debe averiguar si la actividad realizada por un trabajador resulta agradable o no, y así medir cuan satisfecho se encuentra.

#### **Variable 2: Clima Laboral**

Minsa (2011) señala que es captado por los miembros de una organización, en un ambiente en específico, con relaciones interpersonales entre los trabajadores, teniendo en cuenta el lugar donde se desarrollan las actividades y las regulaciones que existan en la organización.

### **3.2.2 Operacionalización de variables**

#### **Variable 1: Satisfacción Laboral**



En base a las dimensiones significación tarea, condición de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos, los cuales fueron tomados en base a lo señalado por Palma, S. (2004).

#### **Variable 2: Clima Laboral**

En base a las dimensiones potencial humano, diseño organizacional y cultura organizacional, los cuales tomados en base lo señalado por Minsa (2011).

### **3.2.3 Indicadores de variables**

#### **Variable 1: Satisfacción Laboral**

Por cada dimensión se presentó un indicador, los cuales son detallados en el anexo de la presente.

#### **Variable 2: Clima Laboral**

Por cada dimensión se presentó como mínimo tres indicadores, los cuales son detallados en el anexo de la presente.

### **3.2.4 Escalas de medición**

#### **Variable 1: Satisfacción Laboral**

Según Palma indica que existen cinco medidas de valoración, las cuales son designadas en forma ascendente, de menor a mayor grado de satisfacción.

#### **Variable 2: Clima Laboral**

Según Minsa señala sobre el reconocimiento de la existencia de la variable, teniendo como medida de forma negativa, intermedia o positiva.

### 3.3 Población, Muestra y muestreo

#### 3.3.1 Población

Un total de 190 trabajadores de Migraciones, PCM AIJCH.

#### 3.3.2 Muestra

Un total de 129 trabajadores, lo cual fue calculado en base a Hernández, Fernández y Baptista (2010).

#### 3.3.3 Muestreo

Presenta un tipo aleatorio simple, ya que los integrantes de la población pudieron ser considerados dentro de nuestro muestreo. Para obtener el muestreo se tuvo que realizar los siguientes pasos:

Primero se escribió los nombres de toda nuestra población (190 trabajadores del PCM del AIJCH) en una hoja de cálculo del programa ofimático Excel, en una siguiente hoja se colocó desde el TRABAJADOR 1 hasta el TRABAJADOR 190; posteriormente se aplicó una muestra aleatoria simple de la población, aplicando la fórmula sencilla: =ALEATORIO.ENTRE(0,190)

Aplicando la fórmula dio como resultado números distintos del 01 al 190, los cuales indicaron quienes fueron los trabajadores a quienes se realizó los cuestionarios, de acuerdo al número de orden asignado a cada trabajador.

**Figura 1**  
*Muestreo*

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S
1	TRABAJADOR 1		151																
2	TRABAJADOR 2		136																
3	TRABAJADOR 3		138																
4	TRABAJADOR 4		50																
5	TRABAJADOR 5		57																
6	TRABAJADOR 6		42																
7	TRABAJADOR 7		7																
8	TRABAJADOR 8		12																
9	TRABAJADOR 9		163																
10	TRABAJADOR 10		186																

De acuerdo a la imagen insertada en el precedente se desprende que en la columna B indica un número “151” quien será el primer trabajador que encuestamos, es decir

que iremos a ver en la hoja 1 del cuadro Excel el nombre del trabajador 151, y así se trabajó con los 128 trabajadores restantes obtenidos de nuestra muestra.

Cabe indicar, que por ser una encuesta anónima no se señaló el nombre del trabajador cuando se realizó la muestra aleatoria, lo cual se reservó la identificación de los trabajadores que fueron encuestados, para evitar algún tipo de problema hacia un trabajador en específico.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Las variables de correlación fueron trabajadas con técnica llamada encuesta, la cual fue señalada por Hernández, R. (2014); y el instrumento utilizado en la presente investigación fue el cuestionario aplicado a los trabajadores del PCM AIJCH; examinado por el juicio de expertos, para establecer la validez; teniendo como resultado la existencia de suficiencia.

La confiabilidad del instrumento para las dos variables se estableció mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach señalado por Hernández (2014), quien señala que las escalas pueden presentar distintos valores posibles, teniendo como resultado más de dos alternativas.

Ahora bien, al referimos de la prueba de fiabilidad de Alfa de Cronbach, para lo cual utilizamos el programa estadístico SPSS versión 25; y los resultados obtenidos se encuentran detallados en el anexo del presente trabajo.

### **3.5 Procedimientos**

Para hacer uso del instrumento de recaudación de datos, en primera instancia se solicitó permiso al jefe del PCM del AIJCH, para poder realizar un breve cuestionario a mis compañeros de trabajo, para que posteriormente se realice el registro respectivo de los resultados obtenidos en un soporte informático, en este

caso se utilizó una hoja de cálculo Excel y finalmente se realizó la respectiva tabulación de datos.

### **3.6 Método de análisis de datos**

La investigación tiene un nivel correlacional no experimental, ya que las variables estudiadas, por su naturaleza son ordinales; teniendo que aplicar el coeficiente de correlación de Spearman, donde se resalta el análisis descriptivo: frecuencias, porcentajes y figuras; además presenta un análisis inferencial a través de la prueba no paramétrica y Rho de Spearman.

### **3.7 Aspectos éticos**

En la presente investigación se consideró ciertos aspectos importantes que se debe mencionar, el desarrollo del estudio, los principios éticos tomados como la confidencialidad de los datos obtenidos y la no discriminación al seleccionar la muestra por lo que se incluyeron a todos los trabajadores de la población sin tener algún tipo de distinción. Cabe resaltar que la información obtenida sólo se utilizará para el desarrollo de la investigación. Con respecto al derecho de los autores mencionados en la presente investigación, se mencionarán conforme a las normas APA.

## IV. Resultados

Sobre la hipótesis general, relación existente entre las variables.

**Tabla 1**

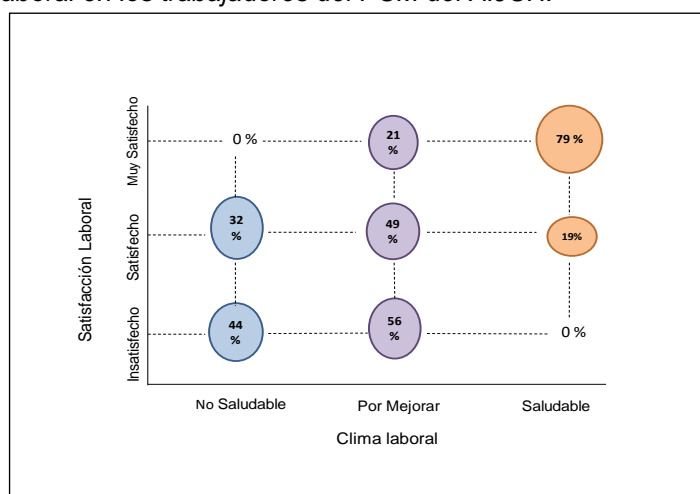
*Satisfacción y clima laboral de los trabajadores del PCM del AIJCH.*

			Clima laboral			Total
			No saludable	Por mejorar	Saludable	
Satisfacción Laboral	Insatisfecho	N	16	20	0	36
		%	44,4%	55,6%	0,0%	100,0%
	Satisfecho	N	19	29	11	59
		%	32,2%	49,2%	18,6%	100,0%
	Muy satisfecho	N	0	7	27	34
		%	0,0%	20,6%	79,4%	100,0%
Total		N	35	56	38	129
		%	27,1%	43,4%	29,5%	100,0%

*Fuente: Elaboración Propia*

**Figura 2**

*Satisfacción y clima laboral en los trabajadores del PCM del AIJCH.*



Interpretación:

Se observa como resultado, la existencia de correlación fuerte entre ambas variables; teniendo como resultado de 38 trabajadores: 11 trabajadores de satisfacción laboral satisfecho tienen un saludable clima laboral (18,6%) y 27 de satisfacción laboral muy satisfecho hicieron lo propio (79,4%).

De la hipótesis específica 1, relación existente entre significación tarea de la satisfacción y el clima laboral de los trabajadores Migraciones-Callao, 2016.

**Tabla 2**

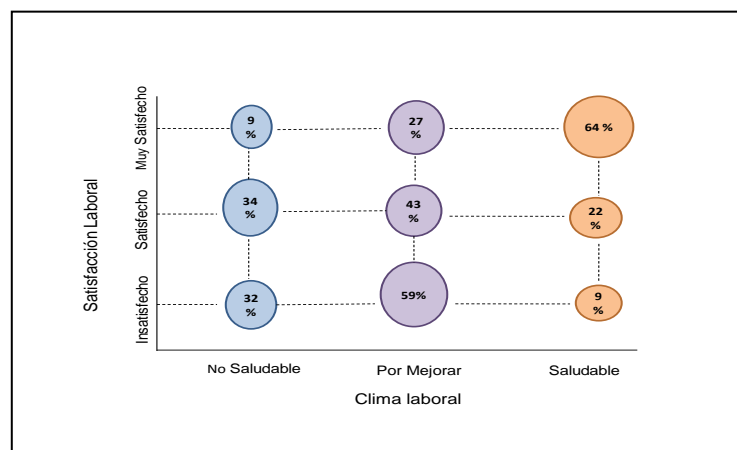
*Dimensión significación tarea y el clima laboral de los trabajadores del PCM del AIJCH.*

		Clima laboral			Total
		No saludable	Por mejorar	Saludable	
Significación Tarea	insatisfecho	11	20	3	34
		32,4%	58,8%	8,8%	100,0%
	satisfecho	21	27	14	62
		33,9%	43,5%	22,6%	100,0%
	muy satisfecho	3	9	21	33
		9,1%	27,3%	63,6%	100,0%
Total		35	56	38	129
		27,1%	43,4%	29,5%	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

**Figura 3**

*Dimensión significación tarea y el clima laboral de los trabajadores del PCM del AIJCH.*



Interpretación:

Se observa la existencia de asociación entre la dimensión significación tarea de la satisfacción y el clima laboral de los trabajadores Migraciones-Callao, 2016; teniendo como resultado de 38 trabajadores: 14 satisfechos teniendo un saludable clima laboral (22,6%) y 21 de satisfacción laboral muy satisfecho hicieron lo propio (63,6%).

De la hipótesis específica 2, relación existente entre condición de trabajo de la satisfacción laboral y el clima laboral de los trabajadores de Migraciones-Callao, 2016.

**Tabla 3**

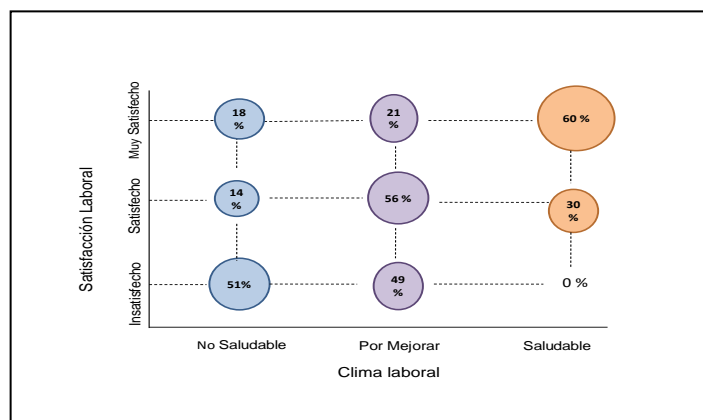
*Dimensión condiciones de trabajo y el clima laboral de los trabajadores del PCM del AIJCH.*

		Clima laboral			Total
		No saludable	Por mejorar	Saludable	
Condición de trabajo	Insatisfecho	21 51,2%	20 48,8%	0 0,0%	41 100,0%
	Satisfecho	7 14,0%	28 56,0%	15 30,0%	50 100,0%
	Muy satisfecho	7 18,4%	8 21,1%	23 60,5%	38 100,0%
Total		35 27,1%	56 43,4%	38 29,5%	129 100,0%

*Fuente: Elaboración Propia*

**Figura 4**

*Dimensión condición de trabajo y el clima laboral de los trabajadores del PCM del AIJCH.*



Interpretación:

Se observa la existencia de asociación entre la condición de trabajo de satisfacción y el clima laboral de los trabajadores de Migraciones-Callao, 2016; teniendo como resultado que, de un total de 38: 15 trabajadores de satisfacción laboral satisfecho con un saludable clima laboral (30%) y 23 de satisfacción laboral muy satisfecho hicieron lo propio (60,5%).

De la hipótesis específica 3, relación existente entre el reconocimiento personal y/o social de la satisfacción laboral y el clima laboral de los trabajadores de Migraciones-Callao, 2016.

**Tabla 4**

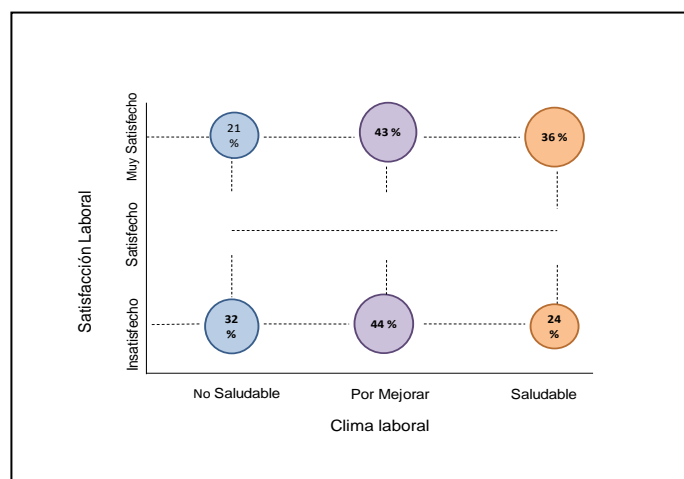
*Dimensión reconocimiento personal y/o social y el clima laboral de los trabajadores del PCM del AIJCH.*

		Clima laboral			Total
		No saludable	Por mejorar	Saludable	
Reconocimiento personal y/o social	Insatisfecho	23 32,4%	31 43,7%	17 23,9%	71 100,0%
	muy satisfecho	12 20,7%	25 43,1%	21 36,2%	58 100,0%
Total		35 27,1%	56 43,4%	38 29,5%	129 100,0%

*Fuente: Elaboración Propia*

**Figura 5**

*Dimensión reconocimiento personal y/o social y el clima laboral de los trabajadores del PCM del AIJCH.*



**Interpretación:**

Se observa la existencia de asociación entre reconocimiento personal y/o social de la satisfacción y el clima laboral de los trabajadores de Migraciones-Callao, 2016; teniendo como resultado de un total de 38: 17 trabajadores de satisfacción laboral insatisfecho tienen un saludable clima laboral (23,9%) y 21 de satisfacción laboral muy satisfecho hicieron lo propio (36,2%).



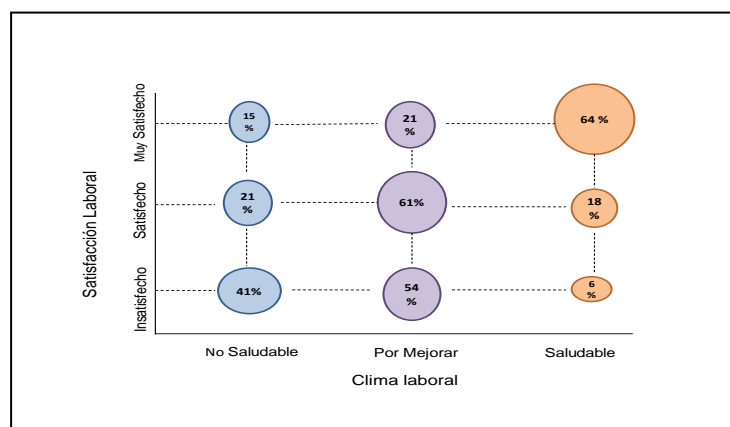
De la hipótesis específica 4, relación existente entre beneficios económicos de la satisfacción laboral y el clima laboral de los trabajadores de Migraciones-Callao, 2016.

**Tabla 5**  
Dimensión beneficios económicos y el clima laboral del PCM del AIJCH.

		Clima laboral			Total
		No saludable	Por mejorar	Saludable	
Beneficios económicos	insatisfecho	22	29	3	54
		40,7%	53,7%	5,6%	100,0%
	satisfecho	6	17	5	28
		21,4%	60,7%	17,9%	100,0%
	muy satisfecho	7	10	30	47
		14,9%	21,3%	63,8%	100,0%
Total		35	56	38	129
		27,1%	43,4%	29,5%	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

**Figura 6**  
Dimensión beneficios económicos y el clima laboral de los trabajadores del PCM del AIJCH.



Interpretación:

Se observa la existencia de correlación entre beneficios económicos de la satisfacción y el clima laboral de los trabajadores de Migraciones-Callao, 2016; teniendo como resultado de un total de 38 trabajadores: 3 trabajadores de satisfacción laboral insatisfecho tienen un saludable clima laboral (5,6%), 5 de

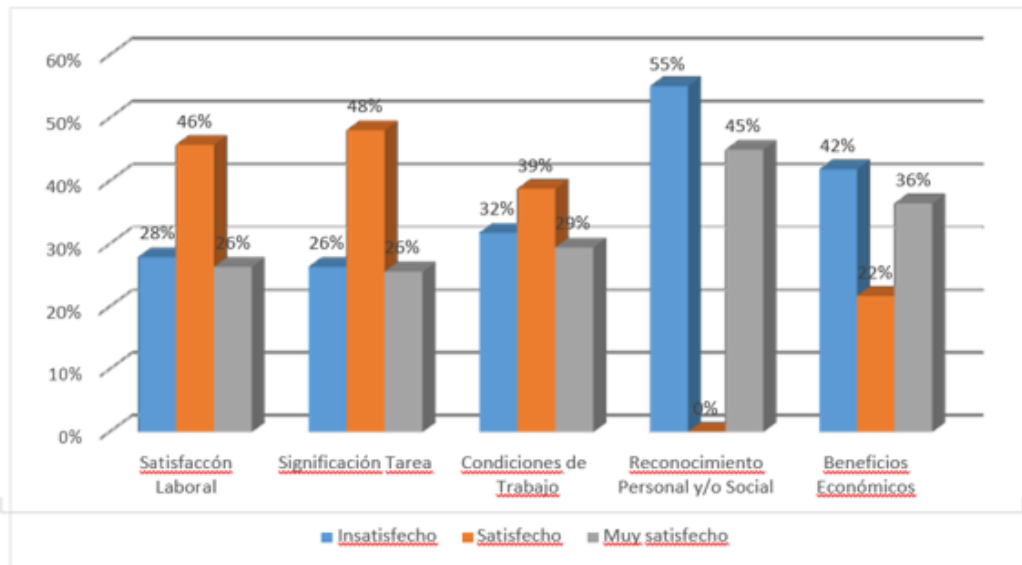
satisfacción laboral satisfecho tienen un saludable clima laboral (17,9%) y 30 de satisfacción laboral muy satisfecho hicieron lo propio (63,8%).

Finalmente, se resume gráficamente los resultados de la variable 1 y sus dimensiones.

**Figura 7**

*Satisfacción laboral y sus dimensiones*

	Satisfacción Laboral	Significación Tarea	Condiciones de Trabajo	Reconocimiento Personal y/o Social	Beneficios Económicos
	%	%	%	%	%
Insatisfecho	28%	26%	32%	55%	42%
Satisfecho	46%	48%	39%	0%	22%
Muy satisfecho	26%	26%	29%	45%	36%



## V. Discusión

Sobre el análisis de la hipótesis general, hemos obtenido como resultado una correlación positiva y moderada, mientras que las hipótesis descriptivas arrojaron como resultado un nivel muy bueno, pero para que se pueda entender con más claridad, vamos a detallar el análisis a continuación:

Sobre la hipótesis general H1, obtuvimos como resultado una correlación entre satisfacción y clima laboral positiva y fuerte, obteniendo como coeficiente de correlación de 0,694. Cabe mencionar que este hallazgo significa que una pequeña variación en una de las variables, tiene que ir junto a las grandes variaciones que pueda existir en la otra variable; esta hipótesis fue basada y confirmada por lo estudiado y explica por los autores Beltrán y Palomino (2014) quienes llegaron a la conclusión luego de haber elaborado su tesis, que la identificación de las variables que afectan el clima laboral van a repercutir directamente en la variable satisfacción laboral, en este caso en específico de los docentes sobre la institución educativa estudiada, sobre la calidad educativa a la cual se planteó acciones de mejora que pueden tener como resultado la reversión de la situación. Estos resultados señalados que corresponden a docentes de una institución educativa; tienen similitud en nuestra investigación, es decir que, si planteamos pequeñas mejoras del clima laboral, vamos a obtener un resultado positivo, el cual se plasmará en la variable satisfacción laboral, por lo que aumentará su grado de nivel en el centro laboral.

De la hipótesis específica H2, los resultados obtenidos permitieron apreciar la existente de correlación entre la dimensión significación tarea de la variable satisfacción laboral y el clima laboral, la cual arrojó como positivo y moderado, con un coeficiente de correlación de 0,452 según el Rho de Spearman. El hallazgo obtenido tiene como interpretación que, si existe una variación en una variable, es decir que si existe una variación en una de la variable va a dar como resultado una variación moderada en la otra variable, por lo que podemos apreciar la contradicción de lo estudiado y explicado por los autores Gómez, Incio y O'donnell (2011) quienes indicaron como conclusión del estudio de investigación que, cuando existe una alta jerarquía y mayor rango de edad, mayores son los niveles de

satisfacción laboral. En este caso, si comparamos los resultados con nuestra investigación, debemos señalar que se contradice con nuestra labor diaria realizada en nuestro PCM, ya que las funciones realizadas, control migratorio, son realizadas por personas de diferentes edades; por otro lado, no existen otros cargos de jerarquía más que del jefe del puesto de control migratorio, a excepción de los coordinadores y supervisores que son inspectores de migraciones igual que todos los que laboran en el puesto, los cuales son personal de confianza, es decir personal de régimen laboral nombrado, quienes son de varias edades, pero tampoco podemos negar que los años de experiencia sirven de vez en cuando en el cumplimiento de nuestras funciones.

Sobre la segunda hipótesis específica H3, podemos resaltar de los resultados obtenidos, la correlación positiva y moderada existente entre la dimensión condición de trabajo de la variable 1 y el clima laboral, arrojando como resultado el 0,572 de coeficiente de correlación Rho de Spearman; interpretando que una variación en una variable tendrá como resultado una variación moderada en la otra variable, por lo que podemos confirmar lo estudiado por Salluca (2010) quien indico como resultado de su estudio de investigación que al mejorar el nivel de vida de los maestros se va a tener un incremento en la satisfacción laboral. Estos resultados pueden ser comparados con nuestra investigación en lo que respecta al cumplimiento del horario de trabajo, a un buen ambiente de trabajo, entre otros aspectos, va a existir un buen clima laboral obteniendo una satisfacción laboral en los trabajadores, y así podremos demostrar el agrado que tenemos hacia nuestro empleo, el cual será plasmado en la atención de los pasajeros nacionales o extranjeros que ingresan y salen de nuestro territorio nacional.

La tercera hipótesis específica H4, tuvo como resultado positivo y moderado en la correlación entre en la dimensión reconocimiento personal y/o social de la variable 1 y el clima laboral, obteniendo como resultado 0,376 de correlación Rho de Spearman de. Estos hallazgos al interpretarlos que si existe una variación en una variable tiene que ir acompañada de una variación moderada en la otra variable, es así que podemos confirmar lo estudiado por Barba (2011) quien señaló en su investigación, que las instituciones educativas respecto al ambiente laboral, al reconocimiento docente son factores importantes en la satisfacción laboral, por

lo que resulta factores necesarios para lograr que la labor educativa sea más gratificante en su personal docente, lo cual lleva consigo el mejoramiento del clima laboral y las mejoras en las condiciones del desempeño laboral. Estos resultados aun cuando correspondan a docentes de una institución educativa, podemos observar que existe similitud en nuestra investigación, en relación a que si planteamos reconocimientos conjuntamente con supervisión resultarán realmente necesarios, ya que se registrarán muchos logros obtenidos por parte de los inspectores migratorios en su labor diaria que incluso podrían ser tomados con una jurisprudencia legal que permita realizar modificaciones en las leyes migratorias e incluso nos atreveríamos indicar que incluso se podría modificar tratados internacionales, por ejemplo, para mencionar solo un ejemplo, el cual nos trae problemas a diario, el famoso libre tránsito entre los países vecinos, en cumplimiento del acuerdo a la Comunidad Andina, entre otros, es decir, el libre tránsito de personas que no pueden ser gratas en nuestro país, pero como no tienen ninguna alerta policial, penal o administrativa pueden circular en nuestro país como dice el dicho “como Pedro en su casa”, entre otros ejemplos simples y complejos que se podrían mencionar.

Finalmente, sobre la cuarta hipótesis específica H5, se obtuvo como resultado la existencia positiva y moderada de correlación existente entre en la dimensión beneficios económicos de la variable 1 y el clima laboral, el cual arrojó 0,504 de correlación Rho de Spearman. Estos hallazgos significaron que, si existe una variación en una variable, esta irá acompañada de una variación moderada en la otra variable, por lo que debemos mencionar nuevamente al autor Salluca (2010), quien señaló que de la mejora del nivel de vida de los maestros se obtendrá el incremento de la satisfacción laboral. Estos resultados son contrastados con nuestra investigación, sobre la similitud respecto al mejoramiento del nivel de vida del personal y la labor realizada, con la entrega de incentivos económicos, reconocimientos profesionales, capacitaciones dentro y fuera del país, las cuales son en su mayoría otorgadas por las embajadas y/o designación para realizar viajes de comisión de servicios, los cuales son dados sólo al personal nombrado, entre otros.

## **VI. Conclusiones**

Se ha encontrado una correlación entre nuestras 2 variables, respecto a la hipótesis general H1, por lo cual se indica como una primera e importante conclusión a que, a una variación en una de las variables, por pequeña que sea, irá acompañada de grandes variaciones en la otra variable.

Sí existe relación significativa entre la dimensión significación tarea de la satisfacción laboral y el clima laboral de acuerdo a la hipótesis específica H2, por lo que a una variación en una variable irá acompañada de una variación moderada en la otra variable.

Sí existe relación significativa entre dimensión condiciones de trabajo de la satisfacción laboral y el clima laboral de acuerdo a la hipótesis específica H3; por tanto, a una variación en la variable irá acompañada de una variación moderada en la otra variable.

Sí existe relación significativa entre la dimensión reconocimiento personal y/o social de la satisfacción laboral y el clima laboral de acuerdo a la hipótesis específica H4; por tanto, si hay una variación en una variable irá acompañada de una variación moderada en la otra variable.

Finalmente se concluye que sí existe relación significativa entre la dimensión beneficios económicos de la satisfacción laboral y el clima laboral de acuerdo a la hipótesis específica H5, por tanto, a una variación en una variable va ir acompañada de una variación moderada en la otra variable.

## **VII. Recomendaciones**

Concerniente al objetivo general de estudio, se recomienda que se eleve el presente trabajo a la máxima autoridad de la Superintendencia Nacional de Migraciones, con la finalidad en primera instancia que se tome de conocimiento de la problemática existente en la institución y posteriormente luego de la evaluación de la misma se aplique soluciones para el bien de todos los trabajadores y de la institución.

Respecto al objetivo específico 1, se aconseja que se realicen reuniones de trabajo, para tomar decisiones de solución a las casuísticas presentadas en el día del trabajo junto con las autoridades pertinentes, involucradas con el fin de buscar una solución conjunta que sirva de precedente, jurisprudencia para la institución, con su debida formalidad legal.

Con respecto al objetivo específico 2, significación tarea, de acuerdo a nuestra labor realizada es delicada, sacrificada y muy importante, se considera que debe ser valorada como tal, como nosotros, los trabajadores, lo hacemos y decidimos como nuestro centro de trabajo.

Con relación al objetivo específico 3, se aconseja que se debe entregar incentivos, reconocimientos al trabajador por su laborar que se realiza diariamente (hallazgos) ya que no es una labor fácil la que realizamos.

Finalmente, sobre el objetivo específico 4, se recomienda dar el apoyo institucional al trabajador, en el sentido de alcanzar logros personales como son los estudios, capacitaciones, etc. que serán aplicadas en la labor realizada, de acuerdo a mi profesión, perfil solicitado.

## Referencias

- Alfaro, R., Leyton, A., Meza, A. y Saenz, I. (2012). *Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. (Tesis de maestría, Surco: Pontificia Universidad Católica del Perú).
- Barba, L. (2011). *Factores predictores de la satisfacción laboral en los docentes de las instituciones educativas de la APC-SUR*. (Tesis de maestría, Michigan: Andrews University).
- Beltran, E. y Palomino, M. (2014). *Propuesta para mejorar la satisfacción en una institución educativa a partir de la gestión del clima laboral*. (Tesis de maestría, Lima: Universidad del Pacífico).
- Brunet, I. (1997). *El clima de trabajo de las organizaciones*. México, trillas.
- Brunet, I. (2004). *El clima de Trabajo de las Organizaciones*. México: Trillas.
- Bustos, P. y Miranda (2001). *Clima organizacional*. Santiago: Lautaro.
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de recursos humanos*. Ed. Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. (7ma. Ed). México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw Hill.
- Forehand, G., Gilmer, B. (1964). *Environmental Variation in studies of organizational behavior*. Psychological Bulletin.
- Garcés, A. (2014). *Medición del clima organizacional*. Madrid. Aguilar.
- García, E., Guzmán, F. (2007). *Clima y Compromiso Organizacional*. (Vol. II) España.



- García, G. (2007). *Clima Organizacional: hacia un Nuevo Modelo*. Colombia
- Gómez, C., Incio, W. y O'Donnell, G. (2011). *Niveles de Satisfacción Laboral en Banca Comercial: Un caso de estudio*. (Tesis de maestría, Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú).
- González, X. (2015). *Investigaciones sobre calidad, organización y satisfacción laboral en la Universidad Pública Española*. (Tesis de maestría, España: Universidad del País Vasco-Euskal Herriko Unibertsitatea).
- Hackman, J., & Oldham, G. (1975). *Development of the Job Diagnostic Survey*. *Journal of Applied Psychology*, 1975, 60, 159-170.
- Halpin, A. & Croft, D. (1963). *The organizational climate of schools*. Washington: University Press H.
- Hall, R. (1985). *Organizaciones estructura y procesos*. (3ra. Ed.). Colombia Prentice/hall internacional.
- Hernández, S.; Fernández, C. y Baptista, L. (2010). *Metodología de la Investigación* (5° edición). México: McGraw Hill.
- Herzberg, F., Mausner, B. y Snyderman, B. (1959). *La motivación para trabajar*. Nueva York: John Wiley & Sons.
- Likert, R. (1967). *La Organización Humana*. Nueva York: McGraw Hill.
- Litwin, G. & Stringer, R. (1968). *Motivación y clima organizacional*. Boston: Escuela de Negocios de Harvard. Prensa.
- Litwin, G. & Stringer, R. (1978). *Organizational climate*. New York: Simon & Schuster.

- Locke, E. (1969). What is job Satisfaction? In *Organizational Behavior and Human Performance*, 4, pp. 309-336.
- Locke, E. (1976). *La naturaleza y las causas de la satisfacción en el trabajo: Manual de Psicología Organizacional*. Chicago: Rand McNally.
- Ministerio de Salud (MINSA). R.M. 468-2011. *Metodología para el Estudio del Clima Organizacional*.
- Montalbán, J. (2003). *Evaluación del clima organizacional*. México: Limas.
- Montesa, CH. (2010). *Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital ESSALUD Chiclayo, 2010*. (Tesis). Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo.
- Montufar, R. (2013). *Desarrollo Organizacional: Principios y Aplicaciones*. (4ta. Ed.) México: Mc Graw Hill.
- Palma, S. (2004). *Construcción de la Escala de Clima Organizacional CL-SPF en una muestra de trabajadores de Lima Metropolitana*. (1ra Ed.) Perú.
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editorial y Comercializadora Cartolan Palma, C.
- Reddin, W. (2004). *Gestión del Clima Organizacional en la mejora de la efectividad*. Cuadernos de Management N° 120 noviembre. Ed. Nueva empresa.
- Robbins, S. y Judge, R. (2013). *Comportamiento organizacional*, (15va ed.) México: Ed., Pearson.
- Rodríguez, D. (2004). *Diagnostico Organizacional*. (7ma. Ed.). Chile:UC.

Salluca, L. (2010). *Relación entre niveles de satisfacción laboral y desempeño docente en instituciones educativas del cercado Callao*. (Tesis) Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.

Silva, M. (1996). *El clima en las organizaciones*. Barcelona: EUB.

Zavala, O. (2014). *Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas*. (Tesis de maestría). México: Instituto Politécnico Nacional.

## **ANEXOS**

## ANEXO Nº 1 – Matriz de Consistencia

**Título:** Satisfacción y clima laboral de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Migraciones – Callao, 2016

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
			Variable 1: Satisfacción laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles rangos
<b>Problema general:</b> ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y el clima laboral de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Migraciones- ¿Callao, 2016?	<b>Objetivo general:</b> Establecer la relación que existe entre la satisfacción y el clima laboral de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Migraciones-Callao, 2016.	<b>Hipótesis general:</b> Existe relación entre la satisfacción y el clima laboral de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Migraciones- Callao, 2016.	Significación Tarea	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	1	Escala de Likert	Total desacuerdo  Desacuerdo  Indeciso  De acuerdo  Total acuerdo
				La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	2		
				Me siento útil con la labor que realizo.	3		
				Me complacen los resultados de mi trabajo.	4		
				Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	5		
				Me gusta el trabajo que realizo.	6		
				Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	7		
				Me gusta la actividad que realizo.	8		
				La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.	9		
				El ambiente donde trabajo es confortable.	10		
				Me disgusta mi horario.	11		
				Llevarse bien con mi jefe, beneficia la calidad del trabajo.	12		
				La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.	13		
				El horario de trabajo me resulta cómodo.	14		
				En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.	15		

Superintendencia Nacional de Migraciones- ¿Callao, 2016?	trabajo y el clima laboral de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Migraciones-Callao, 2016.	trabajadores de la Superintendencia Nacional de Migraciones-Callao, 2016.		Existen incomodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	16
¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral en su dimensión reconocimiento personal y/o social y el clima laboral de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Migraciones- ¿Callao, 2016?	Determinar el nivel de relación existente entre la satisfacción laboral en su dimensión reconocimiento personal y/o social y el clima laboral de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Migraciones-Callao, 2016.	Existe relación existente entre la satisfacción laboral en su dimensión reconocimiento personal y/o social y el clima laboral de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Migraciones-Callao, 2016.	Reconocimiento personal y/o social	<p>Siento que recibo de parte de la organización “mal trato”.</p> <p>Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.</p> <p>Las tareas que realizo son percibidas como algo sin importancia.</p> <p>Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.</p>	17
¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral en su dimensión beneficios económicos y el clima laboral de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Migraciones- ¿Callao, 2016?	Determinar el nivel de relación existente entre la satisfacción laboral en su dimensión beneficios económicos y el clima laboral de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Migraciones-Callao, 2016.	Existe relación existente entre la satisfacción laboral en su dimensión beneficios económicos y el clima laboral de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Migraciones-Callao, 2016.	Beneficios económicos	<p>Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.</p> <p>Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.</p> <p>Me siento mal con lo que gano.</p> <p>El sueldo que tengo es bastante aceptable.</p> <p>La sensación que tengo del trabajo, es que me están explotando.</p> <p>Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.</p>	18
				20	19
				21	20
				22	21
				23	22
				24	23
				25	24
				26	25
				27	26
					27

**Variables e indicadores**

**Variable 2: Clima laboral**

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles rangos
Potencial humano	La innovación es características de nuestra institución.	1	Escala de Likert	Nunca A veces Frecuentemente Siempre
	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	2		
	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	3		
	Mi institución es flexible y se acepta bien los cambios.	4		
	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	5		
	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi institución.	6		
	Mi trabajo es evaluado de forma adecuada.	7		
	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	8		
	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	9		
	La limpieza de los ambientes es adecuada.	10		
	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.	11		
	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	12		
	En mi institución participo en la toma de decisiones.	13		

---

	<p>           Mi remuneración es adecuada en la relación con el trabajo de realizado.         </p>	14
<p>           Diseño Organizacional         </p>	<p>           Mi salario y beneficio son razonables.         </p>	15
	<p>           Conozco las tareas o funciones específicas que debí realizar en mi institución.         </p>	16
	<p>           Las tareas que desempeño corresponden a mi función.         </p>	17
	<p>           Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.         </p>	18
	<p>           Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.         </p>	19
	<p>           Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.         </p>	20
	<p>           Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo mejor que se hacer.         </p>	21
	<p>           Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.         </p>	22
	<p>           Recibo buen trato en mi establecimiento de trabajo.         </p>	23
	<p>           Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi institución.         </p>	24
<p>           Estoy comprometido con mi institución.         </p>	25	
<p>           Me interesa el desarrollo de mi institución.         </p>	26	

---



Cultura Organizacional	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.	27
	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	28

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p><b>Método:</b> Hipotético – deductivo.</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).</p> <p><b>Tipo:</b> Básica.</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).</p>	<p><b>Población:</b> Trabajadores de la Superintendencia Nacional de Migraciones-Callao 2016, que hacen un total de 190.</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b> No probabilístico, intencional.</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b> 129 trabajadores de la Superintendencia Nacional de Migraciones-Callao.</p> <p><b>Método de muestreo:</b> Muestreo aleatorio simple.</p>	<p><b>Variable 1: Satisfacción laboral</b> <b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario Autor: PhD. Sonia Palma Solís Año: 2005</p> <p><b>Variable 2: Clima laboral</b> <b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario cerrado Autor: MINSA Año: 2011</p>	<p><b>Descriptiva</b> Tablas de frecuencia y tablas cruzadas.</p> <p><b>Inferencial</b> Coeficiente de correlación de Spearman.</p>

## ANEXO N° 2 Certificado – Validación de los instrumentos

### ANEXO N° 2

Observaciones (previo) Certificado-Validación de los Instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Satisfacción laboral de los Trabajadores de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Callao 2016.

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	Claridad(1)		Pertinencia(2)		Relevancia (3)		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>SIGNIFICACIÓN TAREA</b>								
1	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	X		X		X		
2	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	X		X		X		
3	Me siento útil con la labor que realizo.	X		X		X		
4	Me complace los resultados de mi trabajo.	X		X		X		
5	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	X		X		X		
6	Me gusta el trabajo que realizo.	X		X		X		
7	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	X		X		X		
8	Me gusta la actividad que realizo.	X		X		X		
<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>								
9	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.	X		X		X		
10	El ambiente donde trabajo es confortable.	X		X		X		
11	Me disgusta mi horario	X		X		X		
12	Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.	X		X		X		
13	La comodidad del ambiente del trabajo es inigualable.	X		X		X		
14	El horario del trabajo me resulta incómodo.	X		X		X		
15	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.	X		X		X		
16	Existen incomodidades para un buen desempeño de las labores.	X		X		X		
17	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	X		X		X		
<b>RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL</b>								
18	Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato".	X		X		X		
19	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.	X		X		X		
20	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	X		X		X		
21	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	X		X		X		
22	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.	X		X		X		
<b>BENEFICIOS ECONÓMICOS</b>								
23	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.	X		X		X		
24	Me siento mal con lo que gano.	X		X		X		
25	El sueldo que tengo es bastante aceptable.	X		X		X		
26	La sensación que tengo del trabajo, es que me están explotando.	X		X		X		
27	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

Apellidos y nombres del juez evaluador: Gómez Briceño, Alejandro Efraín  
DNI: 20649065

Especialidad del evaluador: Metodólogo

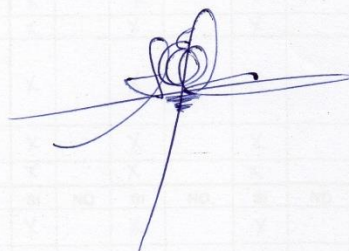
<sup>1</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup>Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

..... 16 de julio ..... del 20 16 .....



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Clima laboral de los Trabajadores de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Callao 2016.**

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	Claridad(1)		Pertinencia(2)		Relevancia (3)		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>POTENCIAL HUMANO</b>								
1	La innovación es característica de nuestra institución.	X		X		X		
2	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	X		X		X		
3	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	X		X		X		
4	MI institución es flexible y se acepta bien a los cambios.	X		X		X		
5	MI jefe está disponible cuando se le necesita.	X		X		X		
6	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi institución.	X		X		X		
7	MI Trabajo es evaluado en forma adecuada.	X		X		X		
8	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	X		X		X		
9	Existen incentivos laborales par que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	X		X		X		
10	La limpieza de los ambientes es adecuada.	X		X		X		
11	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.	X		X		X		
<b>DISEÑO ORGANIZACIONAL</b>								
12	MI jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	X		X		X		
13	En mi institución participo en la toma de decisiones.	X		X		X		
14	MI remuneración es adecuada en la relación con el trabajo que realizo.	X		X		X		
15	MI salario y beneficios son razonables.	X		X		X		
16	Conozco las tareas o funciones específicas que debí realizar en mi institución.	X		X		X		
17	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	X		X		X		
18	MI jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.	X		X		X		
19	MI jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	X		X		X		
20	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	X		X		X		
<b>CULTURA ORGANIZACIONAL</b>								
21	MI centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo mejor que se hacer.	X		X		X		
22	MI jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	X		X		X		
23	Recibo un buen trato en mi centro de trabajo.	X		X		X		
24	MI contribución juega un papel importante en el éxito de mi institución.	X		X		X		
25	Estoy comprometido con mi institución.	X		X		X		
26	Me interesa el desarrollo de mi institución.	X		X		X		
27	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.	X		X		X		
28	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable []      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez evaluador: Gómez Briceno, Alejandro Efraín  
DNI: 20.649.065

Especialidad del evaluador: Metodólogo

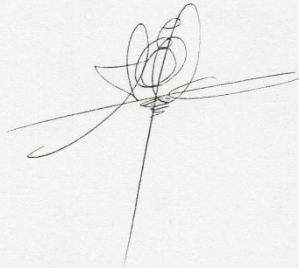
<sup>1</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup>Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

..... 16 de julio ..... del 2016 .....



## ANEXO Nº 3 Matriz de Confiabilidad

ANEXO Nº 3  
MATRIZ DE DATOS PARA LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO  
VARIABLE X: SATISFACCIÓN LABORAL

	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21	ITEM 22	ITEM 23	ITEM 24	ITEM 25	ITEM 26	ITEM 27	TOTAL	
TRABAJADOR 1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	4	1	3	2	2	2	4	2	2	2	4	3	2	4	3	3	91	
TRABAJADOR 2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	3	2	3	2	2	1	1	2	4	3	2	4	2	3	81
TRABAJADOR 3	4	4	5	4	4	4	4	4	2	3	2	4	4	2	2	3	4	2	2	2	2	4	3	2	4	2	3	85	
TRABAJADOR 4	1	4	3	3	3	4	4	4	1	1	2	1	1	1	1	5	1	5	5	1	1	5	4	4	1	2	4	72	
TRABAJADOR 5	3	4	3	4	4	4	4	4	2	3	2	2	2	2	2	4	3	3	2	1	2	4	3	1	4	1	4	77	
TRABAJADOR 6	4	4	4	2	4	4	4	4	1	1	4	5	1	4	4	3	1	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	94	
TRABAJADOR 7	4	5	5	5	4	5	5	5	2	2	4	5	1	5	2	5	2	4	4	4	5	1	5	5	2	4	4	104	
TRABAJADOR 8	1	3	4	4	3	5	4	4	1	1	4	4	1	1	4	2	4	4	1	1	1	5	5	5	1	5	3	81	
TRABAJADOR 9	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	1	5	2	1	4	5	2	3	1	1	1	4	2	2	4	2	4	86	
TRABAJADOR 10	4	5	4	3	3	4	4	5	2	3	2	5	3	2	3	3	3	2	3	1	2	5	2	2	4	2	4	85	
TRABAJADOR 11	2	4	3	3	4	3	3	2	1	1	4	3	3	3	3	5	4	3	2	3	2	4	4	3	3	2	2	79	
TRABAJADOR 12	3	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	5	3	1	4	4	3	2	1	2	2	4	3	2	4	1	4	88	
TRABAJADOR 13	2	4	5	5	4	3	4	4	4	2	1	5	5	4	3	4	5	2	2	2	2	4	4	2	1	2	1	86	
TRABAJADOR 14	4	5	5	5	5	5	5	5	3	2	4	5	2	1	4	4	4	2	1	1	1	5	2	2	4	1	3	90	
TRABAJADOR 15	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4	5	2	2	3	2	4	5	3	2	2	2	4	2	4	4	3	80	
TRABAJADOR 16	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	4	1	3	2	2	2	4	2	2	2	4	3	2	4	3	3	91	
TRABAJADOR 17	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	3	2	3	2	1	1	2	4	3	2	4	2	3	81	
TRABAJADOR 18	4	4	5	4	4	4	4	4	2	3	2	4	4	2	2	3	4	2	2	2	2	4	3	2	4	2	3	85	
TRABAJADOR 19	1	4	3	3	3	4	4	4	1	1	2	1	1	1	1	5	1	5	5	1	1	5	4	4	1	2	4	72	
TRABAJADOR 20	3	4	3	4	4	4	4	4	2	3	2	2	2	2	2	3	4	3	2	2	2	4	3	2	4	1	2	4	77
TRABAJADOR 21	4	4	4	2	4	4	4	4	1	1	4	5	1	4	4	3	1	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	94	
TRABAJADOR 22	4	5	5	5	4	5	5	5	2	2	4	5	1	5	2	5	2	4	4	4	5	1	5	5	2	4	4	104	
TRABAJADOR 23	1	3	4	4	3	5	4	4	1	1	4	4	1	1	4	2	4	4	1	1	1	5	5	5	1	5	3	81	
TRABAJADOR 24	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	1	5	2	1	4	5	2	3	1	1	1	4	2	2	4	2	4	86	
TRABAJADOR 25	4	5	4	3	3	4	4	5	2	3	2	5	3	2	3	3	3	2	3	1	2	5	2	2	4	2	4	85	
TRABAJADOR 26	2	4	3	3	4	3	3	2	1	1	4	3	3	3	3	5	4	3	2	3	2	4	4	3	3	2	2	79	
TRABAJADOR 27	3	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	5	3	1	4	4	3	2	1	2	2	4	3	2	4	1	4	88	
TRABAJADOR 28	2	4	5	5	4	3	4	4	4	2	1	5	5	4	3	4	5	2	2	2	2	4	4	2	1	2	1	86	
TRABAJADOR 29	4	5	5	5	5	5	5	5	3	2	4	5	2	1	4	4	4	2	1	1	1	5	2	2	4	1	3	90	
TRABAJADOR 30	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4	5	2	2	3	2	4	5	3	2	2	2	4	2	4	4	3	80	
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>128</b>	<b>126</b>	<b>116</b>	<b>118</b>	<b>118</b>	<b>122</b>	<b>120</b>	<b>68</b>	<b>68</b>	<b>84</b>	<b>124</b>	<b>68</b>	<b>70</b>	<b>88</b>	<b>106</b>	<b>90</b>	<b>96</b>	<b>70</b>	<b>56</b>	<b>52</b>	<b>126</b>	<b>102</b>	<b>74</b>	<b>100</b>	<b>74</b>	<b>98</b>	<b>2558</b>	

MATRIZ DE DATOS PARA LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO  
VARIABLE Y: CLIMA LABORAL

ITE M 1	ITE M 2	ITE M 3	ITE M 4	ITE M 5	ITE M 6	ITE M 7	ITE M 8	ITE M 9	ITE M 10	ITE M 11	ITE M 12	ITE M 13	ITE M 14	ITE M 15	ITE M 16	ITE M 17	ITE M 18	ITE M 19	ITE M 20	ITE M 21	ITE M 22	ITE M 23	ITE M 24	ITE M 25	ITE M 26	ITE M 27	ITE M 28	TOTAL	
TRABAJADOR 1	1	2	1	2	2	1	1	3	3	3	3	1	3	1	4	4	3	2	3	2	3	2	1	3	3	2	3	62	
TRABAJADOR 2	1	2	2	1	4	1	2	1	2	2	4	1	1	1	4	4	4	4	1	4	1	3	1	1	4	1	4	62	
TRABAJADOR 3	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	4	4	2	2	4	2	2	2	4	3	4	2	3	62	
TRABAJADOR 4	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	3	4	4	2	2	4	1	1	1	1	2	2	1	2	47	
TRABAJADOR 5	2	2	1	3	1	2	1	1	2	2	3	1	1	1	3	3	1	3	4	2	3	2	3	3	2	2	2	57	
TRABAJADOR 6	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	3	3	1	2	3	1	1	1	1	1	2	2	1	43	
TRABAJADOR 7	2	2	3	4	2	4	2	1	2	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	87	
TRABAJADOR 8	2	3	2	4	2	2	2	1	4	3	4	1	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	2	3	4	2	4	80	
TRABAJADOR 9	2	3	2	2	3	2	2	1	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	69	
TRABAJADOR 10	1	2	1	2	2	1	1	3	3	3	1	3	1	4	4	3	2	3	2	3	2	1	3	3	2	2	2	62	
TRABAJADOR 11	2	2	2	3	2	1	1	1	4	3	2	1	4	3	3	3	2	2	3	2	2	3	4	4	4	2	3	70	
TRABAJADOR 12	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	2	4	85	
TRABAJADOR 13	1	4	2	1	2	2	2	2	3	3	2	1	2	1	3	2	4	4	4	1	1	2	4	4	4	1	4	68	
TRABAJADOR 14	2	3	3	2	4	2	2	1	2	2	4	2	3	1	3	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	2	4	77	
TRABAJADOR 15	2	2	2	2	1	2	1	1	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	1	2	2	3	3	3	2	3	63	
TRABAJADOR 16	1	2	1	1	2	2	1	1	3	3	3	1	3	1	4	4	3	2	3	2	3	2	1	3	3	2	3	62	
TRABAJADOR 17	1	2	2	1	4	1	2	1	2	2	4	1	1	1	4	4	4	1	4	1	3	1	1	1	4	4	1	4	62
TRABAJADOR 18	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	4	4	2	2	4	2	2	2	4	3	4	2	3	62	
TRABAJADOR 19	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	3	4	4	2	2	4	1	1	1	1	1	2	2	1	47	
TRABAJADOR 20	2	2	1	3	1	2	1	1	2	2	3	1	1	1	3	3	1	3	4	2	3	2	3	3	2	2	2	57	
TRABAJADOR 21	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	3	3	1	2	3	1	1	1	1	2	2	1	1	43	
TRABAJADOR 22	2	2	3	4	2	4	2	1	2	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	87	
TRABAJADOR 23	2	3	2	3	4	2	2	1	4	3	4	1	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	2	3	4	2	4	80	
TRABAJADOR 24	2	3	2	2	3	2	2	1	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	69	
TRABAJADOR 25	1	2	1	2	2	2	1	1	3	3	3	1	3	1	4	4	3	2	3	2	3	2	1	3	3	2	2	62	
TRABAJADOR 26	2	2	2	3	2	1	1	1	4	3	2	1	4	3	3	3	2	2	3	2	2	3	4	4	4	2	3	70	
TRABAJADOR 27	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	2	4	85	
TRABAJADOR 28	1	4	2	1	2	2	2	2	3	3	2	1	2	1	3	2	4	4	4	1	1	2	4	4	4	1	4	68	
TRABAJADOR 29	2	3	3	2	4	2	2	1	2	2	4	2	3	1	3	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	2	4	77	
TRABAJADOR 30	2	2	2	2	2	1	2	1	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	1	2	2	3	3	3	2	4	63	
TOTAL	48	68	52	50	80	54	60	40	40	78	76	80	44	68	64	102	102	82	76	106	60	72	66	80	96	96	56	92	1988

## ANEXO Nº 4

### RESULTADOS-CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

#### CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO VARIABLE 1: SATISFACCIÓN LABORAL

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,524	27

##### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM 1	82,07	48,202	,501	,452
ITEM 2	81,00	53,241	,502	,487
ITEM 3	81,07	50,133	,663	,458
ITEM 4	81,40	53,628	,260	,500
ITEM 5	81,33	50,575	,529	,466
ITEM 6	81,33	55,402	,157	,514
ITEM 7	81,20	52,028	,460	,480
ITEM 8	81,27	51,513	,423	,478
ITEM 9	83,00	55,172	,110	,519
ITEM 10	83,00	56,276	,036	,530
ITEM 11	82,47	55,016	,094	,523
ITEM 12	81,13	46,464	,593	,432
ITEM 14	82,93	48,478	,440	,460
ITEM 15	82,33	55,540	,101	,520
ITEM 20	83,40	47,559	,595	,440
ITEM 22	81,07	56,202	,094	,521
ITEM 25	81,93	51,513	,280	,491
ITEM 26	82,80	54,097	,126	,518
ITEM 27	82,00	56,690	,032	,528

El coeficiente 0,524 nos indica una confiabilidad baja, esto quiere decir que el instrumento para medir la satisfacción laboral hará mediciones estables y consistentes. Sin embargo, se anularán los ítems 13, 16,17,18,19, 21, 23 y 24 de acuerdo al Criterio de Kline (a 0,20), quedando el nuevo cuestionario compuesto por 19 preguntas.



## CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

### VARIABLE 2: CLIMA LABORAL

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,911	28

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM 1	64,67	143,954	,577	,908
ITEM 2	64,00	144,690	,357	,910
ITEM 3	64,53	138,326	,756	,904
ITEM 4	64,60	138,179	,742	,904
ITEM 5	63,60	132,800	,727	,903
ITEM 6	64,47	138,326	,681	,905
ITEM 7	64,27	140,616	,564	,907
ITEM 8	64,93	141,306	,654	,906
ITEM 9	64,93	147,375	,186	,912
ITEM 10	63,67	142,161	,427	,909
ITEM 11	63,73	144,892	,487	,908
ITEM 12	63,60	139,697	,462	,909
ITEM 13	64,80	145,821	,322	,910
ITEM 14	64,00	142,345	,349	,911
ITEM 15	64,13	149,499	,027	,917
ITEM 17	62,87	149,223	,098	,913
ITEM 18	63,53	132,947	,682	,904
ITEM 19	63,73	141,444	,413	,909
ITEM 20	62,73	146,961	,245	,911
ITEM 21	64,27	136,616	,642	,905
ITEM 22	63,87	135,706	,641	,905
ITEM 23	64,07	130,961	,839	,901
ITEM 24	63,60	137,490	,453	,910
ITEM 25	63,07	140,064	,674	,905
ITEM 26	63,07	137,168	,666	,905
ITEM 27	64,40	142,041	,578	,907
ITEM 28	63,20	132,579	,811	,901

El coeficiente 0,911 nos indica una confiabilidad elevada, esto quiere decir que el instrumento para medir la satisfacción laboral hará mediciones estables y consistentes. Sin embargo, se anulará el ítem 16 de acuerdo al Criterio de Kline (a 0,20), quedando el nuevo cuestionario compuesto por 27 preguntas.

## ANEXO Nº 5

### CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES, CALLAO 2016

A continuación, se presenta una serie de opiniones:

1 = Total desacuerdo (TD)      2 = En desacuerdo (D)      3 = Indeciso (I)  
4 = De acuerdo (A)                      5 = Total acuerdo (TA)

Nº	ÍTEM	1	2	3	4	5
1	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
2	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
3	Me siento útil con la labor que realizo.					
4	Me complace los resultados de mi trabajo.					
5	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
6	Me gusta el trabajo que realizo.					
7	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
8	Me gusta la actividad que realizo.					
9	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.					
10	El ambiente donde trabajo es confortable.					
11	Me disgusta mi horario					
12	Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.					
13	El horario del trabajo me resulta incómodo.					
14	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.					
15	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
16	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
17	El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
18	La sensación que tengo del trabajo, es que me están explotando.					
19	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					

**CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL NIVEL DE CLIMA LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE  
MIGRACIONES, CALLAO 2016**

A continuación, se presenta una serie de opiniones:

1 = Nunca

2 = A veces

3 = Frecuentemente

4 = Siempre

N°	ÍTEM	1	2	3	4
1	La innovación es característica de nuestra institución.				
2	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.				
3	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.				
4	Mi institución es flexible y se acepta bien a los cambios.				
5	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.				
6	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi institución.				
7	Mi Trabajo es evaluado en forma adecuada.				
8	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.				
9	Existen incentivos laborales par que yo trate de hacer mejor mi trabajo.				
10	La limpieza de los ambientes es adecuada.				
11	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.				
12	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.				
13	En mi institución participo en la toma de decisiones.				
14	Mi remuneración es adecuada en la relación con el trabajo que realizo.				
15	Mi salario y beneficios son razonables.				
16	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.				
17	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.				
18	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.				
19	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.				
20	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo mejor que se hacer.				
21	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.				
22	Recibo un buen trato en mi centro de trabajo.				
23	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi institución.				
24	Estoy comprometido con mi institución.				
25	Me interesa el desarrollo de mi institución.				
26	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.				
27	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.				

## ANEXO N° 6

### MATRIZ DE DATOS DE LA VARIABLE 1: SATISFACCIÓN LABORAL Y LA VARIABLE 2: CLIMA LABORAL

SUJETOS	VARIABLE 1: SATISFACCION LABORAL	DIMENSIONES-VARIABLE 1				VARABLE 2: CLIMA LABORAL
		Significación Tarea	Condición de Trabajo	Reconocimiento Personal y/o Social	Beneficios Económicos	
1	73	40	17	6	10	58
2	63	31	18	5	9	58
3	63	33	15	6	9	58
4	49	26	7	6	10	43
5	57	30	13	5	9	54
6	68	30	19	7	12	40
7	80	38	20	10	12	84
8	58	28	15	6	9	77
9	68	34	19	5	10	66
10	65	32	17	6	10	58
11	53	24	15	7	7	67
12	78	39	20	6	13	81
13	68	31	19	6	12	65
14	77	39	19	6	13	74
15	56	23	18	4	11	60
16	73	40	17	6	10	58
17	63	31	18	5	9	58
18	63	33	15	6	9	58
19	46	26	7	6	7	43
20	57	30	13	5	9	54
21	62	24	19	7	12	40
22	81	38	20	10	13	84
23	58	28	15	6	9	77
24	68	34	19	5	10	66
25	65	32	17	6	10	58
26	57	24	15	7	11	67
27	78	38	20	6	14	81
28	66	31	19	6	10	65
29	76	39	19	6	12	74
30	56	23	18	4	11	60
31	70	30	21	7	12	56
32	80	38	20	10	12	85
33	69	34	18	7	10	79
34	75	34	23	7	11	68
35	65	32	17	7	9	65
36	86	39	26	6	15	81
37	65	25	21	8	11	59
38	83	36	26	6	15	81
39	65	25	21	8	11	79
40	77	31	22	9	15	79
41	63	29	16	8	10	72
42	78	38	21	6	13	81
43	66	31	20	6	9	72
44	75	39	20	7	9	77
45	56	23	18	4	11	64
46	70	30	21	7	12	56
47	82	38	20	10	14	85
48	65	30	18	7	10	79
49	75	34	23	7	11	68
50	65	32	17	7	9	65
51	83	36	26	6	15	81
52	65	25	21	8	11	59
53	84	37	26	6	15	81
54	70	30	21	8	11	79
55	77	31	22	9	15	79
56	63	29	16	8	10	72
57	73	33	21	6	13	81
58	69	31	20	6	12	72
59	76	39	20	7	10	77

60	56	23	18	4	11	64
61	57	30	13	5	9	54
62	68	30	19	7	12	40
63	80	38	20	10	12	84
64	60	28	15	6	11	77
65	68	34	19	5	10	66
66	65	32	17	6	10	58
67	57	24	15	7	11	67
68	74	36	20	6	12	81
69	67	31	19	6	11	65
70	72	39	19	6	8	74
71	56	23	18	4	11	60
72	65	27	19	7	12	40
73	80	38	20	10	12	84
74	58	28	15	6	9	77
75	68	34	19	5	10	66
76	65	32	17	6	10	58
77	70	30	21	7	12	56
78	80	38	20	10	12	85
79	67	32	18	7	10	79
80	75	34	23	7	11	68
81	65	32	17	7	9	65
82	83	36	26	6	15	81
83	65	25	21	8	11	59
84	76	29	26	6	15	81
85	70	30	21	8	11	79
86	77	31	22	9	15	79
87	73	40	17	6	10	58
88	65	31	18	5	11	58
89	63	33	15	6	9	58
90	49	26	7	6	10	43
91	59	30	13	5	11	54
92	77	31	22	9	15	79
93	64	33	16	8	7	72
94	73	33	21	6	13	81
95	69	31	20	6	12	72
96	77	39	20	7	11	77
97	56	23	18	4	11	64
98	53	24	15	7	7	67
99	79	39	20	6	14	81
100	67	31	19	6	11	65
101	64	31	18	6	9	71
102	65	33	15	6	11	64
103	54	27	12	7	8	59
104	59	30	13	6	10	63
105	72	31	23	8	10	73
106	71	29	22	8	12	72
107	82	35	28	7	12	69
108	75	32	23	8	12	66
109	77	33	24	9	11	78
110	73	40	17	6	10	67
111	65	32	17	6	10	58
112	53	24	15	7	7	67
113	78	39	20	6	13	81
114	68	31	19	6	12	65
115	77	39	19	6	13	74
116	83	36	26	6	15	81
117	65	25	21	8	11	79
118	77	31	22	9	15	79
119	63	29	16	8	10	72
120	78	38	21	6	13	81
121	65	25	21	8	11	59
122	84	37	26	6	15	81
123	70	30	21	8	11	79
124	77	31	22	9	15	79
125	63	29	16	8	10	72
126	49	26	7	6	10	43
127	57	30	13	5	9	54
128	66	31	20	6	9	72
129	75	39	20	7	9	77

## ANEXO N° 7 Constancia de la institución de realización de estudio in situ



Decenio de las personas con Discapacidad en el Perú  
"Año de la consolidación del Mar de Grau"

### **MEMORANDUM N° 392-2016-MIGRACIONES-SM-MM-PCMAIJCH**

A: IM. COTA MAMANI ROXANA BEATRIZ

De: **Abg. Cesar Andrés MOQUILLAZA BALDEÓN**  
Jefe del Puesto de Control Migratorio AIJCH

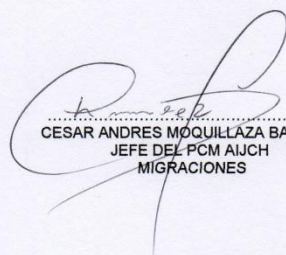
Asunto: **AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR ENCUESTAS**

Fecha: Callao, 24 de Setiembre de 2016.

Me dirijo a usted, a fin de dar respuesta a lo solicitado referente a la realización de encuestas-cuestionarios a sus compañeros de trabajo referente a la satisfacción y clima laboral que existe en el presente Puesto de Control Migratorio, exhortándola a no interrumpir con las laborales diarias.

Esperando que los resultados sean productivos tanto para su crecimiento profesional y mejora de nuestra institución procedo a dar la autorización respectiva a lo solicitado por su persona.

Atentamente



.....  
CESAR ANDRES MOQUILLAZA BALDEON  
JEFE DEL PCM AIJCH  
MIGRACIONES

## ANEXO N° 8 Correlaciones

Correlaciones				
			Satisfacción laboral	Clima laboral
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,694**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	129	129
	Clima laboral	Coeficiente de correlación	,694**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	129	129

*\*\*.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Correlaciones				
			Significación tarea	Clima laboral
Rho de Spearman	Significación tarea	Coeficiente de correlación	1,000	,452**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	129	129
	Clima laboral	Coeficiente de correlación	,452**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	129	129

*\*\*.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Correlaciones				
			Condición de trabajo	Clima laboral
Rho de Spearman	Condición de trabajo	Coeficiente de correlación	1,000	,572**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	129	129
	Clima laboral	Coeficiente de correlación	,572**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	129	129

*\*\*.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

<b>Correlaciones</b>				
			Reconocimient o Personal y/o Social	Clima laboral
Rho de Spearman	Reconocimiento personal y/o social	Coefficiente de correlación	1,000	,376**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	129	129
	Clima laboral	Coefficiente de correlación	,376**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	129	129

\*\**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).*

<b>Correlaciones</b>				
			Beneficios económicos	Clima laboral
Rho de Spearman	beneficios económicos	Coefficiente de correlación	1,000	,504**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	129	129
	Clima laboral	Coefficiente de correlación	,504**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	129	129

\*\**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).*



## ANEXO N° 9 Operacionalización

### Variable satisfacción laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Nivel y rango de la variable
Significación Tarea	Disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material.	1,2,3,4 5,6,7,8		Insatisfecho (27-63)
Condiciones de Trabajo	Evaluación del trabajo en función a la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral.	9,10,11 12,13,14 15,16,17	(1) Total desacuerdo	Satisfecho (64-99)
Reconocimiento Personal y/o Social	Tendencia evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio o de las personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos resultados indirectos.	18,19,20 21,22	(2) En desacuerdo (3) Indeciso (4) De acuerdo (5) Total acuerdo	Muy satisfecho (100-135)
Beneficios Económicos	Disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada.	23,24,25 26,27		

Fuente: Tomado de Palma, S. (2004)

### Variable clima laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Nivel y rango de la variable
Potencial Humano	Innovación Liderazgo Recompensa Confort	1,2,3,4 5,6 7,8,9 10,11		No saludable (28-56)
Diseño Organizacional	Toma de decisiones Remuneración Estructura Comunicación organizacional	12,13 14,15 16,17 18,19,20	(1) Nunca (2) A veces (3) Frecuentemente (4) Siempre	Por mejorar (57-84)
Cultura Organizacional	Motivación Identidad Conflicto y cooperación	21,22,23 24,25,26 27,28		Saludable (85-112)

Fuente: Toma de Minsa (2011)

## ANEXO N° 10 Fichas técnicas de los instrumentos

### Variable 1: Satisfacción laboral

Nombre del instrumento	Cuestionario sobre satisfacción laboral
Autor:	Sonia Palma
Lugar:	Callao – Perú, 2016
Objetivo:	Conocer la satisfacción laboral en la Superintendencia Nacional de Migraciones-Callao, 2016.
Administrado a:	Personal que labora en el Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (en forma individual).
Tiempo:	5 minutos
Margen de error:	El margen de error es de 5% = (0.05)
Observación:	El cuestionario está formado por 27 ítems, de 05 alternativas de respuesta de tipo Likert, como: 1 (Total desacuerdo) 2 (Desacuerdo) 3 (Indeciso) 4 (De acuerdo) 5 (Total acuerdo)
<i>Fuente:</i> Elaboración propia	

### Variable 2: Clima laboral

Nombre del instrumento	Cuestionario sobre satisfacción laboral
Autor:	MINSA
Lugar:	Callao – Perú, 2016
Objetivo:	Conocer el clima laboral en la Superintendencia Nacional de Migraciones-Callao, 2016.
Administrado a:	Personal que labora en el Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (en forma individual).
Tiempo:	5 minutos
Margen de error:	El margen de error es de 5% = (0.05)
Observación:	El cuestionario está formado por 28 ítems, de 04 alternativas de respuesta de tipo Likert, como: 1 (Nunca) 2 (A veces) 3 (Frecuentemente) 4 (Siempre)
<i>Fuente:</i> Elaboración propia	



BODAS DE PLATA



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 2016 – 2017 – UCV – L – EPG

Los Olivos, 15 de mayo de 2017

### VISTO:

El expediente presentado por **COTA MAMANI, ROXANA BEATRIZ** solicitando autorización para sustentar su Tesis titulada: **SATISFACCIÓN Y CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES - CALLAO, 2016** y

### CONSIDERANDO:

Que el(los) bachiller(es) **COTA MAMANI, ROXANA BEATRIZ** ha(n) cumplido con todos los requisitos académicos y administrativos necesarios para sustentar su Tesis y poder optar el Grado de **Magíster en Gestión Pública**;

Que, el proceso para optar el Grado de Magíster está normado en los artículos del 22° al 32° del Reglamento para la Elaboración y Sustentación de Tesis de la Escuela de Posgrado;

Que, en su artículo 30° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo que a la letra dice: *"Para efectos de la sustentación de Tesis para Grado de Maestro o Doctor se designará un jurado de tres miembros, nombrados por la Escuela de Posgrado o el Director Académico de la Filial en coordinación con el Jefe de la Unidad de Posgrado; uno de los miembros del jurado necesariamente deberá pertenecer al área relacionada con el tema de la Tesis"*;

Que, estando a lo expuesto y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

### SE RESUELVE:

#### Art. 1°.-

**AUTORIZAR**, la sustentación de la Tesis titulada: **SATISFACCIÓN Y CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES - CALLAO, 2016** presentado por **COTA MAMANI, ROXANA BEATRIZ**

#### Art. 2°.-

**DESIGNAR**, como miembros jurados para la sustentación de la Tesis a los docentes:

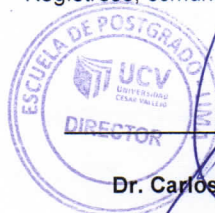
Presidente : Dr. Noel Alcas Zapata  
Secretario : Dra. Violeta Cadenillas Albornoz  
Vocal (Asesor de la tesis) : Dr. Efraín Gómez Briceño

#### Art. 3°.-

**SEÑALAR**, como lugar, día y hora de sustentación, los siguientes:

Lugar : Sala N° 01  
Día : 18 de Mayo de 2017  
Hora : 7:15 p. m.

Regístrese, comuníquese y archívese.



**Dr. Carlos Venturo Orbegoso**  
Director  
Escuela de Posgrado – Filial Lima



**MBA Ommero Trinidad Vargas**  
Secretario Académico  
Escuela de Posgrado – Filial Lima

Cc. Jurados, interesado, Archivo.



**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, COTA MAMANI ROXANA BEATRIZ estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Satisfacción y clima laboral de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Migraciones – Callao, 2016", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
COTA MAMANI ROXANA BEATRIZ <b>DNI:</b> 42140691 <b>ORCID</b> 0000-0002-70155820	Firmado digitalmente por: RCOTA el 18-11-2021 23:34:54

Código documento Trilce: INV - 0422189