



**ESCUELA DE POSTGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional y su relación en la satisfacción  
laboral del personal técnico de migraciones del AIJCH,  
2014**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Magíster en Gestión Pública**

**AUTORA:**

**Br. Ñaupá Tamara, Norma Alicia**

**ASESORA:**

**Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza**

**SECCIÓN**

**Ciencias Empresariales**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Administración de Talento Humano**

**PERÚ - 2016**

Mg. Estrella Azucena Esquiagola Aranda

**Presidente**

Mg. Patricia Monica Bejarano Álvarez

**Secretario**

Dra. Irma Carhuancho Mendoza

**Vocal**

## **Dedicatoria**

A nuestro padre Dios, a mis padres que son el motivo de mi perseverancia, esfuerzo y dedicación para culminar esta etapa de mi vida, a mi abuela que está en el cielo y que en todo momento me alienta para seguir adelante con mis estudios, mi segunda madre que siempre me recibía con una alegría y con mucho amor.

## **Agradecimiento**

El camino de querer la superación es sacrificado y persistente, que en nuestro caminos encontramos personas que te alientan a seguir adelante y una de ellas son los amigos que para uno se convierten como hermanos que nos brindan su apoyo incondicional, gracias a ustedes por su apoyo constante y a la universidad César Vallejo.

## Declaración Jurada

Yo, Norma Alicia Ñaupá Támara estudiante del Programa de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 43918631 con la tesis titulada “Clima Organizacional y su relación en la Satisfacción Laboral del Personal Técnico de Migraciones del AIJCH, 2014”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que fue publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César vallejo.

Lima Norte, Julio 2015.

Firma

DNI: 43918631

Nombres y Apellidos: Norma Alicia Ñaupá Támara

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

El presente estudio de investigación titulado “Clima Organizacional y su relación en la Satisfacción Laboral del Personal Técnico de Migraciones del AIJCH, 2014”, Tuvo el objetivo de mostrar cómo está la Superintendencia Nacional de Migraciones en el área de Control Migratorio encargada de fortalecer la competitividad institucional, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Magister en Gestión pública.

La investigación tiene la finalidad de determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral del personal Técnico de Migraciones del AIJCH, relación que se verá reflejada en los resultados, asimismo permitirá medir el comportamiento de la organización, para alcanzar los objetivos planteados, como es la de promover la prestación de servicio de calidad, priorizando el buen trato a los usuarios y la buena imagen del país, asimismo la metodología seguida fue de diseño descriptiva correlacional, el resultado ayudará ver si se está logrando la visión de la institución es brindar un servicio de excelencia.

La investigación consta de VI capítulos estructuralmente interrelacionados en forma secuencial determinados por la Universidad César Vallejo en su reglamento, como son:

Capítulo I: Planteamiento del problema.

Capítulo II: Marco referencial.

Capítulo III: Hipótesis y variables.

Capítulo IV: Marco metodológico.

Capítulo V: Resultados.

Capítulo VI: Discusión.

Espero que el interés y empeño extendido en el desarrollo de la investigación sea valorada y las apreciaciones las consideraré para enriquecer la presente investigación.

## Índice

	Pág.
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración Jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>Introducción</b>	xiv
<b>CAPÍTULO I</b>	15
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	15
<b>1.1 Realidad problemática</b>	16
<b>1.2 Formulación del problema</b>	18
1.2.1 Problema general	18
1.2.2. Problemas específicos	18
<b>1.3 Justificación, relevancia y contribución</b>	18
<b>1.4 Objetivos</b>	20
1.4.1 Objetivo general	20
1.4.2 Objetivos específicos	20
<b>CAPÍTULO II</b>	22
<b>MARCO REFERENCIAL</b>	22
<b>2.1 Antecedentes</b>	23
2.1.1 Antecedentes Nacionales	23
2.1.2 Antecedentes Internacionales	25

<b>2.2 Marco teórico</b>	27
2.2.1 Bases teóricas Clima organizacional	27
2.2.2 Dimensiones del clima organizacional	35
2.2.3 Bases teóricas de satisfacción laboral	41
2.2.4 Dimensiones de satisfacción laboral	47
<b>2.3 Perspectiva teórica del clima organizacional</b>	57
<b>2.4 Perspectiva Teórica de Satisfacción Laboral.</b>	58
<b>CAPÍTULO III</b>	61
<b>HIPÓTESIS Y VARIABLES</b>	61
2.5 3.1 Hipótesis	62
3.1 Hipótesis general	62
3.1.2 Hipótesis específicas	62
3.2 Identificación de las variables	62
3.3 Descripción de las variables	64
3.3.1 Definición conceptual	64
3.3.2 Definición operacional	64
3.3.3 Operacionalización de variables	65
<b>CAPÍTULO IV</b>	66
<b>MARCO METODOLÓGICO</b>	66
4.1 Tipo de investigación	67
4.1.1 Paradigma	67
4.1.2 Enfoque	67
4.1.3 Tipo	67
4.1.4 Diseño	68
4.2 Población, muestra y muestreo	69
4.2.1 Población	69
4.2.2 Muestra	69



4.3 Criterios de selección	69
4.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	70
4.4.1 Técnica	70
4.4.2 Instrumento de recolección de datos	70
4.5 Validez y confiabilidad de instrumentos	72
4.5.1 Validez	72
4.5.2 Confiabilidad	73
4.6 Procedimiento de recolección de datos	74
4.7 Método de análisis e interpretación de datos	74
4.8 Normas éticas	75
<b>CAPÍTULO V</b>	76
<b>RESULTADOS</b>	76
2.6 5.1 Presentación de resultados	77
5.2 Contrastación de hipótesis	85
<b>CAPÍTULO VI</b>	91
<b>DISCUSIÓN</b>	91
Conclusiones	95
Recomendaciones	97
Referencias bibliográficas	99
<b>ANEXOS</b>	106
Anexo 1: Cuestionario de clima organizacional	107
Anexo 2: Cuestionario de Satisfacción Laboral	109
Anexo 3: Base de datos del Clima Organizacional	113
Anexo 4: Base de datos de Satisfacción Laboral	116
Anexo 5: Validez de instrumento.	119
Anexo 6 Matriz de consistencia	128

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Operacionalización de la variable Clima Organizacional	65
Tabla 2 Operacionalización de la variable satisfacción laboral	65
Tabla 3 Tabla de contingencia de clima organizacional y satisfacción laboral del personal Técnico de Migraciones del AIJCH, año 2014	77
Tabla 4 Tabla de contingencia de clima organizacional y satisfacción laboral del personal Técnico de Migraciones del AIJCH, año 2014	79
Tabla 5 Tabla de contingencia de clima organizacional y satisfacción laboral del personal Técnico de Migraciones del AIJCH, año 2014.	81
Tabla 6 Tabla de contingencia de clima organizacional y satisfacción laboral del personal Técnico de Migraciones del AIJCH, año 2014	83
Tabla 7 Prueba de la Correlación de Spearman Clima organizacional y Satisfacción laboral	85
Tabla 8 Prueba de la Correlación de Spearman Potencial humano y Satisfacción laboral	87
Tabla 9 Prueba de la Correlación de Spearman Cultura organizacional y Satisfacción laboral	88
Tabla 10 Prueba de la Correlación de Spearman Diseño organizacional y Satisfacción laboral	90

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Clima organizacional y satisfacción laboral clima organizacional y satisfacción laboral del personal Técnico de Migraciones del AIJCH, año 2014.	78
Figura 2. Clima organizacional y satisfacción laboral del personal Técnico de Migraciones del AIJCH, año 2014.	80
Figura 3. Clima organizacional y satisfacción laboral del personal Técnico de Migraciones del AIJCH, año 2014.	82
Figura 4. Clima organizacional y satisfacción laboral del personal Técnico de Migraciones del AIJCH, año 2014.	84

## Resumen

La investigación titulada: "Clima Organizacional y su relación en la Satisfacción Laboral del Personal Técnico de Migraciones del AIJCH, 2014", tuvo como Objetivo General: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal Técnico de Migraciones del AIJCH, año, 2014.

El estudio de investigación es de tipo descriptivo con el diseño no experimental - descriptivo correlacional, el método es hipotético deductivo, la población de estudio estuvo conformada por 81 trabajadores dentro del Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, para la recopilación de datos se utilizó el cuestionario para medir el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Los resultados evidenciaron el nivel de relación entre las dos variables son significativas y débil, tiene una relación de  $Rho = 0.335$ ,  $P = 0.002$ , demostrando con la hipótesis general que un 3% del personal tiene un clima organizacional pésimo y se encuentran insatisfechos, el 43% tiene un clima organizacional regular pero se encuentran insatisfechos y un 41% del personal tiene un clima organizacional regular y se encuentran satisfechos y un 1% de los trabajadores que manifiestan que el clima organizacional es bueno, pero a la vez se encuentran insatisfechos y por ultimo un 12 % manifiestan que tienen un clima organizacional bueno y se encuentran satisfechos.

Se concluyó que existe una relación significativa entre ambas variables, pero se tiene que reforzar para incrementar un alto nivel de clima organizacional y satisfacción laboral, es decir a mayor clima organizacional mayor será la satisfacción laboral.

**Palabras clave:** Clima organizacional, satisfacción laboral, potencial, humano, diseño organizacional, diseño organizacional, cultura organizacional.

## Abstract

The study entitled "Organizational Climate and Job Satisfaction in relation Technical Staff AIJCH Migration of 2014", had as General Objective: To determine the relationship between organizational climate and job satisfaction of the Technical Staff of Immigration of AIJCH , year 2014.

The research study is correlational descriptive, was conducted with non-experimental design - transactional, the method is descriptive statistical analysis, the study population consisted of 81 workers within the Immigration Control AIJCH, for data collection He used the instrument of questionnaire Organizational Climate and Job Satisfaction.

The results showed the level of relationship between the two variables are significant and weak, has a ratio of  $Rho = 0.335$ ,  $P = 0.002$ , demonstrating the general assumption that 3% of staff have a poor organizational climate and are dissatisfied, 43% have a regular organizational climate but are dissatisfied and 41% of staff have a regular organizational climate and are satisfied and 1% of workers report that the organizational climate is good, but at once and find dissatisfied Finally 12% say they have a good organizational climate and are satisfied.

It was concluded that there is a significant relationship between the two variables, but needs to be strengthened to increase a high level of organizational climate and job satisfaction, ie greater organizational climate to greater job satisfaction.

Keywords: Organizational climate, job satisfaction, potential, human, organizational design, organizational design, organizational culture.