



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la  
superintendencia de administración tributaria (SAT) de la ciudad de  
Tarapoto año 2015.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR**

**Br. Felicita Isabel, Tafur Ynga**

**ASESOR**

**Mg. Alfonso Isuiza Pérez**

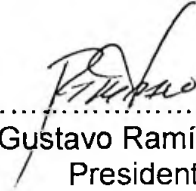
**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Sistema organizacional**

**TARAPOTO - PERÚ**

**2016**

**Página del Jurado**



.....

DR. Gustavo Ramírez García  
Presidente



.....

MG. Keller Sánchez Dávila  
Secretario



.....

MG. Alfonso Isuiza Pérez  
Vocal

## DEDICATORIA

Este proyecto de investigación está dedicado a mi madre que durante mi proceso de formación académica siempre me ha impulsado a seguir aprendiendo cada vez más ya que sin su motivación diaria no hubiera tenido el valor y la fuerza para continuar estudiando.

## AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de tesis primeramente me gustaría agradecerle a ti Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

De igual forma, dedico esta tesis a mi madre que ha sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual me ha ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles.

A la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que les encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

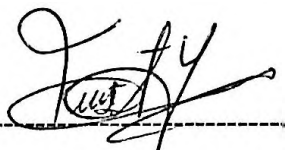
Yo, **Felicita Isabel Tafur Ynga**, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 46684797, con la tesis titulada "Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la superintendencia de administración tributaria (SAT) de la ciudad de Tarapoto año 2015."

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 autoplagio; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

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

Tarapoto, abril del 2016.



Felicita Isabel Tafur Ynga

DNI 46684797

## PRESENTACIÓN

### **Señores Miembros Del Jurado Calificador:**

En cumplimiento con el reglamento de grados y títulos y demás normas establecidas para la obtención del GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA de la Universidad Privada César Vallejo – Tarapoto, es grato someter a vuestra consideración el siguiente trabajo de investigación denominado **Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Tarapoto año 2015**. Esperando que el estudio sirva como un antecedente y guía instructiva, para aquellos investigadores que realicen trabajos relacionados al tema.

Asimismo espero que este trabajo merezca la crítica de vuestra parte y todos aquellos que tengan a bien revisarlo, la misma que servirá como estímulo para seguir investigando un tema tan importante.

## ÍNDICE

<b>PÁGINA DEL JURADO</b> .....	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD</b> .....	<b>v</b>
<b>PRESENTACIÓN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ÍNDICE</b> .....	<b>vii</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>13</b>
<b>1.1. Realidad Problemática</b> .....	<b>13</b>
<b>1.2. Trabajos Previos</b> .....	<b>14</b>
<b>1.3. Teorías Relacionadas al Tema</b> .....	<b>19</b>
<b>1.4. Formulación del Problema</b> .....	<b>23</b>
<b>1.5. Justificación del Estudio</b> .....	<b>23</b>
<b>1.6. Hipótesis</b> .....	<b>24</b>
<b>1.7. Objetivos</b> .....	<b>25</b>
<b>II. METODO</b> .....	<b>27</b>
<b>2.1. Diseño de investigación</b> .....	<b>27</b>
<b>2.2. Variables, operacionalización</b> .....	<b>27</b>
<b>2.3. Población y Muestra</b> .....	<b>28</b>
<b>2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación y confiabilidad</b> .....	<b>28</b>
<b>2.5. Métodos de análisis de datos</b> .....	<b>29</b>
<b>III. RESULTADOS</b> .....	<b>30</b>
<b>3.1. Uso de Tablas</b> .....	<b>30</b>
<b>3.2. Gráficos</b> .....	<b>33</b>
<b>3.3. Tipos de las figura</b> .....	<b>45</b>
<b>3.3.1. Hipótesis Especifica 1</b> .....	<b>47</b>
<b>3.3.2. Hipótesis Especifica N° 02</b> .....	<b>48</b>
<b>3.3.3. Hipótesis Especifica N° 03</b> .....	<b>48</b>
<b>3.3.4. Hipótesis Especifica N° 04</b> .....	<b>50</b>

3.3.5. Hipótesis específica N° 05.....	51
3.3.6. Hipótesis Específica N° 06.....	52
<b>IV. DISCUSION.....</b>	<b>53</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>55</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>58</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>59</b>
<b>VIII. ANEXOS.....</b>	<b>67</b>



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA N° 1: Clima organizacional del SAT Tarapoto .....</b>	<b>33</b>
<b>TABLA N° 2: Dimensión de Liderazgo del SAT Tarapoto .....</b>	<b>35</b>
<b>TABLA N° 3: Dimensión Ambiental Laboral del SAT Tarapoto.....</b>	<b>36</b>
<b>TABLA N° 4: Niveles de Comunicación del SAT Tarapoto .....</b>	<b>37</b>
<b>TABLA N° 5: Estímulo Laboral del SAT Tarapoto.....</b>	<b>39</b>
<b>TABLA N° 6: Manejo de Conflictos del SAT Tarapoto.....</b>	<b>40</b>
<b>TABLA N° 7: Factores Técnicos del SAT Tarapoto .....</b>	<b>42</b>
<b>TABLA N° 8: Organización del Trabajo SAT Tarapoto.....</b>	<b>43</b>
<b>TABLA N° 9: Factores de la Persona SAT Tarapoto .....</b>	<b>44</b>

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>GRÁFICO N° 1:</b> Clima organizacional del SAT Tarapoto .....	34
<b>GRÁFICO N° 2:</b> Dimensión de Liderazgo del SAT Tarapoto .....	35
<b>GRÁFICO N° 3:</b> Dimensión Ambiental Laboral del SAT Tarapoto .....	37
<b>GRÁFICO N° 4:</b> Niveles de Comunicación del SAT Tarapoto .....	38
<b>GRÁFICO N° 5:</b> Estímulo Laboral del SAT Tarapoto .....	40
<b>GRÁFICO N° 6:</b> Manejo de Conflictos del SAT Tarapoto .....	41
<b>GRÁFICO N° 7:</b> Factores Técnicos del SAT Tarapoto.....	42
<b>GRÁFICO N° 8:</b> Organización del Trabajo SAT Tarapoto .....	43
<b>GRÁFICO N° 9:</b> Factores de la Persona SAT Tarapoto .....	45

## RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo general Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la superintendencia de administración tributaria de la ciudad de Tarapoto año 2015, la cual corresponde a una investigación de tipo básica con Diseño de la investigación diseño Descriptivo Correlacional, se contó con una población general y una muestra de 30 trabajadores administrativos que tienen relación directa con el clima organización dentro del SAT de la ciudad de Tarapoto, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuestas y se aplicó como instrumento la cédula de cuestionario, el cual a su vez utilizó el proceso estadístico. Al determinar la relación entre el **clima Organizacional y desempeño laboral**, se acepta la hipótesis general, es decir que si existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Superintendencia de administración tributaria de Tarapoto en el año 2015, determinando que toda vez que existe una correlación significativa de 0,921 en el nivel de 0,01 Como  $p = 0.000$  entonces aceptamos la hipótesis alternativa ( $H_a$ ) o rechazamos la hipótesis alternativa ( $H_a$ ) llegando a la conclusión que en este trabajo si existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la **Superintendencia de administración tributaria** de Tarapoto año 2015. A mayor sea el estilo gerencial en el clima organizacional, mayor desempeño laboral se obtendrá en la entidad, ocasionando que si existe relación entre el estilo gerencial y el desempeño laboral de los trabajadores de la Superintendencia de administración tributaria de Tarapoto año 2015, toda vez que existe una correlación significativa de 0,793 en el nivel de 0,01. Como  $p = 0.00$  entonces aceptamos o la rechazamos la hipótesis alternativa ( $H_a$ ) llegando a la conclusión que si existe relación entre el estilo gerencial y desempeño laboral de los trabajadores de la Superintendencia de administración tributaria de Tarapoto año 2015.

**Palabras claves:** clima Organizacional, desempeño laboral, Superintendencia de administración tributaria, estilo gerencial.

## ABSTRACT

This research has the general objective To determine the relationship between organizational climate and job performance of employees of the Tax Authority of the city of Tarapoto 2015, which corresponds to an investigation of basic type with Research Design descriptive correlational design, we had a general population and a sample of 30 administrative workers who are directly related to the organizational climate within the SAT of the city of Tarapoto, for data collection technique surveys was used and applied as questionnaire instrument identity card, which in turn used the statistical process. In determining the relationship between organizational climate and job performance, the general hypothesis is accepted, ie if there is a relationship between organizational climate and job performance of workers of the Superintendency of Tax Administration of Tarapoto in 2015, determining that since there is a significant correlation of 0.921 at the level of  $p = 0.000$   $0.01$  As then accept the alternative hypothesis ( $H_a$ ) or reject the alternative hypothesis ( $H_a$ ) concluding that in this study the correlation between climate organizational and job performance of workers of the Superintendency of tax administration of Tarapoto 2015. a higher management style in the organizational climate, greater job performance will be obtained in the state, causing the correlation between managerial style and job performance of workers of the Superintendency of tax administration of Tarapoto 2015, since a significant correlation of 0.793 at the 0.01 level there. As  $p = 0.00$  then accept or reject the alternative hypothesis ( $H_a$ ) concluding that if there is a relationship between management style and work performance of employees of the Superintendency of Tax Administration of Tarapoto 2015.

Keywords: organizational climate, job performance, Superintendent of Tax Administration, management style.