



# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

## **ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

Clima organizacional y desempeño organizacional del Fondo de Empleados  
de la SUNAT, Lima, 2017

### **TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

#### **AUTORA:**

ROSA MAGALI CHAVEZ VALVERDE

#### **ASESOR:**

MG. TERESA GONZALES MONCADA

#### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

GESTION DEL TALENTO HUMANO

**LIMA – PERÚ**

**2017**

**PAGINA DEL JURADO**

.....

PRESIDENTE

.....

SECRETARIO

.....

VOCAL

**Dedicatoria:**

Este proyecto es dedicado a Dios, a mi esposo y a mi familia quienes hicieron posible este momento extraordinario, gracias por su amor y comprensión.

**Agradecimiento:**

Agradezco a Dios y a mis maestros especialmente a Teresa Gonzales, Liz Robladillo y Benito Larroche quienes gracias a su enseñanza, seguimiento y dedicación lograron que pueda avanzar en mi carrera profesional.

## **DECLARACION DE AUTENTICIDAD**

Yo, Rosa Magali Chávez Valverde, con DNI N°10394790, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración de empresas, declaro bajo juramento que todas la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, Julio del 2017

---

Rosa Magali Chávez Valverde

## PRESENTACION

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DEL FONDO DE EMPLEADOS DE LA SUNAT,LIMA 2017**”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

Rosa Magali Chávez Valverde  
Autor

## INDICE

	<b>Pág.</b>
<b>PAGINAS PRELIMINARES</b>	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xv
<b>I.INTRODUCCION</b>	<b>16</b>
1.1 Realidad Problemática	17
1.2Trabajos Previos	20
1.3 Teorías relacionadas al tema	32
1.4 Formulación del problema	58
1.5 Justificación del Estudio	58
1.6 Hipótesis	59
1.7 Objetivos.	60
<b>II. METODO</b>	<b>62</b>
2.1 Diseño, Tipo y nivel de investigación	63
2.2 Variables, operacionalización	64
2.3 Población y muestra	67
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Validez y confiabilidad	67
2.5 Métodos de análisis de datos	70
2.6 Aspectos éticos	71
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>72</b>
<b>IV. DISCUSION</b>	<b>129</b>

<b>V. CONCLUSIONES</b>	132
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	134
<b>VII. REFERENCIAS</b>	136
<b>ANEXOS</b>	140



## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de clima organizacional	65
Tabla 2: Operacionalización de desempeño organizacional	66
Tabla 3: Escala de respuestas	69
Tabla 4: Relación de expertos profesionales	70
Tabla 5: Resumen de proceso de variable 1	73
Tabla 6: Alfa de Cronbach (Clima organizacional)	73
Tabla 7: Resumen de proceso de variable	73
Tabla 8: Alfa de Cronbach (Desempeño organizacional)	73
Tabla 9: Prueba de normalidad de las variables	74
Tabla 10: Prueba de normalidad CO y efectividad	74
Tabla 11: Prueba de normalidad CO y eficiencia	75
Tabla 12: Prueba de normalidad CO y relevancia	76
Tabla 13: Prueba de normalidad CO y viabilidad financiera	77
Tabla 14: Grado de correlación y nivel de sig. entre las 2 variables	78
Tabla 15: Correlación y nivel de sig. entre el CO y efectividad	78
Tabla 16: Correlación y nivel de sig. entre el CO y eficiencia	79
Tabla 17: Correlación y nivel de sig. entre el CO y relevancia	79
Tabla 18: Correlación y nivel de sig. entre el CO y viabilidad financiera	80
Tabla 19: Distribución por frecuencia y porcentaje de efectividad	81
Tabla 20: Distribución por frecuencia y porcentaje de eficiencia	82
Tabla 21: Distribución por frecuencia y porcentaje de relevancia	83
Tabla 22: Distribución por frecuencia y porcentaje de viabilidad financiera	84
Tabla 23: Distribución por frecuencia de pregunta N°1	85
Tabla 24: Distribución por frecuencia de pregunta N°2	86
Tabla 25: Distribución por frecuencia de pregunta N°3	87
Tabla 26: Distribución por frecuencia de pregunta N°4	88
Tabla 27: Distribución por frecuencia de pregunta N°5	89
Tabla 28: Distribución por frecuencia de pregunta N°6	90
Tabla 29: Distribución por frecuencia de pregunta N°7	91

Tabla 30: Distribución por frecuencia de pregunta N°8	92
Tabla 31: Distribución por frecuencia de pregunta N°9	93
Tabla 32: Distribución por frecuencia de pregunta N°10	94
Tabla 33: Distribución por frecuencia de pregunta N°11	95
Tabla 34: Distribución por frecuencia de pregunta N°12	96
Tabla 35: Distribución por frecuencia de pregunta N°13	97
Tabla 36: Distribución por frecuencia de pregunta N°14	98
Tabla 37: Distribución por frecuencia de pregunta N°15	99
Tabla 38: Distribución por frecuencia de pregunta N°16	100
Tabla 39: Distribución por frecuencia de pregunta N°17	101
Tabla 40: Distribución por frecuencia de pregunta N°18	102
Tabla 41: Distribución por frecuencia de pregunta N°19	103
Tabla 42: Distribución por frecuencia de pregunta N°20	104
Tabla 43: Distribución por frecuencia de pregunta N°21	105
Tabla 44: Distribución por frecuencia de pregunta N°22	106
Tabla 45: Distribución por frecuencia de pregunta N°23	107
Tabla 46: Distribución por frecuencia de pregunta N°24	108
Tabla 47: Distribución por frecuencia de pregunta N°25	109
Tabla 48: Distribución por frecuencia de pregunta N°26	110
Tabla 49: Distribución por frecuencia de pregunta N°27	111
Tabla 50: Distribución por frecuencia de pregunta N°28	112
Tabla 51: Distribución por frecuencia de pregunta N°29	113
Tabla 52: Distribución por frecuencia de pregunta N°30	114
Tabla 53: Distribución por frecuencia de pregunta N°31	115
Tabla 54: Distribución por frecuencia de pregunta N°32	116
Tabla 55: Distribución por frecuencia de pregunta N°33	117
Tabla 56: Distribución por frecuencia de pregunta N°34	118
Tabla 57: Distribución por frecuencia de pregunta N°35	119
Tabla 58: Distribución por frecuencia de pregunta N°36	120
Tabla 59: Distribución por frecuencia de pregunta N°37	121

Tabla 60: Distribución por frecuencia de pregunta N°38	122
Tabla 61: Distribución por frecuencia de pregunta N°39	123
Tabla 62: Distribución por frecuencia de pregunta N°40	124
Tabla 63: Distribución por frecuencia de pregunta N°41	125
Tabla 64: Distribución por frecuencia de pregunta N°42	126
Tabla 65: Distribución por frecuencia de pregunta N°43	127
Tabla 66: Distribución por frecuencia de pregunta N°44	128

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Distribución de Frecuencia por dimensión efectividad	81
Figura 2: Distribución de Frecuencia por dimensión eficiencia	82
Figura 3: Distribución de Frecuencia por dimensión relevancia	83
Figura 4: Distribución de Frecuencia por dimensión viabilidad financiera	84
Figura 5: Distribución por frecuencia de pregunta N°1	85
Figura 6: Distribución por frecuencia de pregunta N°2	86
Figura 7: Distribución por frecuencia de pregunta N°3	87
Figura 8: Distribución por frecuencia de pregunta N°4	88
Figura 9: Distribución por frecuencia de pregunta N°5	89
Figura 10: Distribución por frecuencia de pregunta N°6	90
Figura 11: Distribución por frecuencia de pregunta N°7	91
Figura 12: Distribución por frecuencia de pregunta N°8	92
Figura 13: Distribución por frecuencia de pregunta N°9	93
Figura 14: Distribución por frecuencia de pregunta N°10	94
Figura 15: Distribución por frecuencia de pregunta N°11	95
Figura 16: Distribución por frecuencia de pregunta N°12	96
Figura 17: Distribución por frecuencia de pregunta N°13	97
Figura 18: Distribución por frecuencia de pregunta N°14	98
Figura 19: Distribución por frecuencia de pregunta N°15	99
Figura 20: Distribución por frecuencia de pregunta N°16	100
Figura 21: Distribución por frecuencia de pregunta N°17	101
Figura 22: Distribución por frecuencia de pregunta N°18	102
Figura 23: Distribución por frecuencia de pregunta N°19	103
Figura 24: Distribución por frecuencia de pregunta N°20	104
Figura 25: Distribución por frecuencia de pregunta N°21	105
Figura 26: Distribución por frecuencia de pregunta N°22	106
Figura 27: Distribución por frecuencia de pregunta N°23	107
Figura 28: Distribución por frecuencia de pregunta N°24	108

Figura 29: Distribución por frecuencia de pregunta N°25	109
Figura 30: Distribución por frecuencia de pregunta N°26	110
Figura 31: Distribución por frecuencia de pregunta N°27	111
Figura 32: Distribución por frecuencia de pregunta N°28	112
Figura 33: Distribución por frecuencia de pregunta N°29	113
Figura 34: Distribución por frecuencia de pregunta N°30	114
Figura 35: Distribución por frecuencia de pregunta N°31	115
Figura 36: Distribución por frecuencia de pregunta N°32	116
Figura 37: Distribución por frecuencia de pregunta N°33	117
Figura 38: Distribución por frecuencia de pregunta N°34	118
Figura 39: Distribución por frecuencia de pregunta N°35	119
Figura 40: Distribución por frecuencia de pregunta N°36	120
Figura 41: Distribución por frecuencia de pregunta N°37	121
Figura 42: Distribución por frecuencia de pregunta N°38	122
Figura 43: Distribución por frecuencia de pregunta N°39	123
Figura 44: Distribución por frecuencia de pregunta N°40	124
Figura 45: Distribución por frecuencia de pregunta N°41	125
Figura 46: Distribución por frecuencia de pregunta N°42	126
Figura 47: Distribución por frecuencia de pregunta N°43	127
Figura 48: Distribución por frecuencia de pregunta N°44	128

## RESUMEN

La presente investigación buscaba determinar la correlación existente entre el clima organizacional y desempeño organizacional del Fondo de Empleados de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, para lo cual se utilizó como instrumento de encuesta la Escala de Likert, cuestionario que fue aplicado al total de 30 colaboradores y que estuvo compuesto de 44 preguntas que fueron validadas por juicio de expertos y que sirvieron para medir las dimensiones del clima organizacional y del desempeño organizacional.

Después de aplicado el instrumento y recolectado los datos, obtuve los resultados a través del programa estadístico SPSS, llegando a las siguientes conclusiones: existe correlación directa, positiva y significativa entre el clima organizacional y el desempeño organizacional, así como entre cada una de sus dimensiones del clima organizacional con el desempeño organizacional.

Palabras Claves: Clima organizacional, desempeño organizacional.

## **ABSTRACT**

The present research aimed to determine the correlation between the organizational climate and organizational performance of the Employee Fund of the National Superintendence of Customs and Tax Administration, for which the Likert Scale was used as a survey instrument, a questionnaire that was applied to the total Of 30 collaborators and was composed of 44 questions that were validated by expert judgment and that served to measure the dimensions of organizational climate and organizational performance.

After applying the instrument and collecting the data, I obtained the results through the statistical program SPSS, arriving at the following conclusions: there is a direct, positive and significant correlation between the organizational climate and the organizational performance, as well as between each of its dimensions of organizational climate and organizational performance.

Key Words: Organizational climate, organizational performance.