



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional en el área logística de la SUNAT
Lima Perú, año 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Sonia Amarilis Torres Ruiz

ASESOR:

Mgtr. César Bonilla Asalde

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales y Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2015

Mgtr. Estrella Esquiagola Aranda

Presidente

Mgtr. Emil Beraún Beraún

Secretario

Mgtr. Oriana Rivera Lozada

Vocal

Dedicatoria

A Dios por las bendiciones que me ha dado en la vida y a mis amados hijos, que son mi fortaleza para seguir superándome.

Agradecimiento

A todos los docentes de la Escuela de Postgrado de la “Universidad César Vallejo” por su valiosa enseñanza y permanente orientación, durante nuestros estudios de Maestría y al área logística de la SUNAT; por su valiosa colaboración durante el desarrollo de la presente investigación.

Declaración Jurada

Yo, Torres Ruiz Sonia Amarilis, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 07529011, con la tesis titulada “Clima organizacional en el área logística de la SUNAT Lima Perú, 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 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 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.

Lima, 08 de julio de 2015

.....
Torres Ruiz Sonia Amarilis, estudiante del
Programa Maestría en Gestión Pública
DNI N° 07529011

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos presento la tesis titulada: Clima organizacional en el área logística de la SUNAT Lima Perú, año 2015; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de: Magíster en Gestión Pública.

El documento consta de seis capítulos. El primer capítulo está relacionado con el planteamiento del problema y está constituido por la realidad problemática, formulación del problema, justificación, relevancia y contribución y los objetivos planteados para ésta investigación. El segundo capítulo se refiere exclusivamente al marco referencial, constituido por los antecedentes, nacionales e internacionales, por el marco teórico que sustenta la investigación y la perspectiva teórica. El tercer capítulo identifica la variable de estudio, se describe la variable tanto en su definición conceptual y operacional, así como se muestra la operacionalización de la variable. El cuarto capítulo se presenta la metodología en la cual se ubica la investigación y el tratamiento de los datos, selección, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación del instrumento y métodos de análisis e interpretación de datos. El quinto capítulo se expone los resultados a los cuales ha llegado la investigación y el sexto y último capítulo referido a su discusión.

Finalmente se detallan las conclusiones, recomendaciones que se hace en base a los resultados obtenidos de la investigación y se presentan las referencias bibliográficas conjuntamente con los Anexos.

Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	x
Índice de Figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	xiv
I. Planteamiento del problema	
1.1. Realidad problemática	17
1.2. Formulación del problema	20
1.2.1. Problema general	20
1.2.2. Problemas específicos	20
1.3. Justificación, relevancia y contribución	20
1.3.1. Teórica	20
1.3.2. Práctica	20
1.3.3. Social	21
1.3.4. Desde la Gestión Pública	21
1.4. Objetivos	21
1.4.1. Objetivo general	21
1.4.2. Objetivo específicos	21
II. Marco referencial	
2.1. Antecedentes	24
2.1.1. Antecedentes nacionales	24
2.1.2. Antecedentes internacionales	25

2.2.	Marco teórico del clima organizacional	26
2.2.1.	Modelo de Likert	27
2.2.2.	Modelo de Litwin y Stringer	28
2.2.3.	Modelo de Bower y Taylor	28
2.2.4.	Modelo de Koys y Decottis	29
2.2.5.	Modelo de Brunet	30
2.2.6.	Modelo de Hernández	30
2.2.7.	Modelo de Olaz	31
2.2.8.	Modelo de Segredo	32
2.2.9.	Marco Conceptual	33
2.3.	Perspectiva teórica	40
III.	Hipótesis y variables	
3.1.	Hipótesis	46
3.2.	Identificación de variables	46
3.3.	Descripción de la variable	46
3.2.1	Definición conceptual	46
3.2.2	Definición operacional	46
3.4.	Operacionalización de variables	46
IV.	Marco metodológico	
4.1.	Tipo de investigación	49
4.2.	Población, muestra y muestreo	49
4.3.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	50
4.3.1.	Técnica	50
4.3.2.	Instrumento	51
4.4.	Validación y confiabilidad del instrumento	52
4.5.	Procedimiento de recolección de datos	54
4.6.	Método de análisis e interpretación de datos	54
4.7.	Consideraciones éticas	54
V.	Resultados	
5.1.	Datos generales de la muestra	56
5.2.	Resultados del clima organizacional	58
5.3.	Resultados de la dimensión autonomía	58
5.4.	Resultados de la dimensión comunicación	60

5.5. Resultados de la dimensión motivación	63
5.6. Resultados de la dimensión trabajo en equipo	66
VI. Discusión	70
Conclusiones	75
Recomendaciones	77
Referencias bibliográficas	78
Anexos	
Anexo 1: Matriz de Consistencia	82
Anexo 2: Instrumento	84

Índice de Tablas

		Página
Tabla 3.1	Operacionalización de la variable clima organizacional	47
Tabla 4.1	Validadores del instrumento	52
Tabla 4.2	Confiabilidad cuestionario de clima organizacional	53
Tabla 5.1	Distribución porcentual de los datos generales	57
Tabla 5.2	Clima organizacional en el área logística de la SUNAT	58
Tabla 5.3	Dimensión autonomía del clima organizacional en el área logística de la SUNAT	59
Tabla 5.4	Dimensión autonomía por indicadores según edad	60
Tabla 5.5	Dimensión autonomía por indicadores según modalidad de contrato	60
Tabla 5.6	Dimensión autonomía por indicadores según sexo	60
Tabla 5.7	Dimensión comunicación del clima organizacional en el área logística de la SUNAT	61
Tabla 5.8	Dimensión comunicación por indicadores según edad	62
Tabla 5.9	Dimensión comunicación por indicadores según modalidad de contrato	62
Tabla 5.10	Dimensión comunicación por indicadores según sexo	63
Tabla 5.11	Dimensión motivación del clima organizacional en el área logística de la SUNAT	63
Tabla 5.12	Dimensión motivación por indicadores según edad	65
Tabla 5.13	Dimensión motivación por indicadores según modalidad de contrato	65
Tabla 5.14	Dimensión motivación por indicadores según sexo	66
Tabla 5.15	Dimensión trabajo en equipo del clima organizacional en el área logística de la SUNAT	66
Tabla 5.16	Dimensión trabajo en equipo por indicadores según edad	67
Tabla 5.17	Dimensión trabajo en equipo por indicadores según modalidad de contrato	68
Tabla 5.18	Dimensión trabajo en equipo por indicadores según sexo	68

Índice de Figuras

	Página
Figura 5.1. Diagrama de barras de los niveles del clima organizacional	58
Figura 5.2. Diagrama de barras de los niveles de la dimensión de autonomía del clima organizacional	59
Figura 5.3. Diagrama de barras de los niveles de la dimensión de comunicación del clima organizacional	61
Figura 5.4. Diagrama de barras de los niveles de la dimensión de motivación del clima organizacional	64
Figura 5.5. Diagrama de barras de los niveles de la dimensión de trabajo en equipo del clima organizacional	67

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general describir cuál es el nivel del clima organizacional en el área logística de la SUNAT, la población es de 85 trabajadores administrativos, la muestra consideró 60 trabajadores, en los cuales se ha empleado la variable: Clima Organizacional.

Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel descriptivo de corte transeccional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el instrumento: Cuestionario de clima organizacional, el cual estuvo constituido por 35 preguntas en la escala de Likert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca), que brindaron información acerca del Clima Organizacional a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluyó que el clima organizacional en el área logística de la SUNAT se encuentra en un nivel bueno, representando un 51.7% de la muestra; asimismo en el mismo nivel, las dimensiones planteadas para el estudio como son: autonomía representando el 76.7% de la muestra, comunicación el 46.7% de la muestra, motivación el 51.7% de la muestra y trabajo en equipo el 45% de la muestra.

Palabras claves: Clima organizacional, Autonomía, Comunicación, Motivación, Trabajo en equipo.

Abstract

The present study has the general objective to describe the level of organizational climate in logistics SUNAT, the population was 85 administrative workers, the census shows the population considered, in which we have used the variable: Organizational Climate.

This research used for its purpose the non-experimental descriptive level of transactional court, which collected information on a specific period, which was developed to implement the instrument: Questionnaire Organizational Climate, which consisted of 35 questions on a Likert scale (always, often, sometimes, rarely, never), who provided information about the Organizational Climate thorough the evaluation of its various dimensions, the results are presented graphically and textually.

The investigation concluded that the organizational climate in the logistics area of SUNAT is at a good level, representing 51.7 % of the sample; also at the same level, the dimensions set for the study such as: autonomy representing 76.7% of the sample, communication 46.7 % of the sample, motivation 51.7 % of the sample and teamwork 45% of the sample.

Keywords: Organizational Climate, Autonomy, Communication, Motivation, teamwork.