



**ESCUELA DE POSTGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los  
Trabajadores del Área de Logística de la SUNAT en el  
año 2015**

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

**AUTOR:**

**Br. Hinostrroza Reyes, Luz Hortencia**

**ASESOR:**

**Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osoreo**

**SECCIÓN:**

**Ciencias Empresariales y Médicas**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Administración del Talento Humano**

**PERÚ - 2015**

---

**Dra. Galia Lezcano López**  
**Presidente**

---

**Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont**  
**Secretario**

---

**Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osores**  
**Vocal**

## **Dedicatoria**

A nuestro Divino Creador por alumbrar mi camino.

A mí amada hija Rosario, motor, impulsor de mi vida, mi luz, mi único tesoro.

A mí madre, el amor eterno que siempre estará en mi corazón.

A todos los amigos que me apoyaron para escribir y concluir esta tesis.

**Luz**

## **Agradecimiento**

A los docentes de la Universidad César Vallejo, por sus enseñanzas y orientaciones, de manera especial al Profesor Joaquín Vértiz Osores por su dedicación y constancia en nuestra formación académica; a la SUNAT por brindarme la oportunidad de realizar este trabajo, a los buenos amigos y sobre todo a mi hija Rosario por el apoyo incondicional y por robarle un poco de tiempo.

## **Declaratoria de Autenticidad**

Yo, Luz Hortencia Hinostrza Reyes estudiante del Programa Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 08580528 con la tesis titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del área de logística de la SUNAT en el 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, plagio, autoplagio, piratería o falsificación asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Lima 27 de agosto, 2015

Firma

Nombres y apellidos: Luz Hortencia Hinostrza Reyes

DNI: 08580528

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presentamos ante ustedes la Tesis titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del área de logística de la SUNAT en el año 2015”, la misma que someto a vuestra consideración esperando que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Magister en Gestión Pública.

Los contenidos que se desarrollan son:

I: Introducción: En esta parte se hace una panorámica sobre el tema planteándose la situación problemática y la intencionalidad del proyecto de investigación manifestada en los objetivos. Como marco teórico se narran los antecedentes y el marco teórico.

II: Marco Metodológico: En esta parte se precisa el tipo de investigación, diseño, variables y su operacionalización, se precisan los métodos y técnicas de obtención de datos, se define la población y se determina la muestra. Por último se señala el tipo de análisis de los datos.

III: Resultados: Los resultados se presentan de acuerdo a los objetivos propuestos, para ello se utilizaron gráficos y tablas donde se sistematizaron los datos recolectados.

IV: Discusión: Se comparan los resultados obtenidos con otros obtenidos por otros investigadores, citados en los antecedentes.

V: Conclusiones: Se sintetizan los resultados y se formulan a manera de respuestas a los problemas planteados en la introducción.

VI: Recomendaciones: Emergen de las discusiones del estudio. Están orientados a las autoridades del sector y también a los investigadores sobre temas que continuarían en esta temática.

VII: Referencias Bibliográficas contiene la lista de todas las citas contenidas en el cuerpo de la tesis.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Br. Luz Hortencia Hinojosa Reyes

## Índice

	<b>Pág.</b>
Páginas de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	viii
Lista de tablas	x
Lista de figuras	xii
Resumen	xiv
Abstract	xv
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1. Antecedentes.	17
1.2. Fundamentación científica	24
1.3. Justificación	52
1.4. Problema	53
1.4.1. Situación problemática	53
1.4.2. Formulación del problema general	55
1.5. Hipótesis	56
1.6. Objetivos de la investigación	56
1.6.1. Objetivo General	56
1.6.2. Objetivos Específicos	57

<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	
2.1. Variables	59
2.2. Operacionalización de variables	59
2.3. Metodología	60
2.4. Tipo de estudio	61
2.5. Diseño	61
2.6. Población, Muestra y Muestreo	62
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	64
2.8. Métodos de análisis de datos	67
2.9. Aspectos éticos	68
<b>III. RESULTADOS</b>	69
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	90
<b>V. CONCLUSIONES</b>	95
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	98
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	99
<b>ANEXOS</b>	
<b>ANEXO 1</b> Matriz de Consistencia	
<b>ANEXO 2</b> Instrumentos	
<b>ANEXO 3</b> Base de Datos	

<b>Lista de tablas</b>		Pág
Tabla 1:	Operacionalización de variable 1: Clima Organizacional	59
Tabla 2.	Operacionalización de variable 2: Satisfacción Laboral	60
Tabla 3.	Conformada por los trabajadores del área de logística de la SUNAT en el año 2015	63
Tabla 4.	Valor del Coeficiente alfa de Cronbach para el instrumento que mide la variable Clima Organizacional.	66
Tabla 5.	Valor del Coeficiente alfa de Cronbach para el instrumento que mide la variable Satisfacción Laboral	67
Tabla 6.	Frecuencias obtenidas de las mediciones de los niveles del Clima Organizacional y los niveles de la Satisfacción Laboral.	70
Tabla 7.	Prueba de correlación Rho Spearman de los niveles del Clima Organizacional y los niveles de la Satisfacción Laboral.	72
Tabla 8.	Frecuencias obtenidas de las mediciones de los niveles del Clima Organizacional y los Factores Intrínsecos de la Satisfacción Laboral.	73
Tabla 9.	Frecuencias obtenidas de las mediciones de los niveles del Clima Organizacional y los Factores Extrínsecos de la Satisfacción Laboral.	74
Tabla 10.	Prueba de correlación Rho Spearman de los niveles del Clima Organizacional y las dimensiones de la Satisfacción Laboral.	75
Tabla 11.	Frecuencias obtenidas de las mediciones de la dimensión Conformidad del Clima Organizacional y los niveles de la Satisfacción Laboral.	77
Tabla 12.	Prueba de correlación Rho Spearman de la dimensión Conformidad del Clima Organizacional y los niveles de la Satisfacción Laboral.	79
Tabla 13.	Frecuencias obtenidas de las mediciones de la dimensión Claridad Organizacional del Clima Organizacional y los niveles de la Satisfacción Laboral.	80

Tabla 14.	Prueba de correlación Rho Spearman de la dimensión Claridad Organizacional del Clima Organizacional y los niveles de la Satisfacción Laboral.	82
Tabla 15.	Frecuencias obtenidas de las mediciones de la dimensión Empatía y Soporte del Clima Organizacional y los niveles de la Satisfacción Laboral.	83
Tabla 16.	Prueba de correlación Rho Spearman de la dimensión Empatía y Soporte del Clima Organizacional y los niveles de la Satisfacción Laboral.	85
Tabla 17.	Frecuencias obtenidas de las mediciones de la dimensión Liderazgo del Clima Organizacional y los niveles de la Satisfacción Laboral.	86
Tabla 18.	Prueba de correlación Rho Spearman de la dimensión Liderazgo del Clima Organizacional y los niveles de la Satisfacción Laboral.	88

<b>Lista de figuras</b>	<b>Pág</b>
Figura 01. Jerarquía de necesidades pirámide de Maslow. (Romero, 2008).	47
Figura 02. Distribución de las frecuencias obtenidas de las mediciones de los niveles del Clima Organizacional y los niveles de la Satisfacción Laboral.	70
Figura 03. Distribución de las frecuencias obtenidas de las mediciones de los niveles de la Satisfacción Laboral.	71
Figura 04. Distribución de las frecuencias obtenidas de las mediciones a los trabajadores sobre los niveles de del Clima Organizacional.	71
Figura 05. Distribución de las frecuencias obtenidas de las mediciones de los niveles de la Satisfacción Laboral.	73
Figura 06. Distribución de las frecuencias obtenidas de las mediciones de los niveles de la Satisfacción Laboral.	74
Figura 07. Distribución de las frecuencias obtenidas de las mediciones de la dimensión Conformidad del Clima Organizacional y los niveles de la Satisfacción Laboral.	78
Figura 08. Distribución de las frecuencias obtenidas de las mediciones de los niveles de Clima Organizacional en la dimensión 'Conformidad' de los trabajadores.	78
Figura 09. Distribución de las frecuencias obtenidas de las mediciones de la dimensión Claridad Organizacional del Clima Organizacional y los niveles de la Satisfacción Laboral.	81
Figura 10. Distribución de las frecuencias obtenidas de las mediciones de la dimensión Claridad Organizacional del Clima Organizacional de los trabajadores.	81

Figura 11. Distribución de las frecuencias obtenidas de las mediciones de la dimensión Empatía y Soporte del Clima Organizacional y los niveles de la Satisfacción Laboral.	84
Figura 12. Distribución de las frecuencias obtenidas de las mediciones de la dimensión Empatía y Soporte del Clima Organizacional de los trabajadores.	84
Figura 13. Distribución de las frecuencias obtenidas de las mediciones de la dimensión Liderazgo del Clima Organizacional y los niveles de la Satisfacción Laboral.	87
Figura 14. Distribución de las frecuencias obtenidas de las mediciones de la dimensión Liderazgo del Clima Organizacional de los trabajadores.	87

## Resumen

La presente investigación se enmarca dentro del contexto institucional de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – SUNAT, teniendo como problema principal: ¿Cuál es la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de logística de la SUNAT en el año 2015?. El objetivo general planteado fue determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de logística de la SUNAT en el año 2015.

La investigación fue básica, con diseño no experimental, descriptivo correlacional, la muestra estuvo conformada por 89 personas encuestadas que laboran en las áreas de logística de la SUNAT en el año 2015. Los instrumentos que se usaron para la toma de datos tuvieron buena confiabilidad, así para medir al Clima Organizacional el  $\alpha$  Cronbach fue 0.933 y para la Satisfacción Laboral el  $\alpha$  Cronbach fue 0.958.

Finalmente se determinó que existe relación significativa y positiva moderada entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la SUNAT ( $p=0.000$ ); por otra parte, también se determinó que no existe relación entre la dimensión Conformidad del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los mismos trabajadores ( $p=0.175$ ). Se determinó que existe relación entre las dimensiones: Claridad Organizacional ( $p=0.000$ ), Empatía y Soporte ( $p=0.000$ ) y Liderazgo ( $p=0.000$ ) del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores del área de logística de la SUNAT.

**Palabras Clave:** Clima organizacional, Satisfacción laboral.

## Abstract

This research into of the institutional job context of Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria - SUNAT, had the main problem: What is the relationship of organizational climate and job satisfaction of employees of SUNAT in 2015? . The main objective was to determine the relationship between organizational climate and job satisfaction of employees of SUNAT in 2015.

The research was basic with not experimental, descriptive correlational design, the sample was equal to 89 persons working in support areas (logistics) of SUNAT in 2015. The instruments used for data collection had good reliability and to measure the organizational climate Cronbach's  $\alpha$  was 0.933 and job satisfaction Cronbach's  $\alpha$  was 0.958.

Finally it determined that there is significant and positive relationship between organizational climate and job satisfaction of employees of SUNAT ( $p = 0.000$ ); Moreover, it was also determined that there is no relationship between the Conformity dimension of organizational climate and job satisfaction of the workers themselves ( $p = 0.175$ ). It was determined that there is a relationship between dimensions: Organizational Clarity ( $p = 0.000$ ), Empathy and Support ( $p = 0.000$ ) and Leadership ( $p = 0.000$ ) of the Organizational Climate and Job Satisfaction of employees of logistic area of SUNAT.

**Keywords:** Organizational climate, job satisfaction.