



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**El clima organizacional y el desempeño laboral de los  
Oficiales de Aduanas Junior de la Intendencia Nacional  
de Aduanas de Tacna.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Br. Breycysh Lizette Chavarría Sánchez

**ASESOR:**

Mg. Daniel Reynoso Tantaléan

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración del Talento Humano

LIMA - PERÚ

2015

---

Dr. Salvatierra Melgar Ángel

Presidente

---

Mg. Rodríguez Rojas Blanca Lucia

Secretario

---

Mg. Reynoso Tantaléan Daniel

Vocal

## **Dedicatoria**

Dedicada a mis padres por su gran ejemplo de superación y valioso apoyo en todo momento desde el inicio hasta la culminación de mis estudios de maestría.

A mi hermana por ese optimismo que siempre me impulsó a seguir adelante.

A mis familiares y amigos que tuvieron una palabra de apoyo para mí.

## **Agradecimiento**

A todas las personas que me brindaron asesoría para la elaboración de esta tesis y me guiaron en cada paso en mi camino hacia el conocimiento, ayudándome a conseguir los objetivos trazados.

A los Oficiales de Aduanas Junior del IV CAAT de la Intendencia Nacional de Aduanas de Tacna, por su valiosa colaboración durante el desarrollo de la presente investigación.

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo, **Breycysh Lizette Chavarría Sánchez**, estudiante de la Escuela de Posgrado Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro que, el trabajo académico titulado **“El clima organizacional y el desempeño laboral de los Oficiales de Aduanas Junior de la Intendencia Nacional de Aduanas de Tacna”**, presentado, en 158 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 03 de noviembre del 2015

---

**Firma**

Breycysh Lizette Chavarría Sánchez

DNI: 46224772

## **Presentación**

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la tesis titulada: El clima organizacional y el desempeño laboral de los Oficiales de Aduanas Junior de la Intendencia Nacional de Aduanas de Tacna, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública, esperando que mis modestos aportes contribuyan con algo en la solución de la problemática de la gestión pública en especial en los aspectos relacionados con el clima organizacional y el desempeño laboral de los Oficiales de Aduanas Junior de la Intendencia Nacional de Aduanas de Tacna.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad. En el primer capítulo se expone la introducción, la misma que contiene la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación del estudio, las hipótesis y los objetivos de investigación. Asimismo, en el segundo capítulo se presenta el método, en donde se abordan aspectos como, el diseño de investigación, las variables y su operacionalización, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos. Los capítulos III, IV, V, VI, y VII contienen respectivamente, los resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones y referencias.

Como resultado general se obtiene que el clima organizacional se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los Oficiales de Aduanas Junior de la Intendencia Nacional de Aduanas de Tacna.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La autora.

## Índice

<b>Páginas preliminares</b>	<b>Pág.</b>
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I. Introducción</b>	<b>13</b>
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	18
1.3. Teorías relacionadas al tema	22
1.4. Formulación del problema	36
1.5. Justificación del estudio	37
1.6. Hipótesis	39
1.7. Objetivos	40
<b>II. Método</b>	<b>41</b>
2.1. Diseño de investigación	42
2.2. Variables, operacionalización	44
2.3. Población y muestra	49
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	51
2.5. Métodos de análisis de datos	57
2.6. Aspectos éticos	57
<b>III. Resultados</b>	<b>58</b>
<b>IV. Discusión</b>	<b>69</b>
<b>V. Conclusiones</b>	<b>73</b>
<b>VI. Recomendaciones</b>	<b>76</b>
<b>VII. Referencias</b>	<b>78</b>

<b>Anexos</b>	84
1. Matriz de Consistencia	85
2. Matriz de Operacionalización de variables	89
3. Instrumentos	92
4. Validez de los instrumentos	100
5. Base de Datos	107
6. Validación de Cuestionario Juicio de Expertos	110

## Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable clima organizacional	47
Tabla 2 Operacionalización de la variable desempeño laboral	48
Tabla 3 Población de Oficiales de Aduanas Junior en la Intendencia de Aduana de Tacna.	49
Tabla 4 Escala de respuestas	52
Tabla 5 Validadores del instrumento	55
Tabla 6 Confiabilidad	56
Tabla 7 Resultado de análisis de confiabilidad de las variables	56
Tabla 8 Resultados entre clima organizacional y el desempeño laboral	59
Tabla 9 Resultados entre autonomía individual y el desempeño laboral	60
Tabla 10 Resultados entre grado de estructura que impone el puesto y el desempeño laboral.	61
Tabla 11 Resultados entre motivación y el desempeño laboral	63
Tabla 12 Correlaciones de muestras no paramétricas, según Rho de Spearman de clima organizacional y el desempeño laboral.	64
Tabla 13 Correlaciones de muestras no paramétricas, según Rho de Spearman de la autonomía individual y el desempeño laboral.	65
Tabla 14 Correlaciones de muestras no paramétricas, según Rho de Spearman, el grado de estructura que impone el puesto y el desempeño laboral.	66
Tabla 15 Correlaciones de muestras no paramétricas, según Rho de Spearman, la motivación y el desempeño laboral.	67

## Índice de figuras

Figura 1 Tipos de factores para la motivación	31
Figura 2 Clima organizacional y desempeño laboral.	59
Figura 3 Autonomía individual y el desempeño laboral	60
Figura 4 Grado de estructura que impone el puesto y el desempeño laboral.	62
Figura 5 Motivación y desempeño laboral.	63

## Resumen

La investigación, titulada: “El clima organizacional y el desempeño laboral de los Oficiales de Aduanas Junior de la Intendencia Nacional de Aduanas de Tacna. Tuvo como objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los Oficiales de Aduanas Junior de la Intendencia Nacional de Aduanas de Tacna, 2015.

La metodología empleada correspondió a una investigación con un enfoque cuantitativo; de tipo básico, con un alcance descriptivo correlacional; con un diseño de corte transversal. Se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia, debido a las limitaciones de acceso a las zonas primarias (puertos, aeropuertos, terminales terrestre, centros de atención en frontera, etc.) y zonas secundarias (Parte del territorio aduanero no comprendido como zona primaria o zona franca). De modo que la muestra estuvo conformada por Oficiales de Aduanas Junior de la oficina de oficiales y de algunos puestos de control. Siendo la muestra de 55 Oficiales de Aduanas Junior que equivale al 45 % de Oficiales de Aduanas Junior del IV Caat.

Entre los resultados más importantes obtenidos con la prueba estadística de Rho de Spearman, se aprecia que sí existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, hallándose una correlación de 0,636 con un valor calculado para  $p = 0.000$  a un nivel de significancia de 0,01 (bilateral); lo cual indica que la correlación es positiva. Luego, ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis de investigación. Por lo cual se concluye que: El clima organizacional se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los Oficiales de Aduanas Junior de la Intendencia Nacional de Aduanas de Tacna.

Palabras claves: Clima organizacional y desempeño laboral.

## **Abstract**

The research, entitled: "The organizational climate and job performance of Customs Junior Officers of the Intendencia Nacional de Aduana Tacna's, 2015. Overall objective was to determine the relationship between organizational climate and job performance of custom Junior Officers of the Intendencia Nacional de Aduana Tacna's, 2015.

The methodology employed corresponded to an investigation with a quantitative approach; Basic type, with a descriptive correlational scope; with a transverse cut design. Used a sampling non-probability for convenience, due to limited access to primary areas (ports, airports, inland terminals, care centres in border, etc.) and secondary zones (part of the customs territory not understood as primary zone or free trade zone). So that the sample was conformed by officers of customs Junior officers and some checkpoints. Being the sample of 55 customs Junior officers amounting to 45 % of CAAT IV of customs Junior officers.

Among the most important results obtained with statistical test of Spearman's Rho, subject to the statistical test of Spearman's Rho, shows that significant relationship between organizational climate and work performance, there is a finding a correlation of 0,636 with a value calculated for p 0,000 to a significance level of 0.01 (bilateral); which indicates that the correlation is positive. Then, the decision to reject the null hypothesis is taken to the statistical evidence presented, and accepted the hypothesis of research. It can be concluded that: the organizational climate is positively related to the job performance of the official of customs Junior of the Intendencia Nacional de Aduana Tacna's.

Key words: organizational climate and work performance.