



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

TESINA

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN
LABORAL DEL PERSONAL DEL ÁREA DE OPERACIONES LOGÍSTICAS
DE LA EMPRESA DHL DEL DISTRITO LIMA INDUSTRIAL 2012”**

AUTORA:

YOSARI ISABEL ASENJO FLORES

ASESOR:

JOSÉ VALLEJOS SALDARRIAGA

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

LIMA - PERÚ

2012

Dedicatoria

En primer lugar dedico el presente trabajo de investigación a Dios por darme fuerzas para salir adelante, a mis padres y madrina por su amor, motivación y sobre todo por su apoyo incondicional para la realización del trabajo.

Agradecimiento

Expreso un especial agradecimiento a mi familia y amigos por su motivación y aliento durante el período del avance de la investigación.

A los directivos y colaboradores de la empresa DHL del distrito Lima Industrial que permitieron mi ingreso a la organización para así obtener información.

Además, agradezco a los profesores de la Universidad César Vallejo, quienes con sus aportes, sus conocimientos y experiencias enriquecieron el avance de la tesina.

A todos, muchas gracias.

Presentación

La presente investigación se denomina Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral del personal del área de Operaciones Logísticas de la empresa DHL del Distrito Lima Industrial.

Se eligió este tema ya que hoy en día en nuestro país, las empresas más importantes y sobresalientes solicitan realizar este tipo de diagnósticos al para las organizaciones, ya que el tema de la Clima Organizacional y satisfacción laboral juegan un papel importante dentro de la organización y producción.

La importancia de la realización de la investigación sobre Clima Organizacional y satisfacción laboral en la empresa beneficiará aportando información sobre sus empleados en cuanto a su nivel de Clima y satisfacción, datos que le permitirán desarrollar estrategias para la mejora de la empresa.

En el transcurso de la investigación encontramos algunos inconvenientes como el tiempo; puesto que el lapso para culminar el trabajo es muy próximo lo cual requiere un trabajo eficaz.

Como ya sabemos, este tema que es muy importante y trascendental, ya que gracias a sus resultados se puede implementar mejoras y obtener mejores niveles de productividad y utilidades.

Índice

Resumen (Español e inglés).....	6
Introducción.....	8
Capítulo I.- PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Planteamiento del problema.....	10
1.2. Formulación del problema.....	11
1.3. Justificación del Problema	11
1.4. Limitaciones.....	13
1.5. Objetivos	13
1.5.1 General	13
1.5.2 Específicos	13
Capítulo II.- MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de la investigación.....	15
2.2 Marco Teórico	19
2.2.1 Clima Organizacional	19
2.2.1.1 Teorías de Clima Organizacional.....	20
2.2.2 Satisfacción Laboral.....	26
2.2.2.1 Teorías de la Satisfacción Laboral... ..	26
2.3 Marco Conceptual.....	30
2.3.1 Clima Organizacional.....	30
2.3.2 Satisfacción Laboral.....	33
Capítulo III.- MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Hipótesis.....	35
3.2 Variables.....	35
3.2.1 Clima Organizacional.....	35
3.2.1.1 Definición Conceptual.....	35

3.2.1.2 Definición Operacional.....	36
3.2.1.3 Dimensiones.....	36
3.2.2 Satisfacción Laboral.....	43
3.2.2.1 Definición Conceptual.....	43
3.2.2.2 Definición Operacional.....	43
3.2.2.3 Dimensiones.....	43
3.3 Metodología	52
3.3.1 Tipo de estudio.....	52
3.3.2 Diseño	52
3.4 Población, muestra, muestreo.....	52
3.5 Método de investigación.....	54
3.6 Técnicas e instrumentos.....	54
3.6.1 Fiabilidad de la Prueba	60
3.6.2 Técnicas de Procesamiento de Información.....	61
3.6.3 Técnicas para la Presentación de Datos	61
 Capítulo IV.- RESULTADOS	
4.1. Descripción de la Muestra	63
4.2. Descripción de las Variables	70
4.2.1. Variable Clima Organizacional	70
4.2.2. Variable Satisfacción Laboral.....	76
4.3. Correlaciones	84
4.3.1. Correlación entre Variables.....	84
4.3.2. Correlación entre Factores de la Variable	85
4.4. Discusión.....	88
Conclusiones.....	91
Recomendaciones.....	92
Referencias	93
Matriz de Consistencia	106

Resumen

El tipo de investigación es descriptivo-correlacional, tomando una muestra de treinta y siete (37) trabajadores, empleados, coordinadores y gerentes. Se comparó si existen correlación entre el nivel de Clima y Satisfacción Laboral en trabajadores del área de Operaciones Terrestres de la empresa DHL del Distrito Lima Industrial.

La fiabilidad de la prueba de Clima Organizacional es de (,918) y de Satisfacción Laboral es de (,860).

Para la realización de la investigación se usó las escalas de Clima Organizacional (CL-SPC) y la escala de Clima Organizacional (SL-SPC) de Sonia Palma y Carrillo. Se analizaron por medio del SPSS.

Los resultados por factores de Clima Organizacional indican que el promedio más alto es del Factor Involucramiento Laboral ubicándose en el nivel Desfavorable. Asimismo, el mismo promedio tiene el Factor Comunicación en el nivel Medio.

Los resultados por factores de Satisfacción Laboral representan que promedio más alto es del Factor Condiciones Físicas y/o Materiales estando en el nivel Parcial Insatisfacción Laboral siendo el Factor más bajo el de Relación con la Autoridad ubicándose en el nivel de Parcial.

Palabras clave: Clima Organizacional, Satisfacción laboral

Summary

The research is descriptive and correlational study, taking a sample of thirty-seven (37) workers, employees, coordinators and managers. We compared whether there are correlations between the level of Climate and Job Satisfaction among workers in the area of Ground Operations of DHL Lima Industrial District.

The reliability of the test of organizational climate is ($\alpha = .918$) and job satisfaction is ($\alpha = .860$).

To carry out research used scales of organizational climate (CL-SPC) and the Organizational Climate scale (SL-SPC) Sonia Palma and Carrillo. Were analyzed using SPSS.

The results of organizational climate factors indicate that the higher average of Engagement Factor ranking Labor Unfavorable level. It also has the same average factor to Medium Communication.

The results for job satisfaction factors represent higher than average Factor Physical Conditions and / or Materials to be at the level Partial Job Dissatisfaction factor being the lower the Relationship with the Authority in reaching the level of Part.

Keywords: Organizational Climate, Job Satisfaction.