



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO  
ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA  
TRANSPORTE OPERADOR LOGISTICO EN EL DISTRITO DE  
SURQUILLO EN EL 2016

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

AUTORA:

JULIETH CARBAJAL GARRO

ASESORA:

Mg. ROXANA CÁRDENAS VILA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA – PERÚ

2016

---

**Lic. Fiorella Villon**

**Presidente**

---

**Mg. César Manrique Tapia**

**Secretario**

---

**Mg. Juan Pomahuacra Carhuayal**

**Vocal**

## DEDICATORIA

A mi madre por su apoyo incondicional, a mis pequeños hermanos que fueron testigos de los años de estudios, a mi esposo por ser mi soporte de lucha y perseverancia y a mi bebe Juliocésar por su compañía y fuerza que me brinda con sus pataditas.

## AGRADECIMIENTO

A Díos por darme la oportunidad de culminar uno de mis sueños.

A mi Madre por su condicional apoyo y siempre creer en mí.

A mi tío Justo, por ser cómplice de este sueño que gracias a su apoyo hoy se culminó. Gracias por su ejemplo en la perseverancia. Aprendí a pescar, aun son peces pequeños, pero pronto sé que pescaremos tiburones.

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo, Julieth Zenina Carbajal Garro, con DNI N° 72224207, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela de Psicología, declaro bajo juramento que toda 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 toda 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 formas académicas de Universidad César Vallejo.

Lima, setiembre del 2016

Julieth Zenina Carbajal Garro

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Cumpliendo con las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Facultad de Humanidades, Escuela Académico Profesional de Psicología de la Universidad “César Vallejo”, para elaborar la tesis, presento el trabajo de investigación titulado: Clima Laboral y su relación con el Compromiso Organizacional en los trabajadores de una empresa de transporte operador logístico del distrito de surquillo en el año 2016.

En el presente trabajo se describe los hallazgos de la investigación, la cual tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre Clima Organizacional y su relación con el compromiso en los trabajadores de una empresa transporte operador logístico en el distrito de surquillo en el año 2016; los cuales han sido evaluados a través de la escala de Clima Laboral (CL- SPC) y el cuestionario de Compromiso Organizacional (Meyer y Allen). La investigación está dividida en cuatro capítulos: En el capítulo I se presenta el planteamiento del problema, lo cual incluye la formulación del problema, los objetivos generales, los objetivos específicos, las limitaciones y los antecedentes. El Capítulo II contiene el Marco Teórico sobre las variables de Clima Laboral y Compromiso Organizacional. En el Capítulo III se desarrolla el proceso de hipótesis, las variables de estudio, diseño población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis. Por último, el Capítulo IV corresponde a la interpretación de los resultados, lo que conlleva a la descripción y discusión del resultado del trabajo de estudio.

Julieth Carbajal Garro

## ÍNDICE

	Página
PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
INDICE DE TABLAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	18
1.3.1 Clima Laboral	
1.3.2 Compromiso Organizacional	
1.4. Formulación del Problema	
1.4.1 Problema General	
1.4.2 Problema Especifico	26
1.5. Justificación	27
1.6. Hipótesis	
1.6.1 Hipótesis General	27
1.6.2 Hipótesis Especifico	

1.7. Objetivos	
1.7.1 Objetivo General	28
1.7.2 Objetivo Especifico	28
<b>II. MÉTODO</b>	
2.1 Diseño de investigación	30
2.2 Operacionalización de variables	
2.3 Población muestra y muestreo	37
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Validez y confiabilidad	38
2.5 Métodos de análisis de datos	43
2.6 Aspectos éticos	45
<b>III. RESULTADOS</b>	
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	
<b>V. CONCLUSIÓN</b>	
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	
<b>VII. REFERENCIAS</b>	
<b>ANEXOS</b>	



## INDICE DE TABLAS

		Página
Tabla 1	Confiabilidad de la escala de opiniones del clima laboral (CL – SPC)	40
Tabla 2	Confiabilidad de la escala del Compromiso Organizacional	41
Tabla 3	Prueba de contraste de normalidad para el clima laboral, el compromiso organizacional y sus dimensiones componentes	42
Tabla 4	Relación entre el clima laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores de la empresa AFE TRANSPORTATION SAC	43
Tabla 5	Relación entre las condiciones laborales y el compromiso organizacional en los trabajadores de la empresa AFE TRANSPORTATION SAC	44
Tabla 6	Relación entre el clima laboral y el compromiso afectivo en los trabajadores de la empresa AFE TRANSPORTATION SAC	44
Tabla 7	Relación entre la comunicación y el compromiso organizacional en los trabajadores de la empresa AFE TRANSPORTATION SAC	45

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el clima laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de un empresa transporte operador logístico en el distrito de Surquillo, 2016. La investigación fue de nivel descriptivo correlacional, pues se llegó a describir la relación de las variables con un diseño no experimental de corte transversal. La muestra probabilística estuvo conformada por 139 trabajadores de todas las áreas de trabajo que conforma la empresa operador logístico. Para medir el clima organizacional se utilizó el instrumento CL- SPC. Del mismo modo, se empleó el Cuestionario de compromiso Organizacional de Meyer y Allen para evaluar el compromiso organizacional. Los resultados revelaron que existe relación directa, significativa pero baja entre el clima laboral y el compromiso organizacional. En cuanto a los objetivos específicos, se muestra que existe relación significativa entre las condiciones laborales y el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa operador logístico en el distrito de Surquillo, como también muestra tener una relación significativa entre el clima laboral y el compromiso afectivo. Por último, los resultados revelaron relación significativa entre la comunicación y compromiso organizacional.

**Palabras clave:** *Clima Laboral, Compromiso Organizacional, colaboradores, organización.*

## ABSTRACT

This research aimed to determine the relationship between the working environment and organizational commitment of employees of a transport company logistics operator in the district of Surquillo, 2016. The research was correlational descriptive level, as it came to describe variables with a non-experimental cross-sectional design. The probability sample consisted of 139 workers in all areas of work that makes up the logistics operator company. To measure the organizational climate CL- SPC instrument was used. Similarly, the Organizational Commitment Questionnaire Meyer and Allen was used to assess organizational commitment. The results revealed that there is a direct, significant but low relationship between the work environment and organizational commitment. As for the specific objectives, it shows that there is a significant relationship between working conditions and organizational commitment of workers in the logistics operator company in the district of Surquillo, as also shown to have a significant relationship between the working environment and affective commitment . Finally, the results revealed significant relationship between communication and organizational commitment.

**Keywords:** *Organizational Climate, Organizational Commitment, employees, organization*