



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**CLIMA LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS
CONDUCTORES DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTE URBANO
DEL DISTRITO DE CARABAYLLO, 2015**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
PSICOLOGÍA**

AUTORA:

CONDE BARZOLA GERALDINE PIERINA

ASESOR:

MG. KANEKO AGUILAR JUAN JOSÉ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA - PERÚ

2015

PÁGINA DEL JURADO

Mg. Antonio Serpa Barrientos
Presidente

Lic. Andrés Gutiérrez Torres
Secretario

Mg. Erika Estrada Alomía
Vocal

DEDICATORIA

A Dios, por su amor infinito y bondad que me ha permitido llegar a esta etapa de mi carrera profesional, dándome la vida, salud, y fortalezas para lograr mis objetivos.

A mi padre, Jorge Luis Conde Changa, por el apoyo incondicional, porque, sin esperar nada me das todo, por ser testigo y participe de mis logros, por tu compañía, y tu anhelo de verme convertida en una gran profesional, por eso y entre muchas cosas más todos mis logros son para ti papá.

A mi madre, Beatriz Barzola Espíritu, por creer en mí, y por apoyar siempre mis decisiones, además por tus grandes sacrificios que das para que nosotros estemos bien; gracias por brindarme una carrera profesional para mi futuro y desarrollo personal, todo esto es para ti, y porque te lo debo a ti. Te quiero mamá.

A mis hermanos, Nathalie y Jorge Luis, por estar conmigo, y apoyarme siempre, los quiero mucho.

Mi sobrina, María Paz Valentina, para que veas en mí un ejemplo a seguir.

A Carlos Díaz Palacios, por el gran apoyo brindado en el desarrollo de esta investigación de inicio a final, por tu motivación y perseverancia constante hacia mi persona. Gracias por formar parte de mi vida.

AGRADECIMIENTO

Agradezco al Magister José Kaneko por su asesoramiento y conocimientos fundamentales para esta investigación; por su tiempo compartido, y por inducirnos en el proceso de nuestra formación profesional.

Agradezco a la Empresa San Felipe SA, por su confianza, y por permitirme el ingreso a su empresa y a los colaboradores por compartir sus experiencias.

A mis compañeros de clase, con quienes compartí grandes experiencias, y por el apoyo mutuo en nuestra carrera profesional, además del anhelo compartido de convertirnos en grandes psicólogos.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Geraldine Pierina Conde Barzola, identificada con DNI N°71240583, 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 la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en esta investigación de tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, marzo, 2016

Geraldine Pierina Conde Barzola

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada "Clima laboral y compromiso organizacional en los conductores de una empresa de transporte urbano de distrito de Carabayllo, 2105", la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Psicología.

Geraldine Pierina Conde Barzola

ÍNDICE

	PAG
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Realidad Problemática	13
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	20
1.4. Formulación del problema	34
1.5. Justificación	34
1.6. Hipótesis	34
1.7. Objetivos	36
II. MÉTODO	
2.1. Diseño de investigación	37
2.2. Operacionalización de Variables	37
2.3. Población, muestra y muestreo	40
2.4. Criterios de Selección	42
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	42
2.6. Métodos de análisis de datos	51
2.7. Aspectos éticos	52

III. RESULTADOS	53
IV. DISCUSIÓN	63
V. CONCLUSIONES	66
VI. RECOMENDACIONES	67
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	69
VIII. ANEXOS	78

ÍNDICE DE TABLAS

	PAG
Tabla 1: Operacionalización de variables Clima Laboral	38
Tabla 2: Operacionalización de variables Compromiso Organizacional	39
Tabla 3: Porcentaje de la población objetivo para la investigación (según sexo y edad)	41
Tabla 4: Porcentaje de la población objetivo para la investigación (según tiempo de gestión)	41
Tabla 5: Método de análisis de la Escala del CL-SPC	45
Tabla 6: Correlaciones por factores Escala CL-SPC(Spearman Brown)	45
Tabla 7: Norma Percentilares Escala CL-SPC	46
Tabla 8: Ítems de la prueba de Compromiso Organizacional	48
Tabla 9: Prueba binomial Compromiso Organizacional	50
Tabla 10: Estadísticos de Fiabilidad Compromiso Organizacional	50
Tabla 11: Estadísticos descriptivos del Clima Laboral en muestra total	53
Tabla 12: Nivel de Clima laboral General	54
Tabla 13: Nivel Realización Personal	55
Tabla 14: Nivel Involucramiento Laboral	55
Tabla 15: Nivel Supervisión	56
Tabla 16: Nivel Comunicación	56
Tabla 17: Nivel Condiciones Laborales	57
Tabla 18: Estadísticos descriptivos de Compromiso organizacional en muestra total	58

Tabla 19: Nivel de compromiso organizacional General	59
Tabla 20: Nivel componente afectivo	59
Tabla 21: Nivel componente continuidad	60
Tabla 22: Nivel componente normativo	60
Tabla 23: Prueba de normalidad para todas las variables	61
Tabla 24: Correlación entre factores y compontes del Clima Laboral y Compromiso Organizacional	62

RESUMÉN

Se determinó la relación entre clima laboral y compromiso organizacional en los conductores de una empresa de transporte urbano. La muestra estuvo conformada por 130 conductores de una empresa de transporte urbano. Se emplearon los instrumentos de CL-SPC para clima laboral y el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen para el compromiso organizacional. Los resultados, muestran que ambas variables se encuentran en un nivel promedio. Así mismo, se encontró que no existe relación significativa entre clima laboral y compromiso organizacional. Al analizar la relación entre los componentes, los resultados muestran que existe relación positiva entre el componente de continuidad y los factores de realización personal ($r=0.196$), involucramiento laboral ($r=0.214$), supervisión ($r=0.180$) del clima laboral; el compromiso normativo correlaciona de manera negativa con el factor de condiciones laborales ($r=-0.223$), y por último, el compromiso afectivo no correlaciona con ningún factor del clima laboral. Se concluye, por tanto, que no existe relación entre clima laboral y compromiso organizacional, pero si entre sus componentes.

Palabras claves: *clima laboral, compromiso organizacional, conductores de transporte urbano.*

ABSTRACT

The relationship between labor climate and organizational commitment on drivers of urban transport company was determined. The sample consisted of 130 drivers in urban transport company. Instruments CL-SPC to working environment and organizational commitment questionnaire of Meyer and Allen for organizational commitment were used. The results show that both variables are at an average level. Also, it was found that there is no significant relationship between work environment and organizational commitment. In analyzing the relationship between the components, the results show that there is a positive relationship between the component factors of continuity and fulfillment ($r = 0.196$), job involvement ($r = 0.214$), monitoring ($r = 0.180$) in the working environment; normative commitment correlate negatively with the factor of working conditions ($r = -0.223$), and finally the emotional commitment is not correlated with any factor of the working environment. We conclude, therefore, that there is no relationship between labor climate and organizational commitment, but between its components.

Keywords: *work environment, organizational commitment, urban transport drivers.*