



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL OPERADOR LOGÍSTICO RANSA DISTRITO CALLAO, 2017”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

SOTO FIGUEROA, JOE EDHER

**ASESOR**

Dr. LEÓN ESPINOZA, LESSNER AUGUSTO

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

**LIMA-PERÚ**

**2017**

Página del Jurado



---

Presidente

Dr. Víctor Dávila Arenaza



---

Secretario

Dr. Lessner Augusto León Espinoza



---

Vocal

Dr. Narciso Fernández Saucedo

## Dedicatoria

Este trabajo se lo dedico a mis padres por su esfuerzo al brindarme la oportunidad de tener una educación de calidad.

## **Agradecimiento**

Quiero agradecer a cada uno de mis maestros, que me han brindado su apoyo en este largo camino y en especial a mi asesor por este trabajo de investigación que es fruto de mucho esfuerzo y perseverancia.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo **Soto Figueroa, Joe Edher** con **DNI N° 46303713**, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Académico Profesional de Administración, 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 la presente 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, Julio del 2017



---

Soto Figueroa, Joe Edher

DNI: 46303713

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “El clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores del operador logístico RANSA distrito de Callao, 2017”

La misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

Soto Figueroa, Joe Edher

## **Resumen**

Se realizó la investigación “El clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores del operador logístico RANSA distrito de Callao, 2017” cuyo objetivo de estudio es determinar la influencia entre el Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral, se realizó con una población de 150 que es el total de colaboradores del operador logístico RANSA, con un margen de error de 5% y un nivel de confiabilidad del 95%. Los datos se recolectaron mediante la técnica de la encuesta usando como instrumento al cuestionario, conformado por 20 preguntas en la escala de Likert. La validación del instrumento se realizó mediante juicio de expertos y la Fiabilidad del mismo se calculó a través del coeficiente Alfa de Cron Bach. Una vez recolectados los datos estos fueron procesados mediante el SPSS V. 20. Teniendo como resultado que el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral tienen una influencia fuerte, en los colaboradores del operador logístico RANSA.

**Palabras Clave:** Clima Organizacional, Satisfacción Laboral, Operador Logístico.

## **Abstract**

The research "The organizational climate and its influence on the job satisfaction of the collaborators of the logistic operator RANSA district of Callao, 2017" whose objective of study is to determine the influence between the Organizational Climate in the Work Satisfaction, was realized with a population Of 150 that is the total of collaborators of the logistic operator RANSA, with a margin of error of 5% and a level of reliability of 95%. The data were collected using the survey technique using the questionnaire as the instrument, comprising 20 questions on the Likert scale. The validation of the instrument was made by expert judgment and the reliability of the instrument was calculated using the alpha coefficient of Cron Bach. Once the data were collected, they were processed through the SPSS V. 20. As a result, the Organizational Climate and Work Satisfaction have a strong influence on the collaborators of the logistic operator RANSA.

**Key Words:** Organizational Climate, Work Satisfaction, Logistic Operator.

## ÍNDICE

<b>Página del Jurado</b>	i
<b>Dedicatoria</b>	ii
<b>Agradecimiento</b>	iii
<b>Declaración de Autenticidad</b>	iv
<b>Presentación</b>	v
<b>Resumen</b>	vi
<b>Abstract</b>	vi
<b>I.INTRODUCCION</b>	1
1.1. Realidad Problemática	1
1.2.Trabajos Previos	2
1.2.1. Internacionales	2
1.2.2. Nacionales	5
1.3. Teorías Relacionadas al Tema	7
1.3.1. Teorías Científicas	6
1.3.2. Variable Independiente: Clima Organizacional	8
1.3.3. Variable Dependiente: Satisfacción Laboral	9
1.4. Formulación del Problema	11
1.4.1. Problema General	11
1.4.2. Problemas Específicos	11
1.5. Justificación del Estudio	12
1.6. Hipótesis	13
1.6.1. Hipótesis General	13
1.6.2. Hipótesis Especificas	13
1.7. Objetivos	13
1.7.1. Objetivo General	13
1.7.2. Objetivos Específicos	13
<b>II. MÉTODO</b>	14
2.1. Diseño, de investigación	14
2.2. Variables, Operacionalización	18
2.3. Población y Muestra	20
2.3.1. Población	20



2.3.2. Muestra	20
2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	21
2.4.1. Técnicas e instrumento de recolección de datos	21
2.4.2. Validez	22
2.4.3. Confiabilidad	22
2.5. Métodos de Análisis de datos	24
2.6. Aspectos éticos	24
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>25</b>
<b>IV. DISCUSION</b>	<b>39</b>
<b>V. CONCLUSION</b>	<b>41</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>42</b>
<b>VII. REFERENCIAS</b>	<b>41</b>
<b>Instrumento</b>	<b>46</b>
<b>Validación de Instrumentos</b>	<b>48</b>
<b>Matriz de consistencia</b>	<b>53</b>
<b>Anexos</b>	<b>54</b>