



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA
EMPRESA APM TERMINAL INLAND SERVICES, CALLAO 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO INDUSTRIAL**

AUTOR:

Nelson Saravia Espinoza

ASESOR:

Mg. Daniel Luiggi Ortega Zavala

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión empresarial y productiva

PERÚ

2018

Dedicatoria

Dedico este esfuerzo a mi esposa Karina a mis hijos Liam y Khaleesi; a mis padres por darme el apoyo para seguir en mi camino y llegar a una de mis metas.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, por la oportunidad brindada, la que hace posible que muchos estudiantes logremos ser profesionales.

A mis profesores, por las orientaciones recibidas, que, en muchos casos, constituirán metas que deseo imitar.

Un especial agradecimiento a mi asesor de tesis, Mg. Hans Mejía Guerrero por su asesoría y apoyo incondicional.

A mis familiares que siempre están a mi lado cuando los necesito y me ayudaron a lograr uno de mis objetivos

A mi gerente Richard Chumbiauca que me motivó a seguir adelante.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Nelson Saravia Espinoza, egresado de la Escuela Profesional de Ingeniería Industrial, de la Facultad de Ingeniería de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 44545562, con la tesis titulada:

“Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa Apm Terminals Inland Services, Callao, 2017”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) Se ha formulado respetando las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. En conclusión, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener un grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, ninguno ha sido falseado, ni duplicado, tampoco copiado, y, por tanto, los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes de la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya haya sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, mayo de 2018



Nelson Saravia Espinoza

DNI N° 44545562

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Ante ustedes, alcanzo la tesis denominada Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa APM Terminals Inland Services, Callao 2017, que se planteó como objetivo determinar la relación entre el Clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa APM Terminals Inland Services, Callao 2017. Se realiza esta presentación en cumplimiento de las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el título profesional de Ingeniero Industrial.

Esta investigación corresponde al tipo básico, con diseño no experimental, de nivel correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 90 trabajadores de la empresa APM Terminals Inland Services. Se aplicaron dos cuestionarios con aplicación de Escala de Likert.

Espero que la presente investigación alcance a cubrir las expectativas para la aprobación y posterior sustentación de ella.

El Autor

Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	ix
Índice de Figuras	x
Índice de Anexos	xi
Resumen	xii
Abstract	xii
I. Introducción	14
1.1 Realidad problemática	15
1.2 Trabajos previos	16
1.3 Teorías relacionadas con el tema	20
1.3.1 Clima Organizacional	20
1.3.2 Satisfacción Laboral	30
1.4 Planteamiento del problema	38
1.4.1. Problema general	38
1.4.2. Problemas específicos	38
1.5 Justificación	39
1.6 Hipótesis	40
1.6.1 Hipótesis general	40
1.6.2 Hipótesis específicos	40
1.7 Objetivos	40
1.7.1 Objetivo general	40
1.7.2 Objetivo específicos	40
II. Marco Metodológico	42

2.1 Diseño de investigación	43
2.2 Operacionalización de variables	44
2.3 Poblacion, muestra	46
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
2.5 Métodos de análisis de datos	50
2.6 Aspectos éticos	51
III. Resultados	52
3.1 Análisis descriptivo	53
3.2 Pruebas de hipótesis	61
3.2.1 Hipótesis general	61
3.2.2 Hipó1tesis específico	62
IV Discusión	65
V Conclusiones	69
VI Recomendaciones	71
VII Referencias bibliográficas	74
Anexos	79

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de la variable clima organizacional	45
Tabla 2. Operacionalización de la variable Satisfacción Laboral	45
Tabla 3. Distribución de la población.	46
Tabla 4. Distribución de la muestra en la sede Óvalo	47
Tabla 5. Instrumento: Cuestionario para evaluar el clima organizacional	48
Tabla 6. Instrumento: Cuestionario para evaluar la satisfacción laboral	48
Tabla 7. Tabla de confiabilidad de Alfa de Cronbach	49
Tabla 8. Validación del instrumento: Clima Organizacional	50
Tabla 9. Validación del instrumento: Satisfacción Laboral	50
Tabla 10. Niveles de Clima Organizacional	53
Tabla 11. Niveles de clima organizacional - dimensión de supervisión	54
Tabla 12. Niveles de clima organizacional – comunicación	55
Tabla 13 Niveles de clima organizacional – dimensión condición laborales.	56
Tabla 14. Niveles de satisfacción laboral	57
Tabla 15. Niveles de satisfacción laboral – Significación de la tarea	58
Tabla 16. Niveles de satisfacción laboral – Reconocimiento personal y/o social	59
Tabla 17. Niveles de satisfacción laboral – Beneficios económicos	60
Tabla 18. Relación entre el clima Organizacional y la satisfacción laboral	61
Tabla 19. Relación entre el clima Organizacional y la significación de la tarea.	62
Tabla 20. Relación entre el clima Organizacional y el reconocimiento personal y/o social	63
Tabla 21. Relación entre el clima Organizacional y los beneficios económicos	64

Índice de Figuras

	Pág.
Figura 1. Niveles de clima organizacional	53
Figura 2. Niveles de clima organizacional – Dimensión Supervisión	54
Figura 3. Niveles de clima organizacional – Dimensión Comunicación	55
Figura 4. Niveles de clima organizacional – Dimensión Condiciones laborales	56
Figura 5. Niveles de Satisfacción Laboral	57
Figura 6. Niveles de Satisfacción Laboral- Significación de la tarea	58
Figura 6. Niveles de Satisfacción Laboral – Reconocimiento personal y/o social	59
Figura 7. Niveles de Satisfacción Laboral – Beneficios económicos	60

Índice de anexos

	Pág.
Anexo 1:	77
Anexo 2:	82
Anexo 3:	86
Anexo 4:	87
Anexo 5:	95
Anexo 6:	100
Anexo 7:	101

Resumen

La investigación denominada “Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa APM Terminals Inland Services, Callao 2017”, fue planteada con el objetivo de determinar la relación entre el Clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa APM Terminals Inland Services, Callao 2017.

Esta investigación corresponde al tipo básico, con diseño no experimental, de nivel correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 90 trabajadores de la sede Ovalo de la empresa APM Terminals Inland Services. Se aplicaron dos cuestionarios con aplicación de Escala de Likert.

Los resultados demuestran que existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa APM Terminal Inland Services, al obtener un coeficiente de correlación de Spearman ($\rho=0,724$) y un p-valor igual a 0,000. Interpretándose como: A mejor clima organizacional, mayor satisfacción laboral.

Palabras clave: clima organizacional, satisfacción laboral.

Abstract

The research called "Organizational climate and job satisfaction in the company APM Terminals Inland Services, Callao 2017". It was designed with the objective of determining the relationship between the organizational climate and job satisfaction in the company APM Terminals Inland Services, Callao 2017.

This investigation corresponds to the basic type, with non-experimental design, correlational and cross-sectional level. The sample consisted of 90 workers from the Ovalo headquarters of the company APM Terminals Inland Services. Two questionnaires were applied with the application of Likert Scale.

The results show that there is a relationship between organizational climate and job satisfaction in the workers of the company APM Terminal Inland Services, obtaining a Spearman correlation coefficient ($\rho = .724$) and a p-value equal to 0.000. Interpreting as: A better organizational climate, then greater job satisfaction.

Keywords: organizational climate, job satisfaction.

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Mg. **DANIEL LUIGGI ORTEGA ZAVALA** docente de la Facultad Ingeniería y Escuela Profesional Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo (Callao), revisor de la tesis titulada "**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SASTIFACCION LABORAL EN LA EMPRESA APM TERMINALS INLAND SERVICES, CALLAO 2017**", del estudiante **SARAVIA ESPINOZA NELSON RUDDY**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **19 %** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin,

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Callao, 20 Julio del 2018



Mg. **DANIEL LUIGGI ORTEGA ZAVALA**

DNI: 08458968