



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL COMPROMISO DE LOS
TRABAJADORES DEL AREA DE ALMACENES DE UNA EMPRESA
LOGISTICA. LIMA, PERÚ - 2013”

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

AUTOR:

Vega Veramendi, Elvis Ronak.

ASESOR:

Dra. Teresa Gonzales Moncada.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

“Desarrollo Organizacional”

LIMA – PERÚ

2013

Página del Jurado

.....
PRESIDENTE

.....
SECRETARIO

.....
VOCAL

Dedicatoria

Dedico el presente trabajo a mis padres y a mi esposa por ser fuente de inspiración y motivación en la búsqueda por alcanzar los objetivos trazados a lo largo de mi vida.

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por guiar mis pasos, en mi fortalecimiento personal y profesional.

Gracias a mi madre por su incondicional apoyo.

Gracias a mi padre, por su ejemplo y enseñanza. Hoy desde el cielo es testigo del esfuerzo que despliego para alcanzar los objetivos que me he trazados en la vida.

Gracias a mi esposa por demostrarme su amor, por estar a mi lado y por perseverar siempre.

A mis hermanos que siempre me apoyaron incondicionalmente.

Gracias a cada uno de los profesores que me forjaron de conocimientos en esta casa de estudios.

Gracias a mis compañeros por hacer de esta experiencia universitaria una etapa para el fortalecimiento de nuestra amistad.

Elvis R. Vega Veramendi

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, ELVIS RONAK VEGA VERAMENDI, identificado con DNI Nro. 10669579, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Gratos y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académica Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación, información y datos que se presentan en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de la documentación así como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto al reglamento de la Universidad César Vallejo.

Lima, 13 de diciembre del 2012

Elvis R. Vega Veramendi

PRESENTACION

Excelentísimos miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL COMPROMISO DE LOS TRABAJADORES DEL AREA DE ALMACENES DE UNA EMPRESA LOGISTICA. LIMA, PERU - 2013” el cual tiene como objetivo principal el reconocer la relación existente entre el clima organizacional y el compromiso de los trabajadores del área de almacenes de la empresa logística, en cumplimiento del Reglamento de Grados Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración

Esperando sea cumplir con los requisitos de aprobación.

Elvis R. Vega Veramendi.

ÍNDICE

CARATULA

Páginas preliminares

Página del jurado	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaración de autenticidad	iv
Presentación	v
Índice	vi
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xiii

CAPITULO I.

INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN	1
Realidad Problemática	3
Antecedentes	8
Marco Teórico	15
El Clima Organizacional	19
Teoría del Clima Organizacional de Kurt Lewin	21
Teoría del Clima Organizacional de Porter y Lawler	22
Teoría del Clima Organizacional de Likert	23
Teoría del Clima Organizacional de Litwin y Stringer	24
Dimensiones del Clima Organizacional	29
El Compromiso	39
Teoría del Compromiso de Allen y Meyer	43
Dimensiones Teoría de Allen y Meyer	43
Justificación e importancia del estudio	46
Formulación del Problema	46
Realidad Problemática	48
Hipótesis	49
Objetivos	50

CAPITULO II.	
MARCO METODOLOGICO	
Las Identificación de las variables	51
Operacionalidad de las variables	52
Método	54
Tipo de Investigación	54
Diseño de la Investigación	54
Población y Muestra	55
Técnica e Instrumentos de recolección de datos	55
Validez del Contenido	56
Confiabilidad	57
Método de Análisis	57
Prueba de Hipótesis	58
CAPITULO III.	
RESULTADOS	64
CAPITULO IV.	
DISCUSIÓN	101
CAPITULO V.	
CONCLUSIONES	106
CAPITULO VI.	
RECOMENDACIONES	108
CAPITULO VII.	
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	111
ANEXOS	
ANEXO 1: Matriz de Consistencia	114
ANEXO 2: Formato Validación del Instrumento	115
ANEXO 3: Cuestionario	121

INDICE DE GRAFICOS

Grafico 1: Operacionalidad de las dimensiones demográficas, sociales y económicas	51
Grafico 2: Elaboración propia/Operacionalidad de la variable independiente Clima Organizacional.	52
Grafico 3: Elaboración propia/Operacionalidad de la variable dependiente Compromiso	53

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Cuadro de resultados del Informe de opinión de expertos	56
Tabla N° 2: Distribución de la variable Edad	64
Tabla N° 3: Distribución de la variable Grado de Instrucción	65
Tabla N° 4: Distribución de la variable Tiempo de Servicio	66
Tabla N° 5 Pregunta 1, Existe un ambiente de trabajo óptimo e idóneo que motiva el desarrollo de mis funciones	67
Tabla N° 6.Pregunta 2, Mis superiores sólo trazan planes generales de mi labor, por lo demás soy yo responsable por el trabajo realizado	68
Tabla N° 7. Pregunta 3, En esta organización salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo	69
Tabla N° 8. Pregunta 4. Mantenemos el compañerismo dentro de nuestro trabajo y fuera de ella	70
Tabla N° 9. Pregunta 5, En esta empresa he podido estrechar lazos de amistad a lo largo del tiempo	71
Tabla N° 10. Pregunta 6, Las buenas relaciones me dan la confianza para desempeñar mi trabajo de la mejor manera.	72
Tabla N° 11. Pregunta 7, En esta organización mi remuneración está acorde con mi trabajo	73
Tabla N° 12. Pregunta 8, En esta organización se me bonifica si cumpla los objetivos planteados	74
Tabla N° 13. Pregunta 9, Estoy de acuerdo con las políticas de incentivo de esta organización	75
Tabla N° 14. Pregunta 10, El ascenso laboral, es producto de mis habilidades	76
Tabla N° 15. Pregunta 11. En reconocimiento al merito, se promueven puestos de mayor jerarquía	77
Tabla N° 16. Pregunta 12, Nuestra jefatura muestra interés por que las normas métodos y procedimientos estén claras y se cumplen	78
Tabla N° 17. Pregunta 13, La organización se preocupa por mi bienestar en la prevención de enfermedades ocupacionales	

Tabla N° 18. Pregunta 14. La organización se preocupa por mi bienestar en la prevención de accidentes laborales	80
Tabla N° 19. Pregunta 15, Mi jefe toma en cuenta mis opiniones antes de tomar una decisión importante	81
Tabla N° 20. Pregunta 16. Mi jefe se arriesga por una buena idea de sus trabajadores	82
Tabla N° 21. Pregunta 17. La organización siempre está pendiente de mis problemas de trabajo y de la manera cómo solucionarlo	83
Tabla N° 22. Pregunta 18. En esta organización cuando se comete un error, siempre hay alguien que nos ayuda a solucionarlo	84
Tabla N° 23. Pregunta 19, En esta organización se trabaja en equipo	85
Tabla N° 24. Pregunta 20, Siento el respaldo de mis compañeros en mi labor diaria	86
Tabla N° 25. Pregunta 21. Sería muy fácil si trabajara el resto de mi vida en esta organización	87
Tabla N° 26. Pregunta 22. Mi desempeño laboral, es una de las razones que garantiza mi permanencia	88
Tabla N° 27. Pregunta 23. Aún en mis errores, la empresa motiva mi crecimiento. Esta es una razón que garantiza mi permanencia	89
Tabla N° 28. Pregunta 24. Realmente siento los problemas de la organización como propios	90
Tabla N° 29. Pregunta 25. Esta organización tiene para mí, un alto grado de significancia personal	91
Tabla N° 30. Pregunta 26. Si deseara renunciar en este momento, muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas	92
Tabla N° 31. Pregunta 27. Permanecer en mi organización actualmente, es un asunto tanto de necesidad como de deseo	93
Tabla N° 32. Pregunta 28. Sería muy difícil para mí en este momento dejar a mi organización, incluso si lo deseara	94
Tabla N° 32. Pregunta 29. La estabilidad económica es el resultado del buen sueldo que percibo	95
Tabla N° 34. Pregunta 30. La satisfacción de mis necesidades básicas y recreativas está garantizado en este momento	96

Tabla N° 35. Pregunta 31. Aunque resultase ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora	97
Tabla N° 36. Pregunta 32. Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento	98
Tabla N° 37. Pregunta 33. Esta organización merece mi lealtad.	99
Tabla N° 37.Pregunta 34. Aún en situaciones de conflicto, mi lealtad es Inquebrantable	100

RESUMEN

La presente investigación lleva por título El Clima Organizacional y el compromiso de los trabajadores del área de almacenes de una empresa Logística. Lima, Perú - 2013, tuvo como objetivo general reconocer la relación existente entre el clima organizacional y el compromiso de los trabajadores del área de almacenes de una empresa Logística. Uno de los aportes teóricos más importantes en cuanto al clima organizacional es la teoría presentado por Litwin y Stringer (1968) citado en la investigación de Venegas del año 2010, en dicha obra exponen un modelo capaz de medir aquellos factores propios de un ambiente de trabajo a través de una serie de dimensiones cuantificables tales como Relaciones, Recompensa, Riesgo, Conflictos y Cooperación. Asimismo Allen y Meyer (1997) citado en la investigación de Gómez del año 2009 identifica tres dimensiones relacionadas con el compromiso organizacional, el compromiso afectivo que es el deseo de seguir permaneciendo en la empresa, el compromiso continuo que es el costo por dejar de trabajar en la empresa y el compromiso normativo ligado al grado de lealtad y estabilidad laboral.

El tipo de estudio es del tipo **Cuantitativo** ya que se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto, buscando la relación que existan entre dos o más variables en un contexto particular. El diseño de la investigación es del tipo **No Experimental Transversal**, porque tiene como objetivo recopilar datos en un momento único con el propósito de describir sus variables y analizar su interrelación. La población de la presente investigación abarca al total de trabajadores del área objeto de estudio con una muestra total de 69 muestreos, el instrumento utilizado para medir las variables es el cuestionario que utilizo un sistema de respuestas basadas en la escala de Likert. Dicho instrumento fue validado por el juicio de expertos de la casa de estudios, la prueba de confiabilidad fue realizada mediante el análisis estadístico Alfa de Cronbach, resultando valido.

El resultado del instrumento llego a la conclusión que si existe relación entre el clima organizacional y el compromiso de los trabajadores del área objeto de estudio. El 55% de los encuestados respondió estar de acuerdo en que existe un ambiente de trabajo óptimo e idóneo que motiva el desarrollo de las funciones del trabajador, sin embargo la encuesta arrojo que un 42% está en desacuerdo de que exista un clima organizacional óptimo.

Palabras clave

Objetivo/Compromiso/metodología /Instrumento/Diseño.

ABSTRACT

This research titled organizational “Climate and the commitment of workers in the warehouse area of a logistics company. Lima, Peru - 2013” had as its overall objective to recognize the relationship between organizational climate and the commitment of workers in the warehouse area of a logistics company. One of the most important theoretical contributions on the organizational climate is the theory presented by Litwin and Stringer (1968) cited in research Venegas 2010, in this work presented a model to measure those factors specific to a work environment through a series of measurable dimensions, such as Relationships, Reward, Risk, Conflict and Cooperation. Allen and Meyer (1997) also cited research Gomez 2009 identifies three dimensions related to organizational commitment, affective commitment is the desire to continue staying in the company's ongoing commitment that is the cost per quit working in the company and the policy commitment linked to the degree of loyalty and job security.

The type of study is the quantitative as it is responsible for searching the reason of the facts by establishing cause-effect relationships, looking at the relationship that may exist between two or more variables in a particular context. The research design is of the Transversal Experimental No, because aims to collect data on one time with the purpose of describing their variables and analyze their interrelationship. The population of this research covers the total workforce of the area under study with a total sample of 69 samples, the instrument used to measure the variables is the questionnaire responses use a system based on the Likert scale. This instrument was validated by the expert judgment of the university, the reliability test was performed using the statistical analysis Cronbach's alpha, resulting valid.

The result of the instrument conclude that the correlation between organizational climate and the commitment of workers in the area under study. 55% of respondents agree that there is an optimum and suitable environment that encourages the development work of the employee's job, but the survey found that 42% disagree that there is an optimal organizational climate.

Keywords: *Target / Commitment / methodology / Instrument / Design.*