

UNIVERSIDAD FEMENINA DEL SAGRADO CORAZÓN  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y HUMANIDADES  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



INVESTIGACIÓN DE UN CASO ORGANIZACIONAL:  
“DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN UNA EMPRESA  
COURIER DE LIMA METROPOLITANA”

Tesis presentada por:  
TANIA DENISSE RUIZ GUERRA

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

Lima – Perú  
2015

## **RESUMEN**

El propósito del presente caso organizacional de investigación es realizar un diagnóstico del clima organizacional en una empresa MIPYME del rubro Courier, con el objetivo de identificar las diferentes percepciones que poseen los trabajadores sobre el clima organizacional, y posteriormente sugerir acciones orientadas a fomentar un clima laboral positivo en la organización.

La recolección de datos se realizó mediante tres técnicas a lo largo de las visitas hechas a la empresa, gracias al apoyo del área de Recursos Humanos. Con la Técnica de Registro de Observación se logró evaluar a los dos tercios de la empresa, debido a que el área operativa de choferes se encontraba en ruta; con la Técnica del FODA se evaluaron a 2 jefes, 5 administrativos y 5 operarios; finalmente con la Encuesta de Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo, se evaluaron 11 colaboradores tanto administrativos como operarios.

En todos los casos se explicó la finalidad de la investigación, indicando que cada evaluación o técnica utilizada requería obtener información verídica y transparente, con el objetivo de encontrar resultados realistas y precisos relacionados al tema central de la investigación.

Luego del análisis correspondiente se encuentra que la organización presenta un Clima Organizacional Sumiso, muy orientado a las relaciones humanas pero poco orientado a la tarea, dentro de la cual estas relaciones se ejecutan únicamente con la jefatura y administrativos, brindando una sensación de no pertenencia a las personas operarias.

Por otra parte se observa que las dimensiones de Supervisión y Autorrealización dentro de la organización se encuentran aún por mejorar, y afectan a un clima organizacional adecuado lo que no permite propiciar un entorno de crecimiento y desarrollo de los colaboradores junto a la organización que los acoge.