



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**“Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores del área
de Recursos Humanos de Saga Falabella, 2016”**

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

AUTOR:

ACARAPI CATI, JOHANN FRED

ASESOR:

MG. BARBOZA ZELADA, LUIS ALBERTO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA - PERÚ

2016

Dra. Tanith Cubas Romero

Presidente

Mg. César Manrique Tapia

Secretario

Mg. Fernando Rosario Quiroz

Vocal

DEDICATORIA

Dedico este trabajo al amor de mi vida Dalia,
a mis amados padres, gerentes, y compañeros de trabajo, así mismo,
a mi abuela Josefina que en vida me enseñó el valor de trabajar arduamente, y
a todas las personas quienes buscan perseverar y lograr sus metas a pesar de todo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi novia quien me dio su fortaleza,
a mis padres por su amor y apoyo durante mi vida.
De igual manera, al Mg. Luis Alberto Barboza Zelada
por su acertado asesoramiento en la presente investigación.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Johann Fred Acarapi Cati identificado con DNI N° 41759948, 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 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, Febrero 2017

Johann Fred Acarapi Cati

Presentación

Tomando en consideración los Reglamentos Técnicos establecidos por la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, distinguidos miembros del Jurado, pongo a su consideración el presente trabajo de investigación titulado: “Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del área de recursos humanos de Saga Falabella, 2016”, desarrollado para optar el grado de Licenciado en Psicología.

Esta investigación, constituye un aporte al ámbito empresarial en cuanto al comportamiento organizacional y un punto de partida o antecedente significativo para estudios posteriores.

El propósito de la investigación es determinar la relación entre Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de Saga Falabella 2016.

El contenido de la presente investigación está distribuido en numerales, en la primera parte se encontrará con la introducción, el problema de la investigación, en ellos se menciona el planteamiento del problema, así como la justificación de la investigación, los antecedentes que se han venido estudiando. Además se hace referencia al marco teórico y conceptual de las variables, donde se encontrarán los modelos teóricos y conceptos de las variables en investigación.

En la segunda parte, se encontrará el marco metodológico, que detalla la metodología empleada durante la investigación, aborda variables, el tipo de investigación, metodología de investigación, descripción de las características de la población y muestra, así mismo señala los métodos y técnicas utilizadas en la presente investigación.

En la tercera parte, se evidencian los resultados obtenidos en tablas y gráficos, realizados en el programa SPSS 22, posteriormente se hace la discusión de los resultados, en la cuarta parte se encuentran las conclusiones, sugerencias, referencias bibliográficas y anexos del trabajo de investigación.

Índice	
I. Introducción	1
1.1. Realidad problemática	2
1.2. Trabajos previos	4
1.2.1.Trabajos previos Nacionales	5
1.2.2.Trabajos previos Internacionales	6
1.3. Teorías relacionadas al tema	7
1.4. Formulación del problema	14
1.4.1.Formulación del Problema general	14
1.4.2.Formulación del problema específico	14
1.5. Justificación del estudio	14
1.6. Hipótesis	16
1.6.1.Hipótesis General	16
1.7. Objetivos	16
1.7.1.Objetivo general	16
1.7.2.Objetivos específicos	16
II. Método	17
2.1. Diseño de Investigación	18
2.2. Variables, operacionalización	19
2.3. Población y muestra	20
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	20
2.5. Métodos de análisis de datos	24
2.6. Aspectos éticos	25
III. Resultados	26
3.1. Resultados	27
3.2. Descripción de la muestra	33
3.3. Correlaciones	48
3.3.1.Correlación entre Variables	48
3.3.2.Correlación entre Factores de las Variables	49
IV. Discusión	53
V. Conclusiones	56
VI. Recomendaciones	58
VII. Referencias	60
Anexos	64
Instrumentos	65

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1	20
Distribución de la muestra.	
Tabla 2	27
Frecuencia y porcentaje de sexo.	
Tabla 3	28
Frecuencia y porcentaje de la Edad.	
Tabla 4	29
Frecuencia y porcentaje del Estado Civil.	
Tabla 5	30
Frecuencia y porcentaje del Nivel de Instrucción.	
Tabla 6	31
Frecuencia y porcentaje del Área a cargo.	
Tabla 7	32
Frecuencia y porcentaje del tiempo laboral (en meses).	
Tabla 8	34
Niveles de frecuencia y porcentaje de la Realización Personal en los trabajadores del área de Recursos Humanos de Saga Falabella 2016.	
Tabla 9	35
Niveles de frecuencia y porcentaje del Involucramiento Laboral en los trabajadores del área de Recursos Humanos de Saga Falabella 2016.	
Tabla 10	36
Niveles de frecuencia y porcentaje de la Supervisión en los trabajadores del área de Recursos Humanos de Saga Falabella 2016.	
Tabla 11	37
Niveles de frecuencia y porcentaje de la Comunicación en los trabajadores del área de Recursos Humanos de Saga Falabella 2016.	
Tabla 12	38
Niveles de frecuencia y porcentaje de las Condiciones Laborales en los trabajadores del área de Recursos Humanos de Saga Falabella 2016.	

Tabla 13	39
Niveles de frecuencia y porcentaje de Clima Organizacional en los trabajadores del área de Recursos Humanos de Saga Falabella 2016.	
Tabla 14	40
Niveles de frecuencia y porcentaje de las Condiciones Físicas y/o Materiales en los trabajadores del área de Recursos Humanos de Saga Falabella 2016.	
Tabla 15	41
Niveles de frecuencia y porcentaje de los Beneficios Laborales y/o Remunerativos en los trabajadores del área de Recursos Humanos de Saga Falabella 2016.	
Tabla 16	42
Niveles de frecuencia y porcentaje de las Políticas Administrativas en los trabajadores del área de Recursos Humanos de Saga Falabella 2016.	
Tabla 17	43
Niveles de frecuencia y porcentaje de las Relaciones Sociales en los trabajadores del área de Recursos Humanos de Saga Falabella 2016.	
Tabla 18	44
Niveles de frecuencia y porcentaje de los niveles del Desarrollo Personal en los trabajadores del área de Recursos Humanos de Saga Falabella 2016.	
Tabla 19	45
Niveles de frecuencia y porcentaje del Desempeño de Tareas en los trabajadores del área de Recursos Humanos de Saga Falabella 2016.	
Tabla 20	46
Niveles de frecuencia y porcentaje de la Relación con la Autoridad en los trabajadores del área de Recursos Humanos de Saga Falabella 2016.	
Tabla 21	47
Niveles de frecuencia y porcentaje de Satisfacción Laboral en los trabajadores del área de Recursos Humanos de Saga Falabella 2016.	

Tabla 22

48

Prueba de Spearman para dos variables: Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de Saga Falabella 2016.

Tabla 23

49

Prueba de Spearman para factores: Factores I,II,III,IV y V del Clima Organizacional con los Factores I,II,III,IV,V,VI,VII de la Satisfacción Laboral en los trabajadores del área de Recursos Humanos de Saga Falabella 2016.

Índice de Figuras

	Pág.
Figura 1	28
Gráfico de sectores de distribución de frecuencias y porcentajes de las edades de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la empresa Saga Falabella del distrito de San Isidro, 2016.	
Figura 2	29
Gráfico de sectores de distribución de frecuencias y porcentajes del estado civil de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la empresa Saga Falabella del distrito de San Isidro, 2016.	
Figura 3	30
Gráfico de sectores de distribución de frecuencias y porcentajes del nivel de instrucción de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la empresa Saga Falabella del distrito de San Isidro, 2016.	
Figura 4	31
Gráfico de sectores de distribución de frecuencias y porcentajes del área a cargo de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la empresa Saga Falabella del distrito de San Isidro, 2016.	
Figura 5	33
Gráfico de sectores de distribución de frecuencias y porcentajes del tiempo laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la empresa Saga Falabella del distrito de San Isidro, 2016.	
Figura 6	34
Gráfico de sectores de distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de realización personal de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la empresa Saga Falabella del distrito de San Isidro, 2016.	

Figura 7	35
Gráfico de sectores de distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de involucramiento laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la empresa Saga Falabella del distrito de San Isidro, 2016.	
Figura 8	36
Gráfico de sectores de distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de supervisión de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la empresa Saga Falabella del distrito de San Isidro, 2016.	
Figura 9	37
Gráfico de sectores de distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de comunicación de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la empresa Saga Falabella del distrito de San Isidro, 2016.	
Figura 10	38
Gráfico de sectores de distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de condiciones laborales de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la empresa Saga Falabella del distrito de San Isidro, 2016.	
Figura 11	39
Gráfico de sectores de distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de clima organizacional de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la empresa Saga Falabella del distrito de San Isidro, 2016.	
Figura 12	40
Gráfico de sectores de distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de condiciones físicas y/o materiales de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la empresa Saga Falabella del distrito de San Isidro, 2016.	
Figura 13	41
Gráfico de sectores de distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de beneficios laborales y/o remunerativos de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la empresa Saga Falabella del distrito de San Isidro, 2016.	

Figura 14	42
Gráfico de sectores de distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de políticas administrativas de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la empresa Saga Falabella del distrito de San Isidro, 2016.	
Figura 15	43
Gráfico de sectores de distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de relaciones sociales de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la empresa Saga Falabella del distrito de San Isidro, 2016.	
Figura 16	44
Gráfico de sectores de distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de desarrollo personal de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la empresa Saga Falabella del distrito de San Isidro, 2016.	
Figura 17	45
Gráfico de sectores de distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de desempeño de tareas de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la empresa Saga Falabella del distrito de San Isidro, 2016.	
Figura 18	46
Gráfico de sectores de distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de relación con la autoridad de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la empresa Saga Falabella del distrito de San Isidro, 2016.	
Figura 19	49
Gráfico de sectores de distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la empresa Saga Falabella del distrito de San Isidro, 2016.	

RESUMEN

La presente investigación es de tipo descriptivo-correlacional, mediante la cual se trata de ver la relación o influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal del área de Recursos Humanos de la empresa Saga Falabella. La investigación se desarrolló con una población de doscientos treinta y siete (237) trabajadores, empleados, coordinadores y gerentes. Se aplicaron las escalas de Clima Organizacional (CL-SPC) y la escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) de Sonia Palma y Carrillo, pruebas con niveles aceptables de validez y confiabilidad.

Los resultados por factores de Clima Organizacional indican que el promedio más alto es del Factor Involucramiento Laboral ubicándose en el nivel Desfavorable. Asimismo, el mismo promedio tiene el Factor Comunicación en el nivel Medio.

Los resultados por factores de Satisfacción Laboral representan que promedio más alto es del Factor Condiciones Físicas y/o Materiales estando en el nivel Parcial Insatisfacción Laboral siendo el Factor más bajo el área de Relación con la Autoridad ubicándose en el nivel de Parcial. Existe correlación significativa entre el Clima Organizacional y Satisfacción (> 0.01).

Palabras clave: *Clima Organizacional, Satisfacción laboral*

ABSTRACT

The present research is descriptive-correlational, by means of which it is tried to see the relation or influence of the organizational climate in the labor satisfaction of the personnel of the Human Resources area of the company Saga Falabella. The research was carried out with a population of two hundred and thirty-seven (237) workers, employees, coordinators and managers. The Organizational Climate scales (CL-SPC) and the Work Satisfaction Scale (SL-SPC) were applied by Sonia Palma and Carrillo, with acceptable levels of validity and reliability. The results by Organizational Climate factors indicate that the highest average of the Occupational Participation Factor is at the Unfavorable level. Likewise, the same average has the Communication Factor at the Middle level.

The results for the Labor satisfaction factors represent that the average is greater than the Factor. The physical and / or material conditions are in the level of Partial Occupational Dissatisfaction, the lowest Factor in the area of Relationship with the Authority, being located in the Partial level. There is a significant correlation between Organizational Climate and Satisfaction (> 0.01).

Keywords: organizational climate, job satisfaction