



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA RÍMAC SEGUROS Y REASEGUROS S.A., FILIAL CAJAMARCA, AGOSTO 2016.”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autoras:

Br. María Elizabeth Fernández Ramírez

Br. María Yolanda Ortiz Becerra

Asesora:

Ms. C. Aracelli Poémape Grados

Cajamarca – Perú

2016

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
CAPÍTULO 1. REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	11
1.1. Formulación del problema y su Justificación.....	13
1.2. Objetivos	14
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	15
2.1. Antecedentes	15
2.2. Bases Teóricas	18
2.3. Definición de términos básicos	28
CAPÍTULO 3. HIPÓTESIS.....	30
3.1. Formulación de la hipótesis.....	30
3.2. Operacionalización de Variables	31
CAPÍTULO 4. INVESTIGACIÓN	33
4.1. MATERIAL	33
4.1.1. <i>Tipo de Investigación.....</i>	33
4.1.2. <i>Diseño de Investigación</i>	33
4.1.3. <i>Población</i>	33
4.1.4. <i>Muestra.....</i>	34
4.1.5. <i>Unidad de Análisis.....</i>	34
4.1.6. <i>Variables.....</i>	34
4.2. MÉTODOS.....	34
4.2.1. <i>Método de selección de la Muestra.....</i>	34
4.2.2. <i>Técnicas, instrumentos, fuentes de datos.....</i>	34
4.2.3. <i>Método de recolección de datos.....</i>	35
4.2.4. <i>Método de procesamiento y análisis de datos</i>	35
CAPÍTULO 5. RESULTADOS.....	36
CAPÍTULO 6. DISCUSIÓN.....	58
CONCLUSIONES.....	60

RECOMENDACIONES.....	61
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	62
ANEXOS	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla n.º 1 Niveles del Clima Organizacional	36
Tabla n.º 2. Dimensiones del Clima Organizacional	37
Tabla n.º 3. Niveles del Clima Organizacional respecto a la dimensión Autorrealización	38
Tabla n.º 4. Niveles del Clima Organizacional respecto a la dimensión Involucramiento Laboral ..	39
Tabla n.º 5. Niveles del Clima Organizacional respecto a la dimensión Supervisión	40
Tabla n.º 6. Niveles del Clima Organizacional respecto a la dimensión Comunicación	41
Tabla n.º 7. Niveles del Clima Organizacional respecto a la dimensión Condiciones Laborales	42
Tabla n.º 8. Niveles de la Satisfacción Laboral	43
Tabla n.º 9. Variable Satisfacción Laboral por Factores	44
Tabla n.º 10. Niveles de la satisfacción laboral respecto al factor Condiciones Físicas y/o Materiales	45
Tabla n.º 11. Niveles de la satisfacción laboral respecto al factor Beneficios Laborales y Remunerativos	46
Tabla n.º 12. Niveles de la satisfacción laboral respecto al factor Políticas Administrativas	47
Tabla n.º 13. Niveles de la satisfacción laboral respecto al factor Relaciones Sociales	48
Tabla n.º 14. Niveles de la satisfacción laboral respecto al factor Desarrollo Personal	49
Tabla n.º 15. Niveles de la satisfacción laboral respecto al factor Desempeño de Tareas	50
Tabla n.º 16. Niveles de la satisfacción laboral respecto al factor Relación con la Autoridad	51
Tabla n.º 17. Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral	52
Tabla n.º 18. Correlación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral	55
Tabla n.º 19. Correlación entre el clima organizacional Dimensión Autorrealización y la Satisfacción Laboral	55
Tabla n.º 20. Correlación entre el clima organizacional Dimensión Involucramiento Laboral y la Satisfacción Laboral	56
Tabla n.º 21. Correlación entre el clima organizacional Dimensión Supervisión y la Satisfacción Laboral	56
Tabla n.º 22. Correlación entre el clima organizacional Dimensión Comunicación y la Satisfacción Laboral	57
Tabla n.º 23. Correlación entre el clima organizacional Dimensión Condiciones Laborales y la Satisfacción Laboral	57

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura n.º 1. Niveles del Clima Organizacional.....	36
Figura n.º 2. Dimensiones del Clima Organizacional.....	37
Figura n.º 3. Nivel del Clima Organizacional respecto a la Dimensión Autorrealización.....	38
Figura n.º 4. Nivel del Clima Organizacional respecto a la Dimensión Involucramiento Laboral	39
Figura n.º 5. Nivel del Clima Organizacional respecto a la Dimensión Supervisión.....	40
Figura n.º 6. Nivel del Clima Organizacional respecto a la Dimensión Comunicación.....	41
Figura n.º 7. Nivel del Clima Organizacional respecto a la Dimensión Condiciones Laborales.....	42
Figura n.º 8. Nivel de Satisfacción Laboral.....	43
Figura n.º 9. Factores de la Satisfacción Laboral.....	44
Figura n.º 10. Nivel de la Satisfacción Laboral respecto al Factor Condiciones Físicas y/o Materiales.....	45
Figura n.º 11. Nivel de la Satisfacción Laboral respecto al Factor Beneficios Laborales y Remunerativos.....	46
Figura n.º 12. Nivel de la Satisfacción Laboral respecto al Factor Políticas Administrativas.....	47
Figura n.º 13. Nivel de la Satisfacción Laboral respecto al Factor Relaciones Sociales.....	48
Figura n.º 14. Nivel de la Satisfacción Laboral respecto al Factor Desarrollo Personal.....	49
Figura n.º 15. Nivel de la Satisfacción Laboral respecto al Factor Desempeño de Tareas.....	50
Figura n.º 16. Nivel de la Satisfacción Laboral respecto al Factor Relación con la Autoridad.....	51
Figura n.º 17. Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral.....	54

RESUMEN

El propósito de la investigación fue determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Colaboradores de la empresa Rímac Seguros y Reaseguros S.A., filial Cajamarca, agosto 2016; para lo cual se trabajó con 20 colaboradores; se les aplicó los cuestionarios estructurados de Clima Laboral y Satisfacción Laboral, de la autora Sonia Palma Carrillo, donde el tipo de investigación desarrollada fue Descriptiva Correlacional.

Al procesar los datos obtenidos se encontró que el 60% de los colaboradores consideran que el clima organizacional es favorable, mientras que el 35% considera que es medio y el 5% considera que es muy favorable. En el caso de la satisfacción laboral, todos los encuestados están de acuerdo con la satisfacción laboral en la empresa. Se determinó además que si existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Rímac Seguros y Reaseguros S.A. filial Cajamarca. Aceptando la hipótesis general y las específicas para cada dimensión del clima organizacional dado que en cada prueba se obtuvo un p-valor $< 0,05$ y un coeficiente de correlación de Pearson de $r = 0,7889$.

Palabras claves:

Clima organizacional, satisfacción laboral, correlación de Pearson.

ABSTRACT

The purpose of the research was to determine the relationship between organizational climate and job satisfaction of the collaborators of the company Rimac Insurance and Reinsurance SA, subsidiary Cajamarca, august 2016; for which we worked with 20 collaborators; was applied to them a questionnaires structured of organizational climate and of work satisfaction from the author Sonia Palma Carrillo, where the type of research conducted was Descriptive Correlational.

By processing the data obtained it was found that 60% of collaborators believe that the organizational climate is favorable, while 35% believe it is medium and 5% think that is very favorable. In the case of work satisfaction, all respondents agree with job satisfaction in the company. It was further determined that if there is a direct relationship between organizational climate and job satisfaction in collaborators of the company Rimac Insurance and Reinsurance S.A., subsidiary Cajamarca. Accepting the general hypothesis and the specifics for each dimension of organizational climate since in each test the p-value <0.05 and was obtained a correlation coefficient of Pearson $r = 0.7889$.

Keywords:

Organizational climate, work satisfaction, Pearson correlation.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Blum, M. & Naylor, J. (1992). *Psicología Industrial, Sus Fundamentos teóricos y sociales* (2.^a ed.). México: Trillas.
- Browsers, D. & Taylor, A. (1997). *Dimensiones del Clima Organizacional*. Universidad de Michigan, Estados Unidos de Norteamérica.
- Brunet, Luc, (1999). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones, Definiciones, Diagnósticos y Consecuencias*. Editorial Trillas, México.
- Cabanillas, B. & Cabrejo, R. (2014). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el área de medio ambiente de la empresa minera Gold Fields La Cima S.A. de la provincia de Hualgayoc en el año 2014*. (Tesis para optar el título profesional de: Licenciado en Administración) Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú.
- Carús, D. (2013). *Percepción del clima y satisfacción laboral en la empresa Bimbo de Papantla Veracruz, Veracruz*. Recuperado de: [http://cienciasdelasaluduv.com/site/images/stories/3_3/08\).pdf](http://cienciasdelasaluduv.com/site/images/stories/3_3/08).pdf)
- Chaparro, L. (2006). *Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones: Factores diferenciadores entre las empresas públicas y privadas*. Revista Innovar, 28, págs. 7-15.
- Chávez, E. & Ponce, W. (2014). *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de la Institución Educativa Pública Secundaria de Menores “San Marcos”, provincia de San Marcos, en el año 2014*. (Tesis para optar el título profesional de: Licenciado en Administración) Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú.
- Chiang, M., Martin, J., & Nuñez, A. (2010). *Relaciones entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral*. Madrid: R.B. Servicios Editoriales S.L. - Universidad Pontificia Comillas.
- Cialdini, R. (2001). *The science of persuasion*. *Scientific American*, 284, 76-81 páginas.
- Contreras, J.; Montoya, S. & Abrajan, M. (2009). *Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa*. *Enseñanza e Investigación en Psicología* (14.^a ed.) págs. 105-118. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29214108>
- Fernández, F. (1995). *Diagnóstico del clima organizacional de una empresa de transporte urbano de Lima Metropolitana*. (Tesis de postgrado) Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima, Perú.
- Hall Richard H. (1996). *Organizaciones, estructuras, procesos y resultados*. Ed. Prentice Hall Hispanoamericana S.A..
- Koontz, O. (1985). *Administración* (8.^a ed.). Ed. Mc-Graw Hill.

- León, J. (2013). *La ergonomía y su relación con la satisfacción del personal de una distribuidora automotriz de la ciudad capital* Nueva Guatemala de la Asunción.
- Litwin, G., & Stringer, R. (1968). *Motivation and Organizational Climate*. (Graduate School of Business Administration) Harvard University, Boston.
- Maslow, A. (1954). *Motivación y Personalidad*. Editorial Herper, Nueva York, EE.UU. 515 páginas.
- McGregor, D. (2001). *El factor humano en la empresa, Colección Gerencia Empresarial*. Caracas: Ediciones Deusto. 360 páginas.
- Medina, J. (2012). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los concesionarios de camiones del municipio San Francisco*. (Maestría en Administración de Empresas), Maracaibo.
- Mejía, B. (2004). *Gerencia de procesos para la organización y el control interno de empresas de salud*. (4.ª ed.) Editorial MD – MSP, Colombia.
- Palma, S. (1999). *Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima metropolitana*. *Teoría e Investigación en Psicología*, 9 (1), 27-34
- Palma, S. (2004). *La motivación y el clima laboral en Trabajadores de Instituciones Universitarias*. Manual Escala Clima Laboral, CL-SPC (1a. Ed.). (2004).
- Pezet. C. (1994). *Clima organizacional en una empresa de proceso de cambio*. (Tesis de postgrado) Universidad Femenina del Sagrado Corazón.
- Pineda, O. N. (2012). *Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral, en los empleados de la municipalidad de Choloma*. Estados Unidos.
- Quintero, N., Africado, N. & Faría, E. (2008). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago*. *Revista Negotium*, 9, 33-51. Recuperado de <http://www.revistas.luz.edu.ve/index.php/nego/article/viewFile/3048/2939>
- Robbins, S. (1998). *Comportamiento Organizacional* (8ª ed.). México: Prentice Hall.
- Robbins, S. & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Decimotercera Edición. Editorial Prentice Hall, México. 718 páginas.
- Rodríguez, D. (2001). *Diagnóstico Organizacional*. Editorial Alfaomega. México. D.F.
- Salgado, J.; Remeseiro, C. & Iglesias, M. (1996). *Clima organizacional y Satisfacción Laboral en una PYME*. *Psicothema*, 8 (2), pags. 329 – 335. Recuperado de <http://156.35.33.98/reunido/index.php/PST/article/view/7370/7234>
- Segovia, M. & Solórzano, I. (2004). *Estudio de Clima Organizacional de una Empresa del Sector Automotriz*. Universidad De La Sabana, Bogotá, Colombia.
- Silva, M. (1996). *El Clima en las Organizaciones*. Editorial EUB. Barcelona, España.

Villagómez, S. (2013). *La Satisfacción Laboral de los trabajadores y sus efectos en la Productividad de las Empresas Alvarado sector automotriz del Ecuador en el año 2012*. (Trabajo de Graduación) Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.

Las mejores empresas para trabajar en Perú (2015) 14ª ed. Recuperado de:
http://www.greatplacetowork.com.pe/storage/SUPLEMENTO_GPTW_2015.pdf