



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**CLIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE
LA EMPRESA MOLITALIA S.A. CHICLAYO 2015.**

PARA OBTENER EL GRADO DE:

MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS

AUTOR

Bach. PARRAGUEZ VILCHEZ ORESTES GIOVANNI

ASESOR

DR. LUIS MONTENEGRO CAMACHO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN INSTITUCIONAL EN LOS NEGOCIOS

CHICLAYO – PERÚ

2015

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Parraguez Vilchez Orestes Giovanni egresado (a) del Programa de Maestría (x) Doctorado () Maestría en Administración de Negocios de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° 17431966

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor (a) de la tesis titulada: **CLIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MOLITALIA S.A. CHICLAYO 2015**
2. La misma que presento para optar el grado de: Maestría en Administración de Negocios
3. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
4. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
5. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
6. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Pimentel, 10 de febrero de 2017

Firma

Nombres y apellidos: Parraguez Vilchez Orestes Giovanni

DNI:17431966

A Dios que me ha dado la fortaleza, por haberme permitido culminar con éxito este proyecto y mucho emprendimiento

A las personas más importantes en mi vida, que me supieron comprender, me dieron la fuerza y empeño para seguir adelante, con cariño y gratitud a mi familia.

EL AUTOR

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios padre por permitirme seguir estudiando y cumplir mis metas; dándome fuerza y voluntad para terminar mis estudios con éxito y triunfo.

Agradezco la confianza, y el apoyo de mi familia, para llevar a cabo esta difícil jornada en mi vida ya que esto significa mucho en cada paso día a día para seguir mis metas y objetivos propuestos.

Al personal directivo y trabajadores de la empresa Molitalia S.A Chiclayo, por las comodidades brindadas para la ejecución del actual trabajo de investigación, a quienes les guardo especial deferencia.

El autor.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Dispongo el actual trabajo de proyecto de investigación titulado: **CLIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MOLITALIA S.A. CHICLAYO 2015**; el cual se ha desarrollado siguiendo los parámetros y lineamientos que exige la Universidad César Vallejo. Así mismo esta investigación ha logrado comprender paso a paso el proceso de la investigación científica; mejorando y colaborando a observar un problema que puede afectar a los trabajadores que laboran en esta presente empresa.

La mejora del trabajador en general son dos elementos muy importantes que revisten con la finalidad de poder entregar un buen servicio al cliente y más aún en el sector privado; ya estos factores se encuentran muy asociados a brindar un sistema de calidad a clientes tanto internos y externos de la empresa.

Sin más preámbulo deseo que la actual investigación sea apreciada para futuras mediciones de las mismas variables y que los resultados sean comparados, para beneficio de los elementos que atribuyen la presente empresa.

El autor.

RESUMEN

El discernimiento del Comportamiento Organizacional es considerado para las personas que dirigen las empresas que predominan en la calidad de atención de los trabajadores y en la condición de la prestación de los servicios. Por lo tanto, el cálculo de satisfacción y clima Laboral; atribuyen una responsabilidad necesaria como señales de productividad y el desempeño laboral.

El actual estudio sobre "satisfacción y clima laboral en la empresa Molitalia S.A."; tuvo como meta general: contribuir la relación entre la satisfacción y clima laboral, con la única finalidad de plantear nuevas alternativas correctivas que accedan a mejorar el comportamiento. La población estuvo adecuada por 50 trabajadores las cuales tuvo como técnica de trabajo entrevista y como instrumento un formulario similar a un cuestionario. Los resultados de esta técnica acerca de la satisfacción laboral y el clima laboral, el 100% se encontraban en un nivel bajo, predominando los factores Desempeño de tareas, Relación con la autoridad y Beneficios laborales y remunerativos, informan niveles significativos de satisfacción media. Las dimensiones Relaciones interpersonales, Desarrollo personal y Políticas administrativas presentan tendencia al nivel alto y el factor Condiciones físicas y/o confort presenta niveles de satisfacción que se dan entre alta y baja.

En vínculo a los resultados del clima institucional de esta actual investigación; no son muy aptos ni muy satisfactorios; ya que realmente existe un nivel significativamente alto de rechazo de las personas; sin embargo, hemos podido demostrar que la satisfacción laboral influye significativamente en el clima laboral.

Palabras claves: clima y satisfacción laboral

ABSTRACT

The discernment of Organizational Behavior is considered for the people who run the companies that predominate in the quality of attention of the workers and in the condition of the provision of the services. Therefore, the calculation of satisfaction and Labor climate; They attribute a necessary responsibility as signs of productivity and job performance.

The current study on "satisfaction and working environment in the company Molitalia S.A."; It had as its general goal: to contribute to the relationship between satisfaction and work climate, with the sole aim of proposing new corrective alternatives that access even improving behavior. The population has agreed with 50 workers who have the same ease of work and as a questionnaire form similar to a form. The results of this technique with respect to job satisfaction and the working environment, 100% were in a low level, predominating the factors Task performance, Relation with authority and Labor and remunerative benefits, informal significant levels of average satisfaction. The dimensions Interpersonal relations, Personal development and Administrative policies. Trend at high level and factor. Physical conditions and / or comfort.

In connection with the results of the institutional climate of this current research; They are neither very fit nor very satisfactory; Since there really is a significantly high level of rejection of people; However, we have been able to demonstrate that job satisfaction significantly influences the work environment.

Keywords: climate and job satisfaction