



FACULTAD DE HUMANIDADES

INFORME DE DESARROLLO DE TESIS

**CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PERSONAL DE UNA
EMPRESA DE SERVICIOS DEL DISTRITO DEL CALLAO**

PRESENTADO POR:

Selbit Cristel Coronel Cabrera

ESCUELA:

De Psicología

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA:

Salud Ocupacional

ASESOR(ES):

Metodológico: William Cabanillas Rojas

Temático: Juan José Kaneko Aguilar

LIMA-PERÚ

2011

DEDICATORIA

La presente tesis dedico a mis padres, quienes con su esfuerzo, han sacrificado gran parte de su vida para formarme y educarme, a quienes no podré pagar por sus desvelos, ni con las riquezas más grandes de este mundo, gracias por su apoyo incondicional, por incentivar me en salir siempre adelante al logro mis metas quienes nunca podré encontrar la forma de cómo agradecerles en esta vida de lucha y superación constante. Los amo mucho.

A mis hermanas por su apoyo constante, los quiero muchísimo.

A todos mis amigos por la bonita amistad brindada por todo este tiempo y por el apoyo incondicional los quiero mucho.

AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a todas las personas que hicieron posible la culminación de la presente investigación, contribuyendo con sus conocimientos en el enriquecimiento de este estudio.

Al Mg. Juan Kaneko Aguilar. Asesor Docente de la presente investigación por depositar su confianza en mí, por ser una de las personas que me motivó para la realización de este estudio y por la valiosa orientación en la realización de la tesis.

Al Lic. William Cabanillas. Asesor Docente de la presente investigación por su colaboración y por brindarme las facilidades para la realización y culminación de este trabajo.

Al Mg. Carlos Velásquez Centeno. Asesor Docente, por su amistad, orientación constante y colaboración para la culminación del presente estudio.

A Dios por iluminar mi camino y darme fuerzas para seguir adelante y culminar mis metas.

A **mis padres** por brindarme su apoyo y depositar su confianza en mí. Y por ayudarme siempre a seguir adelante, los quiero mucho.

A **mis hermanas** por ser fuente de motivación, por su apoyo, alegría y comprensión. Las quiero mucho.

A **mis amigos** por su apoyo incondicional, y por su gran amistad. Los quiero mucho.

PRESENTACIÓN

Las organizaciones actuales están inmersas en cambios tecnológicos, sociales y económicos, y nadie duda, que del proceso de adaptación a estos obtendremos las metas y logros propuestos, para lo cual es primordial que el personal tenga un buen clima laboral y estén satisfechas con su trabajo y con la organización, ya que ello aumentará claramente su rendimiento y la calidad de servicio, y habrá mayor productividad en la organización.

En cuanto al campo de salud, el clima laboral y la satisfacción laboral del personal es esencialmente importante, pues cuya razón es también cuidar su salud mental y de entregar una buena calidad de atención y productos. Ya que el conocimiento y comprensión del nivel del clima y satisfacción laboral de los trabajadores son factores fundamentales para la organización y los resultados que se proponen a alcanzar.

La presente investigación “Clima Laboral y Satisfacción Laboral en personal de una empresa de servicios del Distrito del Callao-2011”, tiene como objetivo determinar la relación entre clima y satisfacción laboral en personal de una empresa de servicios, cuyo propósito es proporcionar información válida que permita al personal de la empresa elaborar estrategias para mejorar su clima, satisfacción e indicadores para la evaluación y así contribuir a mejorar la calidad de servicio y mejor productividad.

RESUMEN

El objetivo de este estudio de investigación, fue determinar si existe relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores. Los instrumentos utilizados fueron la Escala de Clima Laboral CL-SP de Sonia Palma (2004) y la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC de Sonia Palma (1999). Estas escalas fueron aplicadas a una muestra de 80 trabajadores (operarios) de una empresa de servicios del distrito del Callao.

La presente investigación es de tipo Correlacional. La hipótesis principal señalaba que existía relación significativa entre el CL y la SL en personal de una empresa de servicios del distrito del Callao.

En el nivel de hipótesis específicas se comprobó que existe relación entre el factor I del Clima Laboral y el factor I, II, VII y el total de la Satisfacción Laboral, entre el factor II del C. L. y el factor I, III y VII de la S. L., entre el factor III de CL y el factor I, III y VII de la SL, entre el factor IV del CL y el factor I, II y VII de la SL y por último entre el factor V del CL y el factor I, II, III, VII y el total de la SL.

Las correlaciones son medianas entre los factores I, II del CL y el factor VII de la SL, así el total del CL y el factor VII de la SL, el resto las correlaciones son bajas.

Finalmente en esta investigación se concluyó que entre el CL y la SL existe un $r=0.24$, indicando que la correlación es baja.

Palabras claves: Clima laboral; Satisfacción laboral; Trabajadores operarios, Empresa de servicios.

ABSTRACT

The objective of this research study was to determine whether a relationship exists between the work environment and job satisfaction of workers. The instruments used were the Working Environment Scale-SP CL Sonia Palma (2004) and Job Satisfaction Scale SL-SPC Sonia Palma (1999). These scales were applied to a sample of 80 workers (operators) of a service district of Callao.

This research is correlational. The primary hypothesis stated that there was significant relationship between CL and SL staff a service district of Callao.

At the level of specific hypotheses was found that there is a relationship between work climate factor I and factor I, II, VII and total job satisfaction between the factor II C. L. and factor I, III and VII of the S. L., between the CL factor III and factor I, III and VII of the SL, between CL IV factor and factor I, II and VII of the SL and finally between factor V and factor CL I, II, III, VII and total SL.

The correlations between factors are medium I, II, CL and SL factor VII and total factor VII CL and the SL, the other correlations are low.

Finally in this investigation concluded that between CL and SL exists $r = 0.24$, indicating that the correlation is low.

Key words: Work Environment, Job satisfaction, Workers operators, service.