

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



TESIS

**RELACIÓN ENTRE CLIMA LABORAL
Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES
DE LA EMPRESA MISKI MAYO SAC - PIURA**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

AUTOR:

Br. Maricruz Gonzales Tomiyama

ASESOR:

Lic. Pedro Jaramillo Arica

PIURA- PERÚ

2007

Relación entre clima laboral y satisfacción laboral
en los trabajadores de la empresa
Miski Mayo SAC - Piura

A mí querido esposo e hijos por darme la oportunidad de crecer
y ser feliz...

Con mucho cariño a Alberto, mi cuñado que a pesar que ya no
está entre nosotros, siempre lo recordaremos con amor y
gratitud...

A mis padres y hermanos por su inmenso amor y apoyo que
posibilitan el logro de mis sueños mas preciados....

AGRADECIMIENTOS

- A mi asesor Pedro Jaramillo Arica, por encaminarme hacia el camino de la superación.

- A mis profesores, de manera especial al profesor Oscar Vela por su orientación y disponibilidad de servicio.

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

En concordancia con lo estipulado en el reglamento de grados y títulos de la Universidad "César Vallejo", para optar el título Licenciada en Psicología, someto a vuestra consideración la tesis titulada "Relación entre clima laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Miski Mayo SAC - Piura".

Reconociendo sus apreciaciones y sugerencias que pudieran brindar al presente trabajo, agradezco por anticipado su importante participación.

Piura, Setiembre de 2007

Maricruz Gonzales Tomiyama
Bachiller en Psicología

RESUMEN

El trabajo de investigación que presentamos a continuación tiene como objetivo identificar la relación que existe entre clima laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Miski Mayo SAC. La muestra estuvo conformada por 51 trabajadores. A los cuáles se les aplicó dos instrumentos de recolección de datos que fueron las Escalas de Clima Laboral y Satisfacción Laboral.

Los resultados indican que existe correlación significativa entre clima y satisfacción, la cuál es moderada y positiva. Al analizar la correlación bivariada entre los cinco factores del clima y los cuatro factores de satisfacción, se obtuvieron un total de 20 correlaciones cruzadas, por lo que se pudo identificar 19 correlaciones significativas, sólo se encontró una correlación no significativa entre Supervisión y Significación de la Tarea.

Asimismo, se consideró importante cuantificar cada una de las variables clima y satisfacción, así como también los indicadores que las componen. Debido a esto, se obtuvieron niveles favorables de clima y satisfacción derivados del puntaje total promedio de la muestra investigada. También, se encontró que en la empresa predominaba un clima laboral favorable sumado a una parcial satisfacción laboral.

PALABRAS CLAVE: Relación, Clima Laboral, Satisfacción Laboral.

RELACION ENTRE CLIMA LABORAL Y SATISFACCION LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MISKI MAYO SAC - PIURA

INDICE

Dedicatoria	
Agradecimiento	
Presentación	
Resumen	
Introducción.....	01
Capítulo I - Marco Metodológico.....	03
1.1. El Problema.....	03
1.1.1. Selección del Problema.....	04
1.1.2. Antecedentes del Problema.....	05
a) Antecedentes del clima laboral en el extranjero.....	06
b) Antecedentes del clima laboral en nuestro medio.....	12
c) Antecedentes de satisfacción laboral en el extranjero.....	21
d) Antecedentes de satisfacción laboral en nuestro medio.....	34
1.1.3. Formulación del problema.....	44
1.1.4. Justificación.....	44
1.1.5. Limitaciones.....	47
1.2. Objetivos.....	47
1.2.1. Objetivo general.....	47
1.2.2. Objetivos específicos.....	48
1.3. Hipótesis.....	53
1.3.1. Hipótesis general.....	53
1.3.2. Hipótesis específicas.....	53
1.4. Variables – Indicadores.....	61
1.4.1 Variables.....	61
1.4.2. Indicadores.....	61
1.5. Diseño de la Ejecución.....	62
15.1. Tipo de Investigación.....	62
1.5.2. Población – Muestra.....	63
1.5.3. Técnicas e instrumentos.....	63
1.5.4. Procesamiento y análisis de información.....	75

Capítulo II - Marco Referencial Científico.....	76
2.1. Marco teórico.....	76
2.1.1. Clima laboral.....	76
2.1.1.1. Definiciones.....	76
2.1.1.2. Características.....	81
2.1.1.3. Tipos.....	83
2.1.1.4. Componentes.....	86
2.1.1.5. Enfoques.....	87
2.1.1.6. Factores Influyentes.....	90
2.1.1.7. Sistemas de detección e investigación.....	91
2.1.1.8. Dimensiones.....	95
2.1.1.9. Teorías.....	98
2.1.2. Satisfacción laboral.....	102
2.1.2.1. Definiciones.....	102
2.1.2.2. Componentes.....	105
2.1.2.3. La satisfacción laboral como variable dependiente.....	106
2.1.2.4. La satisfacción laboral como variable independiente.....	109
2.1.2.5. Tendencias generales de la satisfacción laboral.....	113
2.1.2.6. Como manifiestan insatisfacción los trabajadores.....	117
2.1.2.7. Beneficios del estudio de la satisfacción en las organizaciones.....	118
2.1.2.8. Dimensiones.....	121
2.1.2.9. Factores.....	123
2.1.2.10. Teorías.....	127
2.2. Marco Conceptual.....	136
2.2.1. Clima laboral.....	136
2.2.2. Satisfacción Laboral.....	137
Capítulo III - Descripción de Resultados.....	138
Gráfico N° 1.....	138
Puntaje Promedio del clima laboral y satisfacción laboral	
Gráfico N° 2.....	140
Niveles de clima laboral	
Gráfico N° 3.....	142
Niveles de autorrealización del clima laboral	
Gráfico N° 4.....	143
Niveles de involucramiento del clima laboral	
Gráfico N° 5.....	144
Niveles de supervisión del clima laboral	
Gráfico N° 6	
Niveles de comunicación del clima laboral.....	145

Gráfico N° 7.....	147
Niveles de condiciones laborales del clima laboral	
Gráfico N° 8.....	148
Niveles de satisfacción laboral	
Gráfico N° 9.....	150
Niveles de satisfacción del factor significación de la tarea	
Gráfico N° 10.....	152
Niveles de satisfacción del factor condiciones de trabajo	
Gráfico N° 11	
Niveles de satisfacción del factor reconocimiento personal.....	154
Gráfico N° 12	
Niveles de satisfacción del factor beneficios económicos.....	156
Cuadro N° 1.....	158
Correlación entre clima y satisfacción laboral	
Cuadro N° 2.....	159
Correlación entre los indicadores del clima laboral y los indicadores de satisfacción laboral	
Cuadro N° 3.....	161
Correlación entre la variable satisfacción laboral y los indicadores del clima laboral	
Capítulo IV - Contrastación de Hipótesis.....	162
Capítulo V - Discusión de resultados.....	166
Capítulo VI - Conclusiones y recomendaciones.....	173
6.1. Conclusiones.....	173
6.2. Recomendaciones.....	175
Capítulo VII - Bibliografía y anexos.....	177
7.1. Bibliografía.....	177
7.2. Anexos.....	182
Anexo 1. Escala de clima laboral.....	183
Anexo 2. Escala de satisfacción laboral.....	185

INTRODUCCIÓN

Al iniciarse la edad moderna, el clima laboral y satisfacción laboral tenían poca importancia en el proceso de productividad y eficiencia en las organizaciones. Conforme avanza el tiempo, las organizaciones toman en cuenta estas variables para poder desarrollarse y expandirse, a la par que mejoran su tecnología y procesos productivos.

Las empresas necesitan conocer cómo perciben y como se sienten los trabajadores en las organizaciones, con la finalidad de conocer los aspectos deficitarios que necesitan ser mejorados.

Es así, como la presente investigación surge ante la necesidad de conocer como se relacionan los variables clima y satisfacción dentro del ámbito organizacional.

Para cumplir con el objetivo planteado, presentamos a continuación el trabajo estructurado en siete capítulos, los mismos que detallamos a continuación:

El Capítulo I, comprende el marco metodológico de la investigación, los objetivos, las hipótesis generales y específicas, las dos variables a medir que son clima y satisfacción, con sus respectivos indicadores, por lo que

se tiene cinco indicadores del clima y cuatro indicadores de satisfacción, lo que ha hecho posible 20 correlaciones cruzadas interindicadores.

En el Capítulo II, tenemos el marco referencial científico que sustenta la investigación realizada.

En el Capítulo III, se presentan los resultados de la investigación seguido del Capítulo IV, donde se desarrolla la contrastación de hipótesis generales y específicas.

En el Capítulo V, se desarrolla la discusión de resultados, y a continuación en el Capítulo VI se presentan las conclusiones y recomendaciones.

Por último en el Capítulo VII se presenta la bibliografía y anexos.