

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA “JUAN MISAEL SARACHO”

FACULTAD DE HUMANIDADES

CARRERA DE PSICOLOGÍA



**“ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y
LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE
SETAR S.A. DE LA CIUDAD DE TARIJA”**

Elaborado por:

Dorcas Abigail Calle Aruquipa

Trabajo de investigación presentado a la Universidad Autónoma Juan Misael Saracho como requisito, para optar al grado académico de licenciatura en
Psicología

TARIJA – BOLIVIA

2018

El tribunal calificador del presente trabajo, no se solidariza con la forma, términos, modos y expresiones vertidas en el mismo, siendo esta únicamente responsabilidad de la autora.

DEDICATORIA

- A mi amada Madre en primer lugar, que desde el cielo ilumino mi camino, quien fue la motivación para lograr esta meta y en segundo lugar al hombre que ella más amo en esta vida, mi padre, por enseñarme a que cada día se puede crecer un poquito más en todo ámbito de la vida con perseverancia, voluntad, humildad y compromiso.

AGRADECIMIENTOS

- A Dios por estar conmigo en cada paso que doy, bendiciéndome con sabiduría, perseverancia, paciencia y sobre todo salud para terminar esta investigación y por haber puesto en mi camino a personas que han sido mi pilar y motivación en este proceso.
- Al personal de SETAR S.A. Quienes me brindaron su tiempo y espacio para realizar esta investigación.
- A todos los docentes que con humildad me brindaron su conocimiento en todo este proceso.
- A ti por todo el amor, el tiempo y la paciencia que me brindaste, por motivarme y no dejarme desfallecer.

ÍNDICE

Pág.

Agradecimientos	
Dedicatoria	
Resumen	
Introducción	

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO Y JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Justificación	8

CAPÍTULO II

DISEÑO TEÓRICO

2.1 Identificación del problema	10
2.2 Objetivos.....	10
2.2.1 Objetivo general	10
2.2.2 Objetivos específicos.....	10
2.3 Hipótesis	11
2.4 Operacionalización de variables.....	12

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

3.1 Organización.....	15
3.3 Comportamiento organizacional	15

3.4	Clima organizacional.....	17
3.4.1	Definiciones de clima organizacional.....	17
3.4.2	Importancia del clima organizacional.....	20
3.4.3	Teoría del clima organizacional de Likert.....	21
3.4.3	Características del clima organizacional.....	25
3.4.5	Ventajas y desventajas del clima organizacional.....	28
3.4.6	Beneficios de un buen clima en la organización.....	28
3.4.7.	Influencias de la sociedad sobre el clima organizacional.....	30
3.4.8	Dimensiones del clima organizacional.....	31
3.4.9	Medición del clima organizacional.....	47
3.5	Satisfacción laboral.....	51
3.5.1.	Satisfacción laboral y productividad.....	52
3.5.2.	Satisfacción y absentismo.....	52
3.5.3.	Satisfacción y rotación.....	53
3.5.4.	Satisfacción con las relaciones interpersonales.....	53
3.5.5.	Satisfacción y motivación.....	54
3.5.6.	Teorías sobre la satisfacción laboral.....	55
3.5.7.	Factores que favorecen y desfavorecen la satisfacción laboral.....	57
3.5.8.	Efecto de los empleados insatisfechos y satisfechos.....	59
3.5.9.	Dimensiones de la satisfacción laboral.....	61
3.5.10.	Medición de la satisfacción laboral.....	66

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1.	Tipificación de la investigación.....	67
4.2.	Diseño de la investigación.....	68
4.3.	Población y muestra.....	68
4.4.	Métodos técnicas e instrumentos.....	70

CAPÍTULO V
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

5.1. Resultados de Clima Organizacional	74
5.2. Resultados de Satisfacción Laboral.....	91

CAPÍTULO VI
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Recomendaciones

BIBLIOGRAFIA

ANEXOS

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Pág.

Ilustración 1: Niveles de análisis del clima organizacional	16
Ilustración 2: Esquema del clima organizacional	20
Ilustración 3: Características del clima organizacional	25
Ilustración 4: Componente y resultados del clima organizacional	27
Ilustración 5: Resultados de un buen clima organizacional.....	29
Ilustración 6: Variables del compañerismo.....	34
Ilustración 7: Estilos de dirección.....	36
Ilustración 8: Pirámide de Herzberg a base de las jerarquías de Maslow ..	40
Ilustración 9: Cualidades de un buen sistema de información.....	43
Ilustración 10: Triple realidad de los valores.....	46
Ilustración 11: Componentes de la dirección.....	47
Ilustración 12: Casos para fijación de metas.....	44
Ilustración 13: Satisfacción e insatisfacción laboral.....	60

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla 1: Operacionalización de la variable clima organizacional.....	13
Tabla 2: Operacionalización de la variable satisfacción laboral.....	14
Tabla 3: Determinación de la muestra.....	71
Tabla 4: Relaciones interpersonales.....	74
Tabla 5: Estilo de dirección.....	76
Tabla 6: Retribución.....	77
Tabla 7: Sentido de pertenencia.....	80
Tabla 8: Disponibilidad de recursos.....	80
Tabla 9: Estabilidad.....	84
Tabla 10: Claridad y coherencia en la dirección.....	85
Tabla 11: Valores colectivos.....	82
Tabla 12: Satisfacción intrínseca.....	91
Tabla 13: Prestaciones.....	94
Tabla 14: Participación.....	97
Tabla 15: Supervisión.....	100
Tabla 16: Espacio físico.....	103
Tabla 17: Satisfacción general por diferencia de sexo.....	106
Tabla 18: Satisfacción general por áreas.....	108
Tabla 19: Satisfacción general por gerencias.....	110
Tabla 20: Satisfacción general del personal de la empresa.....	112

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Grafico 1: Relaciones interpersonales	74
Grafico 2: Estilo de dirección.....	76
Grafico 3: Retribución	78
Grafico 4: Sentido de pertenencia	80
Grafico 5: Disponibilidad de recursos	82
Grafico 6: Estabilidad.....	84
Grafico 7: Claridad y coherencia en la dirección	86
Grafico 8: Valores colectivos	88
Grafico 9: Satisfacción Intrínseca	91
Grafico 10: Prestaciones	94
Grafico 11: Participación	97
Grafico 12: Supervisión	100
Grafico 13: Espacio físico	103
Grafico 14 :Satisfacción general por diferencia de sexo	106
Grafico 15: Satisfacción general por áreas	108
Grafico 16: Satisfacción general según gerencias	110
Grafico 17: Satisfacción general del personal de la empresa	112