

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

CARRERA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



TESIS:

RELACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL Y LA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO DE LOS AGENTES DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA CONTROL RISKS DEL PERÚ SAC (TRUJILLO, PERÚ), 2016.

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

AUTORAS

Br. ARIAS SECLÉN, MARÍA IRLANDA

Br. FLORES SÁNCHEZ, FIORELLA JACKELYNE

TRUJILLO - PERÚ
2017

DEDICATORIA

A DIOS:

Por darnos sabiduría, fortaleza y perseverancia
y la oportunidad de hacer realidad cada una de
nuestras metas trazadas.

A NUESTROS PADRES:

Por su amor, comprensión, consejos, apoyo incondicional y por
la confianza en nosotras y en cada meta lograda.

A LOS DOCENTES DE LA UCT:

Por sus experiencia, conocimientos
y compromiso por hacer de
nosotras profesionales de éxito.

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos primeramente a DIOS por estar en cada momento de nuestras vidas y permitir que cumplamos con uno más de nuestros sueños.

A nuestros padres por contar con su apoyo de manera incondicional y darnos fuerzas en la lucha por cumplir nuestros sueños.

Juan Carlos, por apoyar cada una de mis ideas; emprender y luchar por mis sueños como si fueran parte de los suyos,

A nuestro Asesor LUIS SHIMOKAWA SHIGUIYAMA por su contribución para la culminación del presente trabajo, así como por sus enseñanzas y consejos

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima laboral y la satisfacción en el trabajo de los agentes de seguridad de la Empresa Control Risks del Perú SAC (Trujillo, Perú), 2016. Para ello, se consideró evaluar a la población de 42 colaboradores operativos.

Del mismo modo, se utilizó el diseño de investigación descriptiva de tipo correlacional; aplicándose la Escala de Clima Laboral (CL-SPC) de Palma (1999), la cual cuenta con cinco dimensiones que son: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Asimismo, la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) de Palma (2005), con cuatro dimensiones: significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos.

En cuanto a los resultados, se encontró que existe una correlación directa entre el clima laboral y la satisfacción laboral, refiriendo ambas un nivel alto, con respecto a la autorrealización, involucramiento laboral, comunicación, condiciones laborales y supervisión. Por otro lado con respecto a la variable de satisfacción laboral se comprobó también un nivel favorable en los agentes de seguridad de la Empresa Control Risks del Perú SAC. al igual que sus dimensiones significación de las tareas, condiciones de trabajo, reconocimiento personal/social y beneficios económicos.

Palabras claves: clima laboral, satisfacción laboral, agentes de seguridad.

ABSTRACT

The present investigation had as objective to determine the relation between the work climate and the satisfaction in the work of the security agents of the Company Control Risks of Peru SAC (Trujillo, Peru), 2016. For this, it was considered to evaluate to the population of 42 employees.

In the same way, the descriptive research design of correlational type was used; (SC-SPC) by Sonia Palma (1999), which has five dimensions that are self-actualization, labor involvement, supervision, communication and working conditions. Also, Sonia Palma's (2005) Work Satisfaction Scale (SL-SPC), with four dimensions: Significance of the task, working conditions, personal and / or social recognition and economic benefits.

Regarding the results, it was verified that there is a direct correlation between the work climate and the job satisfaction, both of which refer to a high level, with respect to self-actualization, labor involvement, communication, working conditions and supervision. On the other hand, with respect to the variable of job satisfaction, a favorable level was also verified in the security agents of Control Risks del Perú SAC. As well as their dimensions, significance of tasks, working conditions, personal / social recognition and economic benefits.

Keywords: labor climate, labor satisfaction, security agents

INDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
PRESENTACIÓN.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vii
DECLARATORIA DE LEGITIMIDAD DE AUTORÍA.....	viii
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	2
1.1.Orientaciones generales.....	2
1.2.Planteamiento del problema.....	2
1.2.1 Descripción de la realidad problemática.....	2
1.2.2 Formulación del problema.....	2
1.3.Formulación de objetivos.....	3
1.3.1 Objetivo general.....	3
1.3.2 Objetivo específico.....	3
1.4.Justificación e importancia de la investigación.....	4
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	5
2.1.Antecedentes del estudio.....	5
2.2.Marco teórico.....	6
2.3.Formulación de hipótesis.....	10
2.4.1. Hipótesis general.....	10
2.4.2. Hipótesis específicas.....	10
2.4.3. Hipótesis estadísticas....	10
2.4. Variables.....	11
2.4.1. Operacionalización de las variables.....	12
CAPÍTULO III: MATERIAL Y MÉTODOS.....	17
3.1.Tipo y nivel de investigación.....	17
3.2.Población y muestra.....	17
3.2.1. Población.....	17

3.2.2. Muestra.....	17
3.3.Diseño de la investigación.....	17
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5.Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	19
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	20
4.1.Presentación de resultados.....	20
4.2.Pruebas de hipótesis.....	24
4.2 Discusión de resultados.....	27
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	29
5.1Conclusiones.....	29
5.2 Recomendaciones.....	30
BIOGRAFIA.....	32
APENDICES Y ANEXOS.....	34
Instrumentos de medición.....	35
Matriz de consistencia.....	39

DECLARATORIA DE LEGITIMIDAD DE AUTORÍA

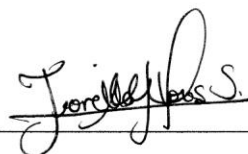
Nosotros, María Irlanda Arias Seclen con DNI 45206426 y Fiorella Jackelyne Flores Sánchez con DNI 71201148, egresados de la Escuela de Psicología de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, damos fe que hemos seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Universidad para la elaboración y sustentación de la tesis titulada: Relación entre el clima laboral y la satisfacción en el trabajo de los agentes de seguridad de la empresa Control Risks Del Perú S.A.C. (Trujillo, Perú), 2016. la que consta de un total de 41 páginas, en las que se incluye 09 tablas , más un total de 04 páginas en apéndices.

Dejamos constancia de la originalidad y autenticidad de, la mencionada investigación y declaramos bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento, corresponde a nuestra autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizamos que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de nuestra entera responsabilidad.

Los autores



DNI 45206426



DNI 71201148

Capítulo I

INTRODUCCIÓN

1.1 Orientaciones generales

En la presente investigación se pretende ahondar sobre dos temas fundamentales en el área de recursos humanos, como son: clima laboral y satisfacción en el trabajo.

El clima laboral, es la identificación de características que hacen los individuos que componen la organización y que influyen en su comportamiento, lo que hace necesario para su estudio, la consideración de componentes físicos y humanos, donde prima la percepción del individuo dentro de su contexto organizacional (García, 2003).

Mientras que, la satisfacción en el trabajo es la actitud del trabajador hacia su propio trabajo, y en función de aspectos vinculados como posibilidad de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea y desempeño a las tareas (Márquez, 2001).

Esta investigación busca determinar si existe relación entre el clima laboral y satisfacción en el trabajo en la empresa de seguridad privada Control Risks del Perú SAC (Trujillo, Perú), lo cual se detalla por capítulos en el siguiente orden:

En el primer capítulo se expone el planteamiento del problema, descripción de la realidad problemática y formulación del problema, objetivos y justificación e importancia de la investigación.

En el segundo capítulo se exponen los antecedentes del estudio en el que se exponen estudios realizados a nivel nacional e internacional, de igual manera, se definirán las bases teóricas de cada variable, satisfacción laboral y compromiso organizacional. Como también se definirán las hipótesis y variables.

En el tercer capítulo, se plantea el tipo y nivel de investigación, población y muestra, diseño de la investigación, técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de datos con su respectiva validez y confiabilidad, técnicas de procesamiento y análisis de datos.

Por último, en el cuarto capítulo se encuentra la presentación de los resultados obtenidos, la prueba de hipótesis y el análisis e interpretación de dichos resultados.

1.2 Problema de investigación

1.2.1 Descripción de la realidad problemática

Palma (2004c), menciona que el clima laboral es la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea.

Según Palma (2004a), la medición de la satisfacción laboral, es entendida como la actitud del trabajador hacia su propio trabajo y es uno de los temas pocos estudiados como fenómeno en sí, pero importante como elemento explicativo del comportamiento e indicador de la conducta del trabajador.

Esta investigación tiene como objetivo principal presentar la relación entre el clima laboral y la satisfacción en el trabajo de los agentes de seguridad privada de la Empresa Control Risks del Perú SAC de la ciudad de Trujillo, en el 2016.

1.2.2 Formulación del problema

1.2.2.2 Problema general

¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la satisfacción en el trabajo de los agentes de seguridad de la Empresa Control Risks del Perú SAC (Trujillo, Perú), 2016?

1.2.2.3 Problemas específicos:

- ¿Existe relación entre clima laboral con la satisfacción en el trabajo y sus dimensiones de los agentes de seguridad de la Empresa Control Risks del Perú SAC (Trujillo, Perú), 2016?

- ¿Existe relación entre la dimensión de autorrealización del clima laboral con la satisfacción en el trabajo y sus dimensiones de los agentes de seguridad de la Empresa Control Risks del Perú SAC (Trujillo, Perú), 2016?
- ¿Existe relación entre la dimensión de involucramiento laboral del clima laboral con la satisfacción en el trabajo y sus dimensiones de los agentes de seguridad de la Empresa Control Risks del Perú SAC (Trujillo, Perú), 2016?
- ¿Existe relación entre la dimensión de supervisión del clima laboral con la satisfacción en el trabajo y sus dimensiones de los agentes de seguridad de la Empresa Control Risks del Perú SAC (Trujillo, Perú), 2016?
- ¿Existe relación entre la dimensión de comunicación del clima laboral con la satisfacción en el trabajo y sus dimensiones de los agentes de seguridad de la Empresa Control Risks del Perú SAC (Trujillo, Perú), 2016?
- ¿Existe relación entre la dimensión de condiciones laborales del clima laboral con la satisfacción en el trabajo y sus dimensiones de los agentes de seguridad de la Empresa Control Risks del Perú SAC (Trujillo, Perú), 2016?

1.3. Formulación de objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación entre el clima laboral y la satisfacción en el trabajo de los agentes de seguridad privada de la Empresa Control Risks del Perú SAC, Trujillo 2016.

1.3.2. Objetivos Específicos:

- Establecer la relación entre clima laboral con la satisfacción en el trabajo y sus dimensiones de los agentes de seguridad de la Empresa Control Risks del Perú SAC (Trujillo, Perú), 2016.
- Establecer la relación entre la dimensión de autorrealización del clima laboral con la satisfacción en el trabajo y sus dimensiones de los agentes de seguridad de la Empresa Control Risks del Perú SAC (Trujillo, Perú), 2016.

- Establecer la relación entre la dimensión de involucramiento laboral del clima laboral con la satisfacción en el trabajo y sus dimensiones de los agentes de seguridad de la Empresa Control Risks del Perú SAC (Trujillo, Perú), 2016.
- Establecer la relación entre la dimensión de supervisión del clima laboral con la satisfacción en el trabajo y sus dimensiones de los agentes de seguridad de la Empresa Control Risks del Perú SAC (Trujillo, Perú), 2016.
- Establecer la relación entre la dimensión de comunicación del clima laboral con la satisfacción en el trabajo y sus dimensiones de los agentes de seguridad de la Empresa Control Risks del Perú SAC (Trujillo, Perú), 2016.
- Establecer la relación entre la dimensión de condiciones laborales del clima laboral con la satisfacción en el trabajo y sus dimensiones de los agentes de seguridad de la Empresa Control Risks del Perú SAC (Trujillo, Perú), 2016.

1.4. Justificación de la investigación

El motivo fundamental de la presente investigación, es el reconocimiento del clima laboral como base sólida para la satisfacción en el trabajo de cada agente de seguridad, forjando un mejor servicio con sus compañeros de trabajo, así como con los clientes que se acercan a esta empresa privada.

Así mismo, la investigación aporta a la búsqueda de calidad de vida en el trabajo siendo una forma distinta dentro de la organización, que busca el desarrollo y la realización personal del agente, así como su eficiencia organizacional. Son beneficios para ambos, pues permitirá a la empresa orientar sus fuerzas y recursos que antes utilizaban al enfrentar problemas de los agentes, hacia actividades de mayor importancia para el logro de sus objetivos. También aporta el conocimiento científico dentro de la psicología organizacional, sirviendo como base a posteriores investigaciones.

Por ello, después de obtener los resultados y conclusiones, se presentarán múltiples propuestas para que mediante la gestión del talento se pueda promover e implantar nuevos estilos de trabajo que aporten al desarrollo del trabajador dentro de la empresa.

Capítulo II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1 Clima Laboral

Palma (2004a), demostró que el trabajo es una actividad que debe realizarse en condiciones seguras y con garantías de protección y seguridad. De acuerdo a una investigación con trabajadores dependientes de Lima Metropolitana, determina que el ambiente laboral no es muy favorable. Por el contrario, se señalan aspectos deficitarios en las condiciones del trabajo como las remuneraciones, políticas administrativas, así como en las interacciones humanas, vinculadas a la relación con los compañeros y actividades de supervisión.

Narváez (2011), realizó un estudio en la empresa BHP Billiton Tintaya S.A., para hallar la relación entre el clima organizacional y el nivel de involucramiento en el trabajo en los empleados del rubro minero, llegando a las siguientes conclusiones: existe una relación significativa entre las dos variables mencionadas según la edad en el segmento de 34 a 45 años y según el área administrativa; con respecto al tiempo de servicio, no se halló una correlación significativa en ninguno de los tres segmentos divididos; concluyendo así que el clima laboral es percibido como bueno por los colaboradores de dicha empresa.

2.1.2 Satisfacción Laboral

Palma (1999), realizó un estudio de satisfacción laboral en una empresa textil, utilizó su escala de opiniones para la medición y reportó una muestra de 952 trabajadores en cinco grupos ocupacionales, un nivel de satisfacción promedio en trabajadores dependientes en Lima Metropolitana, siendo los factores intrínsecos los de mayor satisfacción, las diferencias por género favorecen a la mujer con un mejor nivel de satisfacción laboral; así también a

los trabajadores que atienden directamente al público, siendo la remuneración un elemento directamente asociado al grado de satisfacción.

Cotrina (2008), desarrolló un trabajo de investigación que tuvo por finalidad determinar la influencia de la satisfacción en el trabajo con la realización profesional en una muestra conformada por 21 directores pertenecientes a cinco Instituciones Educativas de la Región Callao. Se utilizó un cuestionario de satisfacción laboral en el contexto organizativo. El estudio evidenció una importante influencia acerca de las variables estudiadas.

3.1.3 Clima laboral y Satisfacción laboral

Carrión (2008), al realizar una investigación demuestra que el clima laboral de los trabajadores del Aeropuerto de Barcelona es percibido con mayor orientación hacia el respeto por las reglas y el apoyo; indicando un gran potencial en la comunicación jerárquica, la búsqueda de resultados óptimos, el uso de procedimientos correctos e instrucciones establecidas, influye positivamente sobre el significado del puesto y la responsabilidad; del mismo modo, existe compañerismo, confianza y colaboración entre los trabajadores.

Alquizar y Ruiz (2005), en su estudio “Relación entre clima laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores de Sedalib S.A.”, concluyeron que los trabajadores según sexo, condición laboral, jerarquía y edad, muestran percepciones similares de clima laboral y de acuerdo a las características presentan un nivel medio de clima laboral y la satisfacción en los trabajadores de la empresa SEDALIB S.A., así como con cada uno de los factores de la escala de clima (Autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales con la satisfacción laboral).

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1 Clima Laboral

2.2.1.1. Definición de clima laboral

Existen varias definiciones de clima laboral entre las cuales se han considerado las siguientes:

Chiavenato (2000), arguye que el clima organizacional puede ser definido como las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que además tienen influencia directa en los comportamientos de los empleados.

El clima organizacional para García (2003), representa las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja y la opinión que se ha formado de ella en términos de variables o factores como autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo, apertura, entre otras. Las anteriores definiciones permiten establecer que el clima organizacional es la identificación de características que hacen los individuos que componen la organización y que influyen en su comportamiento, lo que hace necesario para su estudio, la consideración de componentes físicos y humanos, donde prima la percepción del individuo dentro de su contexto organizacional.

Por lo tanto, para entender el clima de una organización es preciso comprender el comportamiento de las personas, la estructura de la organización y los procesos organizacionales.

2.2.1.2. Teoría de clima laboral

Teoría de clima laboral según Palma (2004b),

Son cinco los factores que se determinan en el clima laboral en función al análisis estadístico y cualitativo realizado para la “Escala Clima Laboral CL - SPC”; estos son:

- **Autorrealización:** Es la apreciación que tiene el colaborador con respecto a las posibilidades de que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro, de tal modo que les permita avanzar y sentirse realizados.

Escudero (2011), haciendo mención a la pirámide de Maslow, refiere la autorrealización como un deseo de las personas por superarse y satisfacer el potencial que cada uno tiene, es por eso que cuando cada uno siente que llegó a este nivel, tiene la capacidad de poder salir adelante y dejar huella en todo lo que realiza; siendo este factor uno de los más provechosos para la organización, ya que el colaborador mejora su rendimiento laboral.

- **Involucramiento laboral:** Es la identificación que tiene el colaborador con los valores organizacionales y el compromiso con la empresa para cumplir y lograr el desarrollo de la organización, contribuyendo así al logro de metas establecidas por la empresa y el desempeño laboral adecuado, que permitirá brindar un mejor servicio.

- **Supervisión:** En esta dimensión se dan apreciaciones del colaborador sobre la funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral, en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario, mejorando la producción y la calidad de servicio.

La presencia de una supervisión crea en muchos de los colaboradores grados de tensión que mejoran su desempeño laboral.

- **Comunicación:** Es la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa, como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma, teniendo así una mejor relación con los demás.

Cuadrado (2007), refiere que el desarrollo de la productividad de la organización es efectivo, debido a la comunicación que se ejecuta entre colaboradores, pero hay un bajo rendimiento cuando se trata de una comunicación con diferentes direcciones de mando, ya que muchos de ellos no tienen un contacto cercano con otras áreas o jefes de sección.

- **Condiciones laborales:** En esta última dimensión, se obtiene información sobre el reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas, de tal modo que haya facilidad para poder desempeñar el

trabajo de la mejor manera. Al hablar de condiciones laborales, no solo se habla de remuneración económica, sino también de los diversos elementos que se necesitan para realizar un buen trabajo, los cuales la organización está obligada de brindar, ya que favorece a la producción y mejora de ella.

2.2.2 SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO

2.2.2.1 Definiciones de satisfacción en el trabajo

Existen varias definiciones de satisfacción laboral entre las cuales se han considerado las siguientes:

Según Márquez (2001), la satisfacción podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que desempeña.

Palma (1999), considera a la satisfacción laboral, como la actitud del trabajador hacia su propio trabajo, y en función de aspectos vinculados como posibilidad de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea y desempeño a las tareas.

2.2.2.2. Teoría de la satisfacción en el trabajo

a) Teoría de la necesidad de logro, creada por Mc Clelland (1961)

Sostuvo que las personas satisfacen necesidades que pertenecen a un determinado contexto y que son adquiridas por medio del aprendizaje. Mc Clelland propuso tres tipos de necesidades:

- Necesidad de logro: Se orientan hacia la excelencia profesional, responsabilidad, tendencia al éxito pero sin descuidar el aspecto ético, fijación de metas sucesivas, necesidad de retroalimentación constante.

- Necesidad de poder: Son competitivos y dinámicos, valoran el prestigio y status. No temen el riesgo. Necesitan influenciar en los demás.

- Necesidad de afiliación: Prefieren satisfacer necesidades sociales, familiares, y afectivas. Son inseguros y arriesgan poco.

Si algo caracteriza a los trabajadores del sector educación, es su capacidad de formar grupos muy cohesionados para exigir y promover derechos y condiciones laborales, es indudable que la necesidad de afiliación, poder y logro se encuentran implícitas en todas esas marchas y contramarchas para provocar mejores respuestas de parte de las autoridades de su sector (McClelland, 1961).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Existe relación directa entre el clima laboral y la satisfacción en el trabajo de los agentes de seguridad de la Empresa Control Risks del Perú SAC (Trujillo, Perú), 2016.

2.3.2. Hipótesis específicas

H₁: Existe relación entre clima laboral con la satisfacción en el trabajo y sus dimensiones en los agentes de seguridad de la Empresa Control Risks del Perú SAC (Trujillo, Perú), 2016.

H₂: Existe relación entre la dimensión de autorrealización del clima laboral con la satisfacción en el trabajo y sus dimensiones en los agentes de seguridad de la Empresa Control Risks del Perú SAC (Trujillo, Perú), 2016.

H₃: Existe relación entre la dimensión de involucramiento laboral del clima laboral con la satisfacción en el trabajo y sus dimensiones en los agentes de seguridad de la Empresa Control Risks del Perú SAC (Trujillo, Perú), 2016.

H₄: Existe relación entre la dimensión de supervisión del clima laboral con la satisfacción en el trabajo y sus dimensiones en los agentes de seguridad de la Empresa Control Risks del Perú SAC (Trujillo, Perú), 2016.

H₅: Existe relación entre la dimensión de comunicación del clima laboral con la satisfacción en el trabajo y sus dimensiones en los agentes de seguridad de la Empresa Control Risks del Perú SAC (Trujillo, Perú), 2016.

H₆: Existe relación entre la dimensión de condiciones laborales del clima laboral con la satisfacción en el trabajo y sus dimensiones en los agentes de seguridad de la Empresa Control Risks del Perú SAC (Trujillo, Perú), 2016.

2.4.3 Hipótesis estadísticas

H₀: No existe relación directa entre el clima laboral y la satisfacción en el trabajo de los agentes de seguridad de la Empresa Control Risks del Perú SAC (Trujillo, Perú), 2016.

H₁: Existe relación directa entre el clima laboral y la satisfacción en el trabajo de los agentes de seguridad de la Empresa Control Risks del Perú SAC (Trujillo, Perú), 2016.

2.4. Variables

Variable A: Clima Laboral

Variables B: Satisfacción en el Trabajo

2.4.1. Operacionalización de las variables

RELACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL Y LA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO DE LOS AGENTES DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA CONTROL RISKS DEL PERÚ SAC (TRUJILLO, PERÚ), 2016.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable independiente: Clima Laboral	El clima organizacional es la identificación de características que hacen los individuos que componen la organización y que influyen en su comportamiento, lo que hace necesario para su estudio, la consideración de componentes físicos y humanos, donde prima la percepción del individuo dentro de su contexto organizacional.	Es la percepción que tiene el trabajador respecto a su ambiente laboral teniendo en cuenta diversos aspectos como: la posibilidad de que el ambiente favorezca su desarrollo personal y profesional, la identificación con los valores de la organización y su compromiso con ella, la percepción del apoyo u orientación de sus superiores, la comunicación	Autorrealización	1. Existen oportunidades de progreso en la institución. 6. El jefe se interesa por el éxito de sus compañeros 11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo. 16. Se valora los altos niveles de desempeño. 21. Los supervisores expresan reconocimientos por los logros. 26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse 36. La empresa promueve el desarrollo del personal. 41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras. 46. Se reconocen los logros en el trabajo.
			Involucramiento laboral	2. Se siente comprometido con el éxito de la organización 7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo. 12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización. 17. Los trabajadores están comprometidos con la organización.

		<p>constante y poseer los medios económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las funciones.</p>		<p>22. En la oficina, se hacen mejo las cosas cada día.</p> <p>27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.</p> <p>32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.</p> <p>37. Los productos y/o servicios de la organización, son motivos de orgullo del personal.</p> <p>42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.</p> <p>47. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.</p>
			Supervisión	<p>3. El superior brinda apoyo, para superar los obstáculos que se presentan.</p> <p>8. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.</p> <p>13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.</p> <p>18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.</p> <p>23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.</p> <p>28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.</p> <p>33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo</p> <p>38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.</p> <p>43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos</p> <p>48. Existe un trato justo en la institución.</p>
			Comunicación	<p>4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el</p>

				<p>trabajo.</p> <p>9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.</p> <p>14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.</p> <p>19. Existen suficientes canales de comunicación.</p> <p>24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.</p> <p>29. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos</p> <p>34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.</p> <p>39. El supervisor escucha los planteamientos que se les hacen.</p> <p>44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.</p> <p>49. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.</p>
			Condiciones laborales	<p>5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.</p> <p>10. Los objetivos de trabajo son retadores.</p> <p>15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.</p> <p>20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.</p> <p>25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se pueda.</p> <p>30. Existe buena administración de los recursos.</p> <p>35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.</p>

				<p>40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.</p> <p>45. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.</p> <p>50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.</p>
Variable dependiente: Satisfacción en el trabajo	<p>Es la actitud del trabajador hacia su propio trabajo, y en función de aspectos vinculados como posibilidad de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea y desempeño a las tareas.</p>	<p>Es la actitud que muestra el trabajador frente a su propio trabajo, teniendo en cuenta aspectos como: la percepción del trabajo en sí como sentido de esfuerzo realización; la evaluación del trabajo en función a la existencia de elementos o normas internas; el reconocimiento propio según los resultados logrados y los incentivos que recibe por las funciones realizadas.</p>	<p>Significación de la tarea</p>	<p>3. el ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones</p> <p>4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser</p> <p>7. Me siento mal con lo que hago</p> <p>18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo</p> <p>21. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.</p> <p>22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas</p> <p>25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.</p> <p>26. Mi trabajo me aburre.</p>
			<p>Condiciones de trabajo</p>	<p>1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.</p> <p>8. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.</p> <p>12. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.</p> <p>14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.</p> <p>15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.</p> <p>17. Me disgusta mi horario.</p>

				<p>20. Llevarse bien con mi jefe beneficia la calidad el trabajo.</p> <p>23. El horario de trabajo me resulta incómodo.</p> <p>27. La relación que tengo con mis superiores es cordial.</p>
			<p>Reconocimiento personal y/o social</p>	<p>6. Mi(s) jefe(s) es (son) comprensivo(s).</p> <p>11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.</p> <p>13. El ambiente donde trabajo es confortable.</p> <p>19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.</p> <p>24. La solidaridad es una virtud característica de nuestro grupo de trabajo.</p>
			<p>Beneficios económicos</p>	<p>2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.</p> <p>5. La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra.</p> <p>9. Me agrada trabajar con mis compañeros</p> <p>10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.</p> <p>16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.</p>

III. MATERIAL Y MÉTODOS:

3.1. Tipo y nivel de investigación:

3.1.1 Tipo: Teórica.

3.1.2 Nivel: Descriptiva, correlacional y cuantitativa.

3.2. Población y muestra

3.2.1 Población:

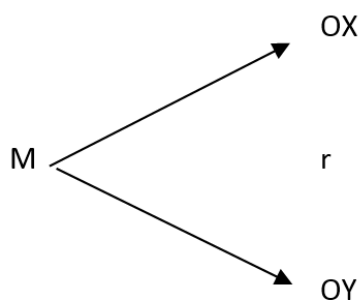
La población investigada estará conformada por 42 agentes de seguridad privada de la Empresa Control Risks del Perú SAC, Trujillo, 2016.

3.2.2 Muestra:

Debido al tamaño de la población se ha decidido trabajar con los 42 agentes de seguridad privada de la Empresa Control Risks del Perú SAC como muestra.

3.3. Diseño de investigación

Diseño correlacional porque examina la relación o asociación existente entre dos o más variables.



Donde

M: Muestra de agentes de seguridad privada de la Empresa Control Risks del Perú SAC, Trujillo 2016

V₁: Clima laboral.

V₂: Satisfacción en el trabajo

r: Relación entre V₁ y V₂

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas: Evaluación Psicométrica.

3.4.2 Instrumentos

a) Cuestionario de Clima Laboral de Sonia Palma

Se empleará para la medición la Escala de Clima Laboral (CL-SPC).

Ficha técnica: elaborada por Sonia Palma Carrillo (2004b); País de origen: Perú; Objetivo: Evalúa el Clima Laboral (nivel de percepción del ambiente laboral); Dimensiones: Autorrealización, Involucramiento, Supervisión, Comunicación, Condiciones laborales; Dirigido a trabajadores con dependencia; Significación: Nivel de percepción global del ambiente laboral y específica con relación a la autorrealización, involucramiento, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Tipificación: percentilares general para la muestra total, se analizarán con el Programa SPSS, y con los métodos Alfa de Cronbach y Split Half de Guttman se estimará la confiabilidad, buscando evidenciar correlaciones de 97 y 90 respectivamente; lo que referiría una alta consistencia interna de datos y permitirá determinar la confiabilidad del instrumento. Descripción: se trata de un instrumento diseñado con la técnica de Likert comprendido en su versión final con un total de 50 ítems que exploran la variable Clima Laboral, definida operacionalmente como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de autorrealización, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea. Validez y confiabilidad: condiciones positivas significativas al 0,05 entre los cinco factores de clima laboral.

b) Cuestionario de Satisfacción en el Trabajo de Sonia Palma

Se empleará para su medición la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC):

Ficha técnica: elaborada por Sonia Palma Carrillo (2005). Esta prueba tiene un tipo de validez a través del análisis factorial con el análisis del test de Kaiser y Myer-Olkin (0.852) y su confiabilidad se emitió con el método de consistencia interna a través del coeficiente alfa de Cronbach (0.84) y el método de mitades con el coeficiente de Guttman (0.81). Normas de calificación: corresponde a la técnica Likert, siendo de 1 a 5 en función a si el ítem es positivo o negativo, las puntuaciones oscilan entre 36 a 180.

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Se coordinó con el Gerente General de Control Risks del Perú SAC para obtener la autorización para la aplicación de los instrumentos. Posteriormente se estableció un número de dos sesiones para la recolección de datos, donde se coordinó el ambiente apropiado para la aplicación de las pruebas.

Por otro lado, después de la aplicación de la pruebas se procedió a organizar la información en tablas y gráficos obedeciendo a los objetivos establecidos de la investigación y a la naturaleza de las variables independientes.

Con respecto a las tablas, se describió haciendo uso de la estadística descriptiva y correlacional.

En base a la información obtenida se procedió a cuestionar las hipótesis con la previa aplicación de las pruebas de normalidad de Kormogorov-Smirnov, que permitió determinar el uso de pruebas paramétricas o no paramétricas de correlación empleando los niveles de significación, considerando lo siguiente:

- Cuando $p > 0,05$ el nivel de significación será significativo.
- Cuando $p > 0,10$ el nivel de significación será altamente significativo.

Concluyendo se realizó la comparación entre los antecedentes, marco teórico y resultados del estudio; todo ello para realizar la discusión de los resultados y posteriormente las conclusiones de la investigación y las recomendaciones.

RESULTADOS

4.1. Presentación y análisis de resultados

En las siguientes tablas presentamos los resultados obtenidos.

Tabla 1

Nivel de clima laboral en agentes de seguridad de la Empresa Control Risks del Perú SAC. (Trujillo, Perú), 2016.

Clima Laboral	f	%
Muy favorable Clima Laboral	08	19%
Favorable Clima Laboral	20	47.5%
Promedio Clima Laboral	12	28.5%
Desfavorable Clima Laboral	02	5%
Muy Desfavorable Clima Laboral	00	0%
Total	42	100%

En la tabla 1 se demuestra un nivel de clima laboral favorable en un 47.5%, regular en un 28.5%, muy favorable en un 19% y desfavorable en un 5% en los agentes de seguridad de la empresa Control Risks del Perú SAC. (Trujillo, Perú) ,2016.

Tabla 2

Nivel en dimensiones de clima laboral en agentes de seguridad de la Empresa
Control Risks del Perú SAC (Trujillo, Perú), 2016.

Autorrealización	f	%
Muy favorable Clima Laboral	08	19
Favorable Clima Laboral	17	40.5
Promedio Clima Laboral	13	31
Desfavorable Clima Laboral	04	9.5
Muy Desfavorable Clima Laboral	00	0
Total	42	100%
Involucramiento laboral	f	%
Muy favorable Clima Laboral	10	24
Favorable Clima Laboral	22	52
Promedio Clima Laboral	10	24
Desfavorable Clima Laboral	00	00
Muy Desfavorable Clima Laboral	00	00
Total	42	100%
Comunicación	f	%
Muy favorable Clima Laboral	06	14
Favorable Clima Laboral	21	50
Promedio Clima Laboral	13	31
Desfavorable Clima Laboral	02	05
Muy Desfavorable Clima Laboral	00	00
Total	42	100%
Condiciones laborales	f	%
Muy favorable Clima Laboral	02	05
Favorable Clima Laboral	21	50
Promedio Clima Laboral	17	40
Desfavorable Clima Laboral	02	05
Muy Desfavorable Clima Laboral	00	00
Total	42	100%
Supervisión	f	%
Muy favorable Clima Laboral	02	05
Favorable Clima Laboral	21	50
Promedio Clima Laboral	17	40
Desfavorable Clima Laboral	02	05
Muy Desfavorable Clima Laboral	00	00
Total	42	100%

En la tabla 2, se observa un nivel favorable clima laboral en la dimensión de autorrealización en un 40.5%, favorable clima laboral en la dimensión de involucramiento laboral en un 52%, comunicación en un 50%, condiciones laborales en un 50% y supervisión también en un 50% en los agentes de seguridad de la empresa Control Risks del Perú SAC. (Trujillo, Perú) ,2016.

Tabla 3

Nivel de satisfacción laboral en agentes de seguridad de la Empresa Control Risks del Perú SAC (Trujillo, Perú), 2016.

Satisfacción Laboral	f	%
Alta Satisfacción Laboral	21	50%
Parcial Satisfacción Laboral	09	21%
Regular Satisfacción Laboral	08	19%
Parcial Insatisfacción Laboral	04	10%
Alta Insatisfacción Laboral	00	0%
Total	42	100%

En la tabla 3, se obtuvo un nivel de satisfacción laboral muy favorable en un 50%, seguido de un nivel favorable satisfacción laboral en un 21%, un promedio nivel de satisfacción laboral en un 19% y un nivel desfavorable en un 10% en los agentes de seguridad de la empresa Control Risks del Perú SAC. (Trujillo, Perú) ,2016.

Tabla 4

Nivel en dimensiones de satisfacción laboral en agentes de seguridad de la Empresa Control Risks del Perú SAC (Trujillo, Perú), 2016.

Significación de Tareas	f	%
Alta Satisfacción Laboral	22	53%
Parcial Satisfacción Laboral	03	07%
Regular Satisfacción Laboral	06	14%
Parcial Insatisfacción Laboral	07	17%
Alta Insatisfacción Laboral	04	09%
Total	42	100%
Condiciones de Trabajo	f	%
Alta Satisfacción Laboral	12	29%
Parcial Satisfacción Laboral	07	17%
Regular Satisfacción Laboral	11	26%
Parcial Insatisfacción Laboral	12	28%
Alta Insatisfacción Laboral	00	00%
Total	42	100%
Reconocimiento Personal /Social	f	%
Alta Satisfacción Laboral	23	55%
Parcial Satisfacción Laboral	08	19%
Regular Satisfacción Laboral	05	12%
Parcial Insatisfacción Laboral	05	12%
Alta Insatisfacción Laboral	01	02%
Total	42	100%
Beneficios económicos	f	%
Alta Satisfacción Laboral	36	86%
Parcial Satisfacción Laboral	6	14%
Regular Satisfacción Laboral	00	00%
Parcial Insatisfacción Laboral	00	00%
Alta Insatisfacción Laboral	00	00%
Total	42	100%

En la tabla 4, se evidencia un nivel muy favorable en las dimensiones de significación de la tarea con un 53%, en condiciones de trabajo con un 29%, en reconocimiento personal /social con un 55% y en beneficios económicos un 86% en los agentes de seguridad de la empresa Control Risks del Perú SAC. (Trujillo, Perú) ,2016.

4.2. Pruebas de hipótesis

Tabla 5

Correlación entre clima laboral con satisfacción en el trabajo y sus dimensiones en los agentes de seguridad de la empresa Control Risks del Peru SAC (Trujillo, Perú), 2016.

Variables		Estadísticos	
Clima Laboral	Satisfacción Laboral	Rho	P
	Significación de la Tarea	.49	0.015
	Condiciones de Trabajo	.61	0.001
Clima Laboral	Reconocimiento Personal/Social	.36	0.081
	Beneficios Económicos	.56	0.004

En la tabla 5, se presenta una correlación significativa ($p < 0.05$) entre el clima laboral y la satisfacción laboral ($Rho = .56$) en los agentes de seguridad de la empresa Control Risks del Perú SAC.

Tabla 6

Correlación entre la dimensión de autorrealización del clima laboral con la satisfacción laboral y sus dimensiones de la satisfacción laboral en los agentes de seguridad de la empresa Control Risks del Peru SAC (Trujillo, Perú), 2016.

Variables		Estadísticos	
Clima Laboral	Satisfacción Laboral	Rho	p
	Significación de la Tarea	.19	.378
	Condiciones de Trabajo	.28	.178
	Reconocimiento Personal/Social	.03	.880
	Beneficios Económicos	.21	.314

Nota: Rho: Coeficiente de correlación no paramétrico de Spearman.

En la tabla 6, se observa una correlación altamente significativa ($p > 0,1$) entre la dimensión autorrealización del clima laboral con la satisfacción laboral y sus dimensiones en los agentes de seguridad de la empresa *Control Risks del Perú SAC*. (Trujillo, Perú) 2016.

Tabla 7

Correlación entre la dimensión de involucramiento laboral del clima laboral con la satisfacción laboral y sus dimensiones de la satisfacción laboral en los agentes de seguridad de la empresa Control Risks del Perú SAC (Trujillo, Perú), 2016.

Variables		Estadísticos	
Clima Laboral	Satisfacción Laboral	Rho	p
	Significación de la Tarea	0.19	.387
Involucramiento Laboral	Condiciones de Trabajo	0.07	.731
	Reconocimiento Personal/Social	0.03	.902
	Beneficios Económicos	0.08	.715

Nota: Rho: Coeficiente de correlación no paramétrico de Spearman; p:

En la tabla 7, se deja notar una correlación altamente significativa ($p > 0.1$) entre la dimensión involucramiento laboral del clima laboral con la satisfacción laboral y sus dimensiones en los agentes de seguridad de la empresa Control Risks del Perú SAC. (Trujillo, Perú) 2016.

Tabla 8

Correlación entre la dimensión de comunicación del clima laboral con la satisfacción laboral y sus dimensiones de la satisfacción laboral en los agentes de seguridad de la empresa Control Risks del Perú SAC (Trujillo, Perú), 2016.

Variables		Estadísticos		
Clima Laboral	Satisfacción Laboral	Rho	p	
	Significación de la Tarea	0.42	.043	*
Comunicación	Condiciones de Trabajo	0.22	.307	
	Reconocimiento Personal/Social	0.34	.107	
	Beneficios Económicos	0.41	.050	

Nota: Rho: Coeficiente de correlación no paramétrico de Spearman; p: Significancia o probabilidad de rechazar la hipótesis nula cuando es cierta.

* $p < .05$

En la tabla 8, con una correlación altamente significativa ($p > 0.10$) entre la dimensión de comunicación del clima laboral con la satisfacción laboral ($Rho = .41$) y su dimensión de la satisfacción laboral en los agentes de seguridad de la empresa *Control Risks del Perú SAC (Trujillo, Perú) 2016*.

Tabla 9

Correlación entre la dimensión de condiciones laborales del clima laboral con la satisfacción laboral y sus dimensiones de la satisfacción laboral en los agentes de seguridad de la empresa Control Risks del Perú SAC (Trujillo, Perú) 2016.

Variables		Estadísticos		
Clima Laboral	Satisfacción Laboral	Rho	p	
	Significación de la Tarea	.46	.025	*
Condiciones laborales	Condiciones de Trabajo	.50	.012	*
	Reconocimiento Personal/Social	.29	.173	
	Beneficios Económicos	.49	.015	*

Nota: Rho: Coeficiente de correlación no paramétrico de Spearman; p:

En la tabla 9, se expone una correlación significativa ($p < 0.05$) entre la dimensión de condiciones laborales del clima laboral con la satisfacción laboral y sus dimensiones en los agentes de seguridad de la empresa Control Risks del Perú SAC. (Trujillo, Perú) 2016.

4.3 Discusión de resultados

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en los agentes de seguridad de la empresa Control Risks del Perú SAC (Trujillo, Perú), 2016.

El clima organizacional es la identificación de características que hacen los individuos que componen la organización y que influyen en su comportamiento, lo que hace necesario para su estudio, la consideración de componentes físicos y humanos, donde prima la percepción del individuo dentro de su contexto organizacional.

Así mismo, de acuerdo a lo manifestado por Palma (2004a), el trabajo es una actividad que debe realizarse en condiciones seguras y con garantías de protección y seguridad. Se corrobora, en efecto que los agentes de seguridad de la empresa Control Risks del Perú SAC (Trujillo, Perú), 2016 muestran un favorable clima laboral con respecto a las condiciones laborales que la organización les brinda. Es decir, el favorable clima laboral (condiciones laborales) les permite una alta satisfacción laboral con respecto a las condiciones de trabajo.

Narváez (2011) en un estudio realizado en la empresa BHP Tintaya S.A., logra identificar una significativa relación entre el clima organizacional y el nivel de involucramiento en el trabajo, concluyendo que el clima laboral es percibido como bueno por los colaboradores de dicha empresa. Del mismo modo identificamos un favorable nivel de involucramiento en el clima laboral en los agentes de seguridad de la empresa Control Risks del Perú SAC (Trujillo, Perú), 2016; así como una correlación significativa con la satisfacción laboral y sus dimensiones.

Con esto se puede decir que mientras la empresa siga permitiendo la autorrealización, involucramiento laboral, óptima comunicación, buenas condiciones laborales y supervisión; los agentes de seguridad de la empresa mantendrán un nivel muy favorable de clima laboral. Es así que se evidencia un nivel favorable de clima laboral, indicando que los agentes de seguridad de la empresa Control Risks del Perú SAC perciben una favorable autorrealización,

involucramiento laboral, optima comunicación, condiciones laborales y supervisión en su centro de labores.

Mientras que la satisfacción laboral, es la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el colaborador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que desempeña.

Según Palma (1999), realizo un estudio de satisfacción laboral en una empresa textil de Lima Metropolitana, donde identificó que la remuneración es un elemento directamente asociado al grado de satisfacción. Del mismo modo identificamos que el alto nivel de beneficios económicos de los agentes de seguridad de la empresa Control Risks del Perú SAC (Trujillo, Perú) ,2016 está directamente asociada a la alta satisfacción en el trabajo.

Cotrina (2008), al desarrollar un trabajo de investigación que tuvo por finalidad determinar la influencia de la satisfacción en el trabajo con la realización profesional, evidenció una importante influencia acerca de las variables. Así también, corroboramos una correlación significativa entre la dimensión de autorrealización (clima laboral) y la satisfacción en el trabajo y sus dimensiones en los agentes de seguridad de la empresa Control Risks del Perú SAC (Trujillo, Perú) ,2016.

Finalmente, Alquizar y Ruiz (2005), en su estudio sobre relación entre clima laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores de Sedalib S.A. , concluyeron que los trabajadores según sexo, condición laboral , jerarquía y edad, muestran percepciones similares de clima laboral y de acuerdo a las características presentan un nivel medio de clima laboral y la satisfacción, así como con cada uno de los factores de la escala de clima (Autorrealización, involucramiento laboral, supervisión , comunicación y condiciones laborales con la satisfacción laboral). Nuestra investigación difiere con este estudio, pues evidenciamos una correlación significativa entre el clima laboral y satisfacción en el trabajo, lo cual indica que los agentes de seguridad de la empresa Control Risks del Perú SAC (Trujillo, Perú) ,2016 encuentran nivel muy favorable de clima laboral y sus dimensiones (autorrealización, involucramiento laboral,

supervisión, comunicación y condiciones laborales con la satisfacción laboral)
con respecto a la satisfacción en el trabajo.

Capítulo V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

1. Se encontró una correlación significativa ($p < .05$) entre clima laboral y satisfacción laboral en los agentes de seguridad de la empresa Control Risks del Perú SAC. (Trujillo, Perú) 2016.
2. Se identificó un nivel de clima laboral favorable en un 47.5%, destacándose un favorable clima laboral en la dimensión de autorrealización en un 40.5%, del mismo modo un favorable clima laboral en involucramiento laboral con un 52%, en la dimensión de comunicación un 50%, en condiciones laborales un 50% y en supervisión un 50 % en los agentes de seguridad de la empresa Control Risks del Perú SAC. (Trujillo, Perú) 2016.
3. Se identificó un nivel alto de satisfacción laboral en un 50%, destacándose un nivel muy alto favorable en la dimensión de significación de tareas en un 53%, así mismo un nivel muy alto favorable en condiciones de trabajo con un 29%, reconocimiento personal/social en un 55% y en beneficios económicos un 83% en los agentes de seguridad de la empresa Control Risks del Perú SAC. (Trujillo, Perú) 2016.
4. Se determinó una correlación altamente significativa ($p > 0.1$) entre la dimensión autorrealización del clima laboral con la satisfacción laboral y sus dimensiones en los agentes de seguridad de la empresa Control Risks del Perú SAC. (Trujillo, Perú) 2016.
5. Se determinó una correlación altamente significativa ($p > 0.1$) entre la dimensión involucramiento laboral del clima laboral con la satisfacción laboral y sus dimensiones en los agentes de seguridad de la empresa Control Risks del Perú SAC. (Trujillo, Perú) 2016.
6. Se determinó una correlación altamente significativa ($p > 0.1$) entre la dimensión de comunicación del clima laboral y relaciones personales de la satisfacción laboral con la satisfacción laboral ($Rho = .49$) y sus dimensiones. (Trujillo, Perú) 2016.

7. Se determinó una correlación significativa ($p < 0.05$) entre la dimensión condiciones laborales del clima laboral con la satisfacción laboral ($Rho = .49$) y sus dimensiones en los agentes de seguridad de la empresa Control Risks del Perú SAC. (Trujillo, Perú) 2016.

5.2 Recomendaciones

Finalizada la investigación se plantean algunas recomendaciones para mejorar las posibles debilidades percibidas en la empresa de seguridad privada Control Risks del Perú SAC.

1. Implementar un buzón de sugerencias en la que cada colaborador pueda hacer valer su opinión con respecto a mejoras que debería considerar la organización.
2. Realizar grupo focal cada trimestre, donde los colaboradores puedan expresar los inconvenientes y/o novedades más relevantes durante su servicio. Todo ello con la finalidad de poder tener una noción de como solucionan problemas y como poder orientarlos.
3. Implantar equipos de protección personal (EPP) para puestos de vigilancia que se encuentran sujetos a riesgos.
4. Mejorar y acondicionar infraestructura (casetas de vigilancia) en puntos aledaños a la zona de resguardo.
5. Mejorar el incentivo del colaborador del mes, con vales de consumo de empresas asociadas. Así mismo colocar un pink de reconocimiento y su respectivo certificado.
6. Realizar anualmente una actividad de integración (paseo campestre) que permita fortalecer el vínculo laboral entre colaboradores operativos y administrativos.
7. Desarrollar y potencializar las habilidades y destrezas de los colaboradores para implementar línea de carrera, logrando así su mejora profesional y salarial.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alquizar, C. & Ruíz, A. (2005). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de Sedalib S.A.* Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.
- Carrión, B. (2008) *El Clima y la Satisfacción Laboral y su Influencia Sobre el ausentismo Laboral en el Personal a Turnos del Aeropuerto de Barcelona.* Tesis disponible en: http://www.ucm.es/info/teamwork/abarrasa/tea/200607_25966/TPGA_IND_Clima.pdf [Consulta: 18 diciembre 2010].
- Cotrina, T. (2008) *Tesis Satisfacción en el trabajo de los Directores de las Instituciones Educativas Secundarias nacionales del distrito de Bellavista Callao.* Tesis para optar el grado de Magíster. Universidad Enrique Guzmán y Valle.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos.* Quinta edición. Mc Graw Hill. Impreso en Colombia.
- Cuadrado, C. (2007). *Protocolo y comunicación en la empresa y los negocios.* España: FC Editorial.
- Escudero, M. (2011). *Gestión comercial y servicio de atención al cliente* (novedad 2011). España: Editorial Paraninfo.
- García, M. (2003). *Del Clima organizacional a la cultura organizacional.* En: II Encuentro de Investigación y docencia en administración. Asociación Colombiana de Administración – ASCOLFA. Cali: Universidad del Valle.
- Márquez, M (2001), *Satisfacción Laboral.* [En línea].Emagister.com.<http://www.emagister.com/f_Artic.cfm?next_page=form&id_artic=815&ref=A_DESC_CATEG>[Diciembre,2011]
- McClelland, D. (1961). *The achieving society.* Princenton, NJ: Van Nostrand.
- Narváez, M. (2011). *Relación entre el clima organizacional y el nivel de involucramiento en el trabajo en los empleados de BHP BillitonTintaya,*

S.A. en función al tiempo de servicio, edad y área de trabajo. (Tesis de Bachiller) – Trujillo. Universidad Cesar Vallejo.

Palma, S. (1999), *Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral en trabajadores de Lima Metropolitana*. Revista Teoría e Investigación en Psicología, Vol. IX, N°1, 27-34.

Palma, S. (2004a), *Diagnóstico del clima organizacional en trabajadores dependientes de Lima Metropolitana*. Pirámide. Revista del Departamento de Psicología, 5,49-59.

Palma, S. (2004b). *Escala Clima Laboral CL – SPC*: Manual. Lima.

Palma, S. (2004c), *Escala Clima laboral CLSPC*. Lima :Cartolan

ANEXOS

CLIMA LABORAL

Apellidos y Nombres:

Fecha:

Sexo: M () F ()

Empresa:

A continuación encontraras proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una de las proposiciones tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

Ninguno o nunca : 1
Poco : 2
Regular o algo : 3
Mucho : 4
Todo o siempre : 5

N	ITEMS	5	4	3	2	1
01	Existen oportunidades de progreso en la institución.					
02	Se siente comprometido con el éxito de la organización.					
03	El superior brinda apoyo, para superar los obstáculos que se presentan.					
04	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
05	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
06	El jefe se interesa por el éxito de sus compañeros.					
07	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
08	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
09	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.					
16	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21	Los supervisores expresan reconocimientos por los logros.					
22	En la oficina, se hacen mejo las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se pueda.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					

30	Existe buena administración de los recursos.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36	La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivos de orgullo del personal.					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se les hacen.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
46	Se reconocen los logros en el trabajo.					
47	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la institución.					
49	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

SATISFACCION LABORAL

Marque con un aspa las siguientes características que se ajusten a su persona.

Edad: _____ Genero: M () F ()

Estado civil: soltero () casado () viudo () divorciado ()

Situación laboral: estable () contratado ()

Estimado trabajador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral. A continuación te presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responda con tal sinceridad marcando con un aspa a la alternativa que considere expresa mejor su punto de vista. Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones.

Total acuerdo : TA

De acuerdo : A

Indeciso : I

En desacuerdo : D

Total desacuerdo : TD

N	ITEMS	TA	A	I	D	TD
01	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
02	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
03	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
04	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
05	La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra.					
06	Mi(s) jefe(s) es (son) comprensivo(s).					
07	Me siento mal con lo que hago.					
08	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
09	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17	Me disgusta mi horario.					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con mi jefe beneficia la calidad el trabajo.					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica de nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31	No me siento a gusto con mis compañeros.					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					

33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)					
35	Me siento complacido con las actividades que realizo.					
36	Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

MATRIZ DE CONSISTENCIA

- **TITULO:** Relación entre el Clima laboral y la satisfacción laboral de los agentes de seguridad privada de la Empresa Control Risks del Perú SAC, Trujillo 2016
- **AUTOR (RES):** Arias Seclen, María Irlanda - Flores Sánchez Fiorella Jackelyne

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN			METODOLOGÍA
			VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	
<p>Problema General: ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la satisfacción en el trabajo de los agentes de seguridad de la Empresa Control Risks del Perú SAC (Trujillo, Perú), 2016?</p> <p>Problemas Específicos: -¿Existe relación entre clima laboral con la satisfacción en el trabajo y sus dimensiones de los agentes de seguridad de la Empresa Control Risks del Perú SAC (Trujillo, Perú), 2016? -¿Existe relación entre la dimensión de autorrealización del</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación entre el clima laboral y la satisfacción en el trabajo de los agentes de seguridad privada de la Empresa Control Risks del Perú SAC, Trujillo 2016.</p> <p>Objetivos Específicos: -Establecer la relación entre clima laboral con la satisfacción en el trabajo y sus dimensiones de los agentes de seguridad de la Empresa Control Risks del Perú SAC (Trujillo, Perú), 2016. -Establecer la relación entre la dimensión de autorrealización del</p>	<p>Hipótesis General: HG: Existe relación directa entre el clima laboral y la satisfacción en el trabajo de los agentes de seguridad de la Empresa Control Risks del Perú SAC (Trujillo, Perú), 2016.</p> <p>Hipótesis Específicas: H₁: Existe relación entre clima laboral con la satisfacción en el trabajo y sus dimensiones en los agentes de seguridad de la Empresa Control Risks del Perú SAC (Trujillo, Perú), 2016. H₂: Existe relación entre la dimensión de</p>	CLIMA LABORAL	Autorrealización	Es la apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro.	<p>Tipo de investigación: - Básica, descriptiva y correlacional</p> <p>Población y muestra: -La población estará conformada Agentes de seguridad privada de la Empresa Control Risks del Perú SAC, Trujillo 2016. -La muestra estará conformada por 40 agentes de seguridad.</p> <p>Técnicas e instrumentos de medición: -Escala de Clima Laboral (CL-SPC). - Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC).</p> <p>Técnicas de análisis de datos: Se coordinará con el gerente general de Control Risks del Perú SAC para obtener la</p>
				Involucramiento laboral	Es la identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización.	
				Supervisión	Son las apreciaciones de funcionalidad y significación de	

<p>clima laboral con la satisfacción en el trabajo y sus dimensiones de los agentes de seguridad de la Empresa Control Risks del Perú SAC (Trujillo, Perú), 2016?</p> <p>-¿Existe relación entre la dimensión de involucramiento laboral del clima laboral con la satisfacción en el trabajo y sus dimensiones de los agentes de seguridad de la Empresa Control Risks del Perú SAC (Trujillo, Perú), 2016?</p> <p>-¿Existe relación entre la dimensión de supervisión del clima laboral con la satisfacción en el trabajo y sus dimensiones de los agentes de seguridad de la Empresa Control Risks del Perú SAC (Trujillo, Perú), 2016?</p> <p>-¿Existe relación entre</p>	<p>clima laboral con la satisfacción en el trabajo y sus dimensiones de los agentes de seguridad de la Empresa Control Risks del Perú SAC (Trujillo, Perú), 2016.</p> <p>-Establecer la relación entre la dimensión de involucramiento laboral del clima laboral con la satisfacción en el trabajo y sus dimensiones de los agentes de seguridad de la Empresa Control Risks del Perú SAC (Trujillo, Perú), 2016.</p> <p>-Establecer la relación entre la dimensión de supervisión del clima laboral con la satisfacción en el trabajo y sus dimensiones de los agentes de seguridad de la Empresa Control Risks del Perú SAC (Trujillo, Perú), 2016.</p> <p>-Establecer la relación entre la</p>	<p>autorrealización del clima laboral con la satisfacción en el trabajo y sus dimensiones en los agentes de seguridad de la Empresa Control Risks del Perú SAC (Trujillo, Perú), 2016.</p> <p>H₃: Existe relación entre la dimensión de involucramiento laboral del clima laboral con la satisfacción en el trabajo y sus dimensiones en los agentes de seguridad de la Empresa Control Risks del Perú SAC (Trujillo, Perú), 2016.</p> <p>H₄: Existe relación entre la dimensión de supervisión del clima laboral con la satisfacción en el trabajo y sus dimensiones en los agentes de seguridad de la Empresa Control Risks del Perú SAC (Trujillo, Perú), 2016.</p> <p>H₅: Existe relación</p>			<p>superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.</p> <p>Comunicación</p> <p>Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma.</p> <p>Condiciones laborales</p> <p>Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.</p>	<p>autorización para la aplicación de los instrumentos. Posteriormente se establecerá un número de dos sesiones para la recolección de datos, donde se coordinará el ambiente apropiado para la aplicación de las pruebas. Por otro lado, después de la aplicación de la pruebas se procederá a organizar la información en tablas y gráficos obedeciendo a los objetivos establecidos de la investigación y a la naturaleza de las variables independientes. Con respecto a las tablas, se describirán haciendo uso de la estadística descriptiva. En base a la información obtenida se procederá a cuestionar las hipótesis con la previa aplicación de las pruebas de normalidad de Kormogorov-Smirnov, que permitirá determinar el uso de pruebas paramétricas o no paramétricas de correlación empleando los niveles de significación, considerando lo siguiente:</p> <p><input type="checkbox"/> Cuando $p < 0,5$ el nivel</p>
--	---	---	--	--	---	--

<p>la dimensión de comunicación del clima laboral con la satisfacción en el trabajo y sus dimensiones de los agentes de seguridad de la Empresa Control Risks del Perú SAC (Trujillo, Perú), 2016?</p> <p>-¿Existe relación entre la dimensión de condiciones laborales del clima laboral con la satisfacción en el trabajo y sus dimensiones de los agentes de seguridad de la Empresa Control Risks del Perú SAC (Trujillo, Perú), 2016?</p>	<p>dimensión de comunicación del clima laboral con la satisfacción en el trabajo y sus dimensiones de los agentes de seguridad de la Empresa Control Risks del Perú SAC (Trujillo, Perú), 2016.</p> <p>-Establecer la relación entre la dimensión de condiciones laborales del clima laboral con la satisfacción en el trabajo y sus dimensiones de los agentes de seguridad de la Empresa Control Risks del Perú SAC (Trujillo, Perú), 2016.</p>	<p>entre la dimensión de comunicación del clima laboral con la satisfacción en el trabajo y sus dimensiones en los agentes de seguridad de la Empresa Control Risks del Perú SAC (Trujillo, Perú), 2016.</p> <p>H₆: Existe relación entre la dimensión de condiciones laborales del clima laboral con la satisfacción en el trabajo y sus dimensiones en los agentes de seguridad de la Empresa Control Risks del Perú SAC (Trujillo, Perú), 2016.</p>	<p>SATISFACCIÓN LABORAL</p>	<p>Significación de la tarea</p>	<p>Disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra(sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material)</p>	<p>de significación será significativo.</p> <p><input type="checkbox"/> Cuando $p < 0,1$ el nivel de significación será altamente significativo.</p> <p>Concluyendo se realizará la comparación entre los antecedentes, marco teórico y resultados del estudio; todo ello para realizar la discusión de los resultados y posteriormente las conclusiones de la investigación y las recomendaciones.</p>
<p>Condiciones de trabajo</p>	<p>Evaluación del trabajo en función a la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral.</p>	<p>Reconocimiento personal y/o social</p>	<p>Tendencia evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos en resultados indirectos.</p>			

				Beneficios económicos	Disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada.	
--	--	--	--	-----------------------	---	--



OPINION DE CONFORMIDAD DE TESIS

Visto el informe de tesis presentado por el (la) (los) (las) bachiller(s):

Artas Seclen María Irlanda
Flores Sinchez, Fiorella Jockelyne

..... para la obtención del título profesional de:

Licenciación en Psicología

Los miembros del jurado evaluador designado según resolución N° 096 -2017/OCT-FCS dan su opinión de conformidad para que proceda el empastado del citado informe.

Trujillo, 14 de Septiembre de 2017

(Dr. Mg. o Lic.)

Mg. Montoya Ulloa Enrique Arando

Presidente/a

(Dr. Mg. o Lic.)

Dra. Izquierdo Marin, Sandy

Secretario/a

(Dr. Mg. o Lic.)

Mg. Shimokawa Shiguiyama, Luis Alber

Asesor/a

