



**UCV**  
UNIVERSIDAD  
CÉSAR VALLEJO

# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

## TESIS

"ESTUDIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL Y CLIMA  
ORGANIZACIONAL EN LOS AGENTES DE SEGURIDAD DE LA  
EMPRESA SERVIGEN S.R.L DE LA CIUDAD DE CHIMBOTE 2010"

Tesis Profesional para optar el Título de:  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

Bach. PUELL PEÑA WILLIAM

ASESORES:

MG. LINARES CAZOLA JOSÉ GERMÁN  
MG. MUCHA PAITAN ANGEL

CHIMBOTE - PERÚ  
2010

**“ESTUDIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL Y  
CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS AGENTES DE  
SEGURIDAD DE LA EMPRESA SERVIGEN S.R.L DE  
LA CIUDAD DE CHIMBOTE 2010”**

## *Dedicatoria*

A mi MADRE, siempre me ofrendaron su amor, cariño, respeto y por sembrar en mi la semilla de la sensibilidad y la comprensión, por enseñarme a que debemos tener la fortaleza de continuar hacia delante no importa las circunstancias que la vida nos presenta. Muchas gracias por haber sido mi fuente de inspiración en mi deseo de proseguir.

*WILLIAM PUELL PEÑA*

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad “Cesar Vallejo”, Pongo a consideración de vuestro criterio profesional la evaluación del presente informe de investigación denominada: “ESTUDIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS AGENTES DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA SERVIGEN S.R.L DE LA CIUDAD DE CHIMBOTE 2010 elaborado con el propósito de obtener el título de licenciado en Administración.

En la presente investigación descriptiva correlacional realizada, describimos cuál es la relación entre dos variables determinantes en una organización del sector de servicios de seguridad, como son la satisfacción y el clima laboral.

Respetados señores miembros del jurado y autoridades confiamos en que sabrán reconocer, en forma justa el mérito de la presente investigación, agradeciéndoles por anticipado las sugerencias y apreciaciones que se sirvan hacernos al respecto.

Atentamente y respetuosamente.

**El Autor**

## *Agradecimientos*

En primer lugar gracias a Dios por poner en mi camino a tantas personas, quienes han contribuido de forma *significativa* a este trabajo y a mi vida.

A mis asesores MG. ANGEL MUCHA PAITAN y al MG. JOSE LINARES CAZOLA, por su amistad, respeto y por su enseñanza en todo este proceso por enseñarme a cuestionar lo incuestionable.

A mi siempre recordada y querida Directora de Escuela de Administración Lic. JAELA PEÑA ROMERO, por su liderazgo, sobretodo su fuerza y perseverancia para hacernos los mejores profesionales

A mis maestros quienes siempre estuvieron presentes con sus ideas y su apoyo fue de suma importancia para la culminación de mi carrera profesional.

**El autor**

**“ESTUDIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS AGENTES DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA SERVIGEN S.R.L DE LA CIUDAD DE CHIMBOTE 2010”**

**ÍNDICE**

Dedicatoria.....	i
Presentación.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice General.....	iv
Índice de Cuadros.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Introducción.....	viii
<b>CAPÍTULO I: Marco Metodológico</b>	
1.1 El Problema.....	14
1.1.1 Selección del problema.....	15
1.1.2 Antecedentes del problema.....	16
1.1.3 Formulación del problema.....	36
1.1.4 Justificación.....	38
1.1.5 Limitación.....	38
1.2 Objetivos	
1.2.1 Objetivo general.....	39
1.2.2 Objetivos específicos.....	39
1.3 Hipótesis.....	40
1.4 Variables – Indicadores.....	42
1.5 Diseño de la ejecución.....	45
1.5.1 Tipo de Investigación.....	45
1.5.2 Población. Muestra.....	46
1.5.3 Técnicas, instrumentos e informes.....	46
<b>CAPÍTULO II: Marco Referencial Científico</b>	
2.1. Marco Teórico.	
2.1.1 Clima organizacional.....	50
2.1.1.1 Definición.....	51
2.1.1.2 Características del clima organizacional.....	54

2.1.1.3	Tipos de clima organizacional.....	55
2.1.1.4	Componentes del clima organizacional.....	57
2.1.1.5	Enfoques del clima organizacional.....	58
2.1.1.6	Factores del clima organizacional.....	60
2.1.1.7	Sistema de detección e investigación.....	60
2.1.1.8	Teorías sobre clima organizacional.....	63
2.1.2.	<b>Satisfacción Laboral</b>	
2.1.2.1	Definiciones.....	65
2.1.2.2	Componentes de la satisfacción laboral.....	66
2.1.2.3	La satisfacción laboral como variable dependiente.....	67
2.1.2.4	La satisfacción laboral como variable independiente.....	69
2.1.2.5	Tendencias generales de la satisfacción laboral.....	72
2.1.2.6	Como manifiestan insatisfacción los trabajadores.....	74
2.1.2.7	Beneficios del estudio de satisfacción Laboral en las organizaciones.....	75
2.1.2.8	Teorías sobre la satisfacción laboral.....	77
2.2.	<b>Marco Conceptual</b>	
2.2.1	Clima organizacional.....	84
2.2.2	Satisfacción laboral.....	84
<b>CAPITULO III: Descripción de Resultados</b>		
3.1.	Descripción de cuadros.....	85
<b>CAPÍTULO IV: Contratación de Hipótesis</b>		
4.1.	Contratación de Hipótesis.....	100
<b>CAPÍTULO V: Discusión de Resultados</b>		
5.1.	Discusión de resultados.....	104
<b>CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y Recomendaciones</b>		
6.1.	Conclusiones.....	111
6.2.	Recomendaciones.....	112
<b>CAPÍTULO VII: Bibliografía y Anexos</b>		
7.1.	Bibliografía.....	113
7.2.	Anexos.....	116

## INDICE DE CUADROS

<b>CUADRO 1:</b> Factor realización personal del clima laboral de los agentes de la empresa de seguridad de la empresa SERVIGEN S.R.L.....	86
<b>CUADRO 2:</b> Factor involucramiento laboral, del clima laboral de los agentes de seguridad de la empresa SERVIGEN S.R.L.....	87
<b>CUADRO 3:</b> Factor supervisión, del clima laboral de los agentes de la empresa de seguridad SERVIGEN S.R.L.....	88
<b>CUADRO 4:</b> Factor comunicación, del clima laboral de los agentes de seguridad de la empresa SERVIGEN S.R.L.....	89
<b>CUADRO 5:</b> Factor condición laboral, del clima laboral de los agentes de seguridad de la empresa SERVIGEN S.R.L.....	90
<b>CUADRO 6:</b> Clima laboral de los agentes de la empresa seguridad SERVIGEN S.R.L.....	91
<b>CUADRO 7:</b> Factor significación de la tarea de la satisfacción laboral de los agentes de la empresa SERVIGEN S.R.L.....	92
<b>CUADRO 8:</b> Factor condiciones de trabajo de la satisfacción laboral de los agentes de la empresa SERVIGEN S.R.L.....	93
<b>CUADRO 9:</b> Factor reconocimiento personal y/o social de la satisfacción de los agentes de la empresa SERVIGEN S.R.L.....	94
<b>CUADRO 10:</b> Factor beneficios económicos de la satisfacción laboral de los agentes de la empresa SERVIGEN S.R.L.....	95
<b>CUADRO 11:</b> Satisfacción laboral de los agentes de la empresa de seguridad SERVIGEN S.R.L.....	96
<b>CUADRO 12:</b> Correlación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional de los agentes de la empresa SERVIGEN S.R.L.....	97
<b>CUADRO 13:</b> Resumen de estadísticos de los factores de la satisfacción laboral de los agentes de la empresa SERVIGEN S.R.L.....	98
<b>CUADRO 14:</b> Resumen de estadísticos de los factores del clima laboral de los agentes de la empresa SERVIGEN S.R.L.....	99



## RESUMEN

En la actualidad, las compañías que tienen una filosofía moderna en la Dirección de Calidad están intentando desarrollar las ventajas sustentables y competitivas, adquirir una buena imagen y una posición del mercado. Los gerentes están obligados a mejorarse, cambiar y mejorar la calidad de vida. Esto está para guardar un nivel muy competitivo dentro del mercado. En cuanto al Talento humano es considerado como los recursos más importantes, y es responsable para crear la calidad dentro de la compañía.

El principal objetivo de esta investigación es determinar la relación entre la Satisfacción Laboral Y Clima Organizacional en la empresa Servigen S.R.L de la Ciudad De Chimbote 2010”. El grupo de estudio estuvo conformado por 25 agentes de ambos sexos. La investigación es de tipo descriptivo correlacional, se busco describir y relacionar las variables de estudio sometido a evaluar las dimensiones del clima y satisfacción laboral. Los instrumentos de alta validez y confiabilidad que fueron utilizados son la Escala de Clima Organizacional CL-SP de Sonia Palma C. (2004) y la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC de Sonia Palma C. (1999).

En esta investigación se llego a concluir que: “Existe un nivel de clima laboral favorable y de satisfacción laboral regular en general, empero sus correlaciones no son significativas”.

**Palabras claves: Clima laboral y Satisfacción laboral**

---

---

## Abstract

At present, companies that have a modern philosophy in Quality Management are trying to develop sustainable and competitive advantages, to acquire a “good image” and a “good market position.”

Human Talent is considered as the most important assets, and it is responsible for creating quality inside the company.

Managers are forced to improve themselves, to change and to improve life quality. This is in order to keep a highly competitive level inside the market.

The main goal of this research is to determine the relationship between satisfaction and labor climate inside. The study group was composed by 25 in the company Servigen S.R.L de”.workers of both genders.

In this research, there are 2 variables, and it is classified within correlational and descriptive researches, because it describes and relates these study variables to evaluate the dimensions of labor climate and satisfaction.

The instruments that were used in this research were: CL-SP Labor Climate Scale, by Sonia Palma (2004) and SL-SPC Labor Satisfaction, by Sonia Palma (1999).

The conclusion of this research was that: “There is a positive level of labor climate, and also it was determined that labor satisfaction is regular, but their correlations are not significant”.