



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**LA SUPERVISIÓN Y EL CLIMA LABORAL DE LOS OPERADORES DE RECuento  
DEL ÁREA DE GESTIÓN DE EFECTIVO DE LA CÍA. DE SEGURIDAD PROSEGUR  
S.A. LIMA 2013**

**PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**

**Alfredo Vicente Condori Bustamante**

**ASESOR (A)**

**Mg. Teresa Gonzales Moncada**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

**ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**LIMA – PERÚ**

**2014**

PAGINA DEL JURADO



-----  
Dr. Bernardo Cojal Loli  
Presidente



-----  
Mg. Teresa Gonzales Moncada  
Secretario



-----  
Ecó. Víctor Jáuregui Contreras  
Vocal

*EPÍGRAFE*

*“El propósito de una organización es lograr que las cualidades de la gente sean productivas y que sus defectos carezcan de importancia”*

*Peter Drucker*

#### *DEDICATORIA*

*El presente Trabajo está dedicado a mi familia que de una forma u otra, siempre me brindó su apoyo incondicional en los momentos más difíciles y agotadores, no me quepa la menor duda que sin ellos no hubiera podido llegar a culminarlos.*

## AGRADECIMIENTO

*A mis padres por darme la vida, a Silvia mi esposa a Luis Carlos y Gabriela mis hijos, por su apoyo incondicional, a todos mis asesores que me ayudaron a darle vida a mi investigación, a la empresa Prosegur por permitirme elaborar la investigación, a la Universidad Cesar Vallejo y al programa SUBE, por darme la oportunidad de desarrollo, y sobre todo a Dios porque su inspiración me permitió a seguir adelante a pesar de las adversidades.*

## DECLARATORIA DE IDENTIDAD

Yo Alfredo Vicente Condori Bustamante, con DNI N° 09560636, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 20 de Diciembre del 2013

Alfredo Vicente Condori Bustamante

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada "Gestión de Supervisión y su relación con el clima laboral de los operadores de recuento del área de gestión de efectivo de la Cía. de Seguridad Prosegur S.A. Lima 2013" con la finalidad de Determinar la gestión de supervisión y su repercusión en el clima laboral en los operadores de recuento del área de gestión de efectivo, de la Cía. de Seguridad Prosegur S.A., Lima 2013, en cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Administración de Empresas. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

PAGINA DEL JURADO.....	ii
EPÍGRAFE.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DECLARATORIA DE IDENTIDAD .....	vi
PRESENTACIÓN.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xii
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xiii
RESUMEN .....	xiv
ABSTRACT .....	xv
I. INTRODUCCIÓN .....	1
1.1. Problema .....	26
1.2. Hipótesis.....	26
1.3. Objetivos.....	27
II. MARCO METODOLÓGICO.....	27
2.1. Variables.....	27
2.2. Operacionalización de Variables .....	28
2.3. Metodología .....	29
2.4. Tipos de estudio .....	29
2.5. Diseño.....	29
2.6. Población, muestra y muestreo .....	30
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	31
2.8. Métodos de análisis de datos.....	32
2.9. Aspectos Éticos.....	33

III. RESULTADO.....	34
IV. DISCUSIÓN .....	53
V. CONCLUSIONES.....	58
VI. RECOMENDACIONES .....	60
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	64
VIII. ANEXOS.....	67

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01: Los supervisores representan eficientemente a la administración de la empresa.....	34
Tabla 02: los supervisores tienen las cualidades y capacidad para instruir a los operadores.....	35
Tabla 03: Los supervisores evalúan objetivamente mis funciones.....	36
Tabla 04: Los supervisores resuelven eficientemente todos los problemas del área .....	37
Tabla 05: Los supervisores del área no tienen conductas autoritarias y prepotentes, no exceden sus limitaciones .....	38
Tabla 06: Los supervisores mantienen la calma ante la presión ejercida por la administración.....	39
Tabla 07: Los supervisores saben motivarnos para obtener un mejor rendimiento ante la presión por cumplir con los objetivos del trabajo .....	40
Tabla 08: Los mensajes que nos comunican son claros permitiéndonos interpretarlos correctamente.....	41
Tabla 09: la retroalimentación que recibimos es una práctica constante .....	42
Tabla 10: Se nos informa sobre nuevos métodos para hacer el trabajo más humano y llevadero .	43
Tabla 11: Las excelentes relaciones con mis supervisores me motivan a comprometerme con los objetivos de la organización.....	44
Tabla 12: El personal con conceptos y actitudes similares guardan respeto hacia el personal que tiene conceptos y actitudes diferentes.....	45
Tabla 13: La interdependencia con los supervisores contribuye al logro de los objetivos de producción .....	46
Tabla 14: Tabla de contingencia Clima Laboral * Supervisión .....	47
Tabla 15: Prueba de chi-cuadrado Clima Laboral * Supervisión.....	47
Tabla 16: Tabla de contingencia Motivación * Supervisión.....	48
Tabla 17: Prueba de chi-cuadrado Motivación * Supervisión.....	49

Tabla 18: Tabla de contingencia Comunicación * Supervisión .....	50
Tabla 19: Prueba de chi-cuadrado Comunicación * Supervisión .....	50
Tabla 20: Tabla de contingencia Conflictos * Supervisión .....	51
Tabla 21: Prueba de chi-cuadrado Conflictos * Supervisión .....	51
Tabla 22: Tabla de contingencia Objetivos de resultado y perfeccionamiento * Supervisión .....	52
Tabla 23: Prueba de chi-cuadrado Objetivos de resultados y perfeccionamiento * Supervisión ...	52

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico 01: Los supervisores representan eficientemente a la administración de la empresa.....	34
Grafico 02: Los supervisores tienen las cualidades y capacidad para instruir a los operadores .....	35
Grafico 03: Los supervisores evalúan objetivamente mis funciones .....	36
Grafico 04: Los supervisores resuelven eficientemente todos los problemas del área .....	37
Grafico 05: Los supervisores del area no tienen conductas autoritarias y prepotentes, no exceden sus limitaciones .....	38
Grafico 06: Los supervisores mantienen la calma ante la presión ejercida por la administración..	39
Grafico 07: Los supervisores saben motivarnos para obtener un mejor rendimiento ante la presión por cumplir con los objetivos del trabajo .....	40
Grafico 08: Los mensajes que nos comunican son claros permitiéndonos interpretarlos correctamente.....	41
Grafico 09: La retroalimentación que recibimos es una práctica constante .....	42
Grafico 10: Se nos informa sobre nuevos métodos para hacer el trabajo más humano y llevadero. ....	43
Grafico 11: Las excelentes relaciones con mis supervisores me motivan a comprometerme con los objetivos de la organización.....	44
Grafico 12: El personal con conceptos y actitudes similares guardan respeto hacia el personal que tiene conceptos y actitudes diferentes.....	45
Grafico 13: La interdependencia con los supervisores contribuye al logro de los objetivos de producción .....	46

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Encuesta .....	67
Anexo 2: Validación opinión de expertos.....	71
Anexo 3: Análisis de fiabilidad.....	83
Anexo 4: Matriz de consistencia de la variable supervisión .....	84
Anexo 5: Matriz de consistencia de la variable clima laboral .....	85
Anexo 6: Matriz del marco teórico de la variable supervisión .....	86
Anexo 7: Matriz del Marco teórico de la variable clima laboral .....	87
Anexo 8: Marco Conceptual.....	88
Anexo 9: Dimensiones del Clima Laboral según autores .....	91

## RESUMEN

La supervisión es importante para comprender el funcionamiento exitoso del nivel operacional de las empresas, el clima laboral tiene importancia en las empresas que buscan mejor desempeño y perfeccionamiento en su personal, la investigación se tituló “La supervisión y el clima laboral de los operadores de recuento del área de gestión de efectivo de la Cía. de Seguridad Prosegur S.A. Lima 2013”, el objetivo fue identificar la supervisión y su relación significativa con el clima laboral según la percepción de los operadores de recuento del área de gestión de gestión de efectivo de la Cía. de Seguridad Prosegur. Chiavenato identificó cinco características de la supervisión, tales como, representan a la administración, pericia técnica, comunicación en dos lenguajes, crisis personal de identidad y autoridad limitada; se tomó las características más pertinentes del clima laboral según Likert como, comunicación, motivación, objetivos de rendimiento y de Litwin y Stringer los conflictos; La metodología fue observacional, el tipo de investigación descriptivo correlacional y el diseño no experimental transversal. La población fue de 300 personas y la muestra de 59 aplicando la fórmula de población finita, se recogió información utilizando dos cuestionarios validados por expertos, se aplicó el programa estadístico SPSS 20 y se hizo el análisis de fiabilidad dando un cociente de 0,859 y 0,916 en el Alfa de Cronbach para los cuestionarios de supervisión y clima laboral respectivamente, se procesó la información con el método estadístico chi cuadrado, se concluyó que existe relación entre la supervisión y el clima laboral, se recomendó elevar los criterios de selección y el perfil de los futuros supervisores, además de capacitaciones y actividades de integración entre supervisores y operadores de recuento.

Palabras claves: supervisión / clima laboral / operador de recuento / motivación / comunicación / conflictos

## ABSTRACT

Monitoring is important for understanding the successful operation of the operating company level, the working environment is important in companies seeking better performance and improvement in its staff, research was titled "Monitoring and working environment for operators counting the area of cash management of the firm. Security Prosegur S.A. Lima 2013, "the goal was to identify monitoring and significantly related to the work environment as perceived by the operators counting the area of management cash management of the firm. Prosegur's Security. Chiavenato identified five characteristics of supervision, such as representing management, technical expertise, communication in two languages, personal identity crisis and limited authority; He took the most relevant characteristics of the work environment as Likert as communication, motivation, performance targets and Litwin and Stringer conflicts; The methodology was observational, descriptive correlational type of research and transverse non-experimental design. The population was 300 and the sample of 59 applying the formula of finite population, information was collected using two questionnaires validated by experts, SPSS 20 was applied and reliability analysis was done giving a ratio of 0.859 and 0.916 in Cronbach's alpha for questionnaires supervision and work environment respectively, the information is processed with the statistical method chi square, it was concluded that there is a relationship between supervision and work environment, it is recommended raising the selection criteria and profile future supervisors, in addition to training and integration activities between supervisors and operators count.

Keywords: monitoring / working environment / operator count / motivation / communication / conflict