



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

**CLIMA LABORAL Y ESTRÉS LABORAL EN LOS AGENTES DE SEGURIDAD
DE LA EMPRESA SEPSE S.R.L., CHICLAYO**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE :
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

AUTORAS :

Caicay Carhuapoma Jadira Marisol
Guevara Cabrera Pilar Haydee

ASESORA :

Dra. Lilian Roxana Paredes López

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN :

Comportamiento organizacional

CHICLAYO – PERÚ

2018

Acta de sustentación

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 6
--	---------------------------------------	---


El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por doña JADIRA MARISOL CAICAY CARHUAPOMA y PILAR HAYDEE GUEVARA CABRERA, cuyo título es: "CLIMA LABORAL Y ESTRÉS LABORAL EN LOS AGENTES DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA SEPSE S.R.L. CHICLAYO".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 13 (Trece).

Chiclayo, 18 de febrero del 2019


Mgtr. Mary In José Moreno Medina
Presidente


Dra. Lilian Roxana Paredes López
Secretario


Mgtr. Roxana Cabanillas Palomino
Vocal



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

Dedicatoria

A mis padres, hermana y sobrinas que son el motor que impulsa mis metas y me dan fuerzas para crecer mucho más como persona y como profesional.

A mi familia en general, que me brindaron su apoyo incondicional.

Jadira Caicay

A mis padres y hermano por su apoyo incondicional y enseñanzas para seguir creciendo como persona y profesional.

A mi hijo por ser el motor que impulsa el logro de mis metas día a día y a todos mis familiares y amigas que estuvieron acompañándome en esta etapa de mi vida.

Pilar Guevara

Agradecimiento

Agradecemos a nuestro creador Jehová por permitirnos tener vida, salud y poder realizar uno de nuestros propósitos de culminar nuestra carrera profesional, gracias a cada maestro que hizo parte de este proceso integral de formación y a nuestros asesores por su experiencia científica y teórica en la concreción de la tesis.

Las autoras

Declaratoria de autenticidad

Yo, Jadira Marisol Caicay Carhuapoma, con DNI 71960057, a efectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela Profesional de Psicología Organizacional, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro también que toda la información y datos que se muestran en la presente tesis son genuinos y reales.

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

Chiclayo, septiembre del 2018



Jadira Marisol Caicay Carhuapoma

DNI: 71960057

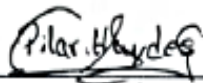
Declaratoria de autenticidad

Yo, Pilar Haydee Guevara Cabrera, con DNI 72763420 a efectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela Profesional de Psicología Organizacional, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro también que toda la información y datos que se muestran en la presente tesis son genuinos y reales.

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

Chiclayo, septiembre del 2018



Pilar Haydee Guevara Cabrera

DNI: 72763420

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Elaboración y Sustentación de Tesis de la Escuela de Pre Grado de la Universidad César Vallejo, presento el trabajo de investigación titulado: **“Clima laboral y estrés laboral en los Agentes de seguridad de la Empresa SEPSE S.R.L., Chiclayo”**, elaborada con el propósito de obtener el Título Profesional de Licenciada en Psicología Organizacional.

El presente estudio de tipo transversal, con diseño no experimental, su propósito fue describir Determinar la relación que existe entre el clima laboral y el de estrés laboral en los agentes de seguridad de la empresa SEPSE S.R.L Chiclayo.

El informe de investigación comprende la siguiente estructura: Introducción: donde se describen y analizan la realidad problemática; los trabajos previos; las teorías relacionadas al tema; se formula el problema; la justificación del estudio; y se establecen las hipótesis, y objetivos; el método: el mismo que contiene el diseño de investigación; variables, operacionalización; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad; los métodos de análisis de datos; y los aspectos éticos; además, incluye los Resultados de los instrumentos de recolección de datos, la discusión de los mismos; se arriban a Conclusiones y Recomendaciones; finalmente, se encuentran las Referencias bibliográficas, y Anexos.

Estando dispuesta a aceptar su veredicto, respecto a la ejecución del presente trabajo de investigación, es propicia la oportunidad para expresar mi gratitud a ustedes, Señores Miembros del Jurado, al igual que a todos los docentes de la Escuela de Psicología Organizacional de esta prestigiosa Universidad, por todas sus orientaciones.

Las autoras

Índice

Acta de sustentación.....	II
Dedicatoria.....	III
Agradecimiento	IV
Declaratoria de autenticidad	V
Presentación	VII
Índice	VIII
Resumen.....	XII
Abstract	XIII
I. INTRODUCCIÓN.....	14
1.1. Realidad Problemática.....	15
1.2. Trabajos previos	19
1.2.2. A nivel local. -	21
1.3. Teorías relacionadas al tema:	22
1.3.1. Teorías	22
1.3.2.1. Conceptos.....	24
1.3.2.2. Dimensiones.....	25
1.3.3. Estrés laboral	28
1.3.3.1. Conceptos.....	28
1.3.3.3. Factores:	31
1.4. Formulación del problema.....	32
1.5. Justificación	32
1.6. Hipótesis.	32
1.7. Objetivos:	32
1.7.1. General.	32
1.7.2. Específicos.	33
II. MÉTODO	34
2.1. Diseño de Investigación.	35
2.3. Población y muestra.....	39
2.3.1. Población	39
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	40
2.5. Métodos de análisis de datos.	45
2.6. Aspectos éticos. -	45

III. RESULTADOS.....	47
Objetivos:.....	54
IV. DISCUSIÓN.....	58
V. CONCLUSIONES.....	62
VI. RECOMENDACIONES.....	64
VII. REFERENCIAS	66
ANEXOS	74
Anexo N° 1	75
Anexo N° 2	77
Anexo N° 3	78
Anexo N° 4	78
Anexo N° 5	78
Anexo N° 6	79
Anexo N° 7	81
Anexo N° 8	83
Anexo N° 9	85
Anexo N° 10	85
Anexo N° 11	85
Anexo N° 12	88
Acta de originalidad de tesis.....	89
Reporte de turnitin.....	90
Acta de autorización de publicación de tesis	91
Autorización de la versión final del trabajo de investigación	93

Índice de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de las variables.....	36
Tabla 2. <i>Descripción de la variable Cima laboral</i>	48
Tabla 3. <i>Agentes de seguridad de la empresa SEPSE, según las dimensiones del Clima laboral</i>	49
Tabla 4. <i>Descripción de la variable Estrés laboral</i>	51
Tabla 5. <i>Agentes de seguridad de la empresa SEPSE, según factores de estrés laboral</i>	52
Tabla 6. <i>Correlación entre el clima laboral y el de estrés laboral</i>	54
Tabla 7. <i>Correlación entre Autorrealización y el estrés laboral</i>	54
Tabla 8. <i>Correlación entre Involucramiento y el estrés laboral</i>	55
Tabla 9. <i>Correlación entre Supervisión y el estrés laboral</i>	56
Tabla 10. <i>Correlación entre Comunicación y el estrés laboral</i>	56
Tabla 11. <i>Correlación entre Condiciones de trabajo y el estrés laboral</i>	57

Índice de Figuras

<i>Figura 1. Descripción de la variable Cima laboral.....</i>	<i>48</i>
<i>Figura 2. Descripción de la variable por dimensiones.....</i>	<i>50</i>
<i>Figura 3. Descripción de la variable Estrés laboral.....</i>	<i>51</i>
<i>Figura 4. Descripción de la variable Estrés laboral por factores.....</i>	<i>53</i>

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el clima laboral y el de estrés laboral en los agentes de seguridad de la empresa SEPSE S.R.L. Chiclayo. La metodología empleada fue el enfoque cuantitativo. La investigación es descriptivo - correlacional. El diseño es no experimental de corte transversal. La muestra estuvo representada por 50 agentes de seguridad de la empresa SEPSE S.R.L de Chiclayo. Los instrumentos aplicados para la investigación fueron la Escala de Estresores laborales y Escala de Clima Laboral CL-SPC.

El análisis de los datos se hizo utilizando el programa estadístico SPSS versión 24.0, para la contratación de hipótesis se empleó el coeficiente de correlación Rho de Spearman encontrando un valor $p < 0.00$, obteniendo una correlación negativa alta y significativa ($r = -0.708$) entre el clima laboral y el estrés laboral, lo cual quiere decir que, a mayor clima laboral, menor estrés laboral.

Palabras claves: Clima laboral, estrés laboral, agentes de seguridad

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between the work environment and work stress in the security agents of the company SEPSE S.R.L Chiclayo. The methodology used was the quantitative approach. The investigation is descriptive - correlational. The design is non-experimental of cross section. The sample was represented by 50 security agents of the company SEPSE S.R.L de Chiclayo. The instruments applied to the present investigation were the Work Stressors Scale and the CL-SPC Labor Climate Scale.

The analysis of the data was done using the statistical program SPSS version 24.0, for the contracting of hypotheses Spearman's Rho correlation coefficient was used finding a value $p < 0.00$, obtaining a high and significant inverse correlation ($r = -0.708$) between work environment and work stress, which means that, the greater the work environment, the less work stress.

Keywords: Work climate, work stress, Security agents

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática.

Dado que en los últimos tiempos las empresas se encuentran en constante cambios y competitividad, se considera al clima laboral como un factor importante, por su influencia en el comportamiento de los colaboradores, lo que les permite mostrar mayor desempeño y, por ende, la empresa aumente su productividad, sin embargo existen diferentes causas que ocasionan un mal clima laboral como la falta de motivación, capacitación, comunicación, liderazgo, y se debe prestar mayor atención a las relaciones interpersonales de los colaboradores.

Sin embargo, en muchas organizaciones internacionales, aún no se tiene en cuenta el clima laboral, es por ello que se encontraron niveles elevados de mal clima laboral, lo que perjudica tanto a las empresas como a los miembros de la organización.

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente se encontró que en México ha dejado mucho que hablar los niveles de mal clima laboral que se presentan en las empresas. En el 2013 se reportó que los colaboradores mexicanos son los que perciben mayor insatisfacción y por ende mal clima laboral en las empresas, teniendo en cuenta que solo el 12% se encontraba satisfecho con su trabajo. Por otro lado, los colaboradores jóvenes saben cuan significativo es el buen clima laboral, sin embargo, casi ninguno logra percibir un clima laboral favorable dentro de su puesto de trabajo. El 54% determinan un clima laboral negativo en la empresa donde trabajan y sólo el 13% se siente satisfecho. Se logró definir los principales factores, por la cual los colaboradores no perciben un buen clima laboral, entre ellos se encontraron: favoritismo dentro de la organización, no se reconoce el desempeño del colaborador ni se perciben oportunidades de desarrollo personal y profesional, por otro lado, los colaboradores consideraron que su lugar de trabajo afecta su salud emocional y psicológica (Simetrical, 2017).

Así mismo en el 2013 se encontraron resultados desfavorables en cuento a clima laboral en México en el año 2016, se volvió a aplicar la misma encuesta que estuvo a cargo de INEGI (instituto nacional de estadística y geografía) donde se dieron con la misma sorpresa, ya que reportaron que 121 mil 385

dejaron su puesto laboral por no encontrar condiciones adecuadas en la empresa donde trabajaban. Otros 9 mil 733 lo hicieron porque no se ajustaban al perfil que pedía el puesto, concluyéndose que, el 15% de todos los empleados que renunciaron en ese lapso de tiempo lo hicieron por un mal clima laboral (Simetrical, 2017).

Por consiguiente, así como en otros países hay problemas de clima laboral a nivel nacional también se encontró estadísticas desfavorables en cuanto a este factor.

Según el diario Gestión nos indica que el 57% de colaboradores perciben conflictos en el trabajo ligados al mal clima laboral, Pese a que en muchas organizaciones se opta por prestar mayor atención a los colaboradores y tener un clima laboral agradable para ellos, se hace mención que el nivel de conflictos dentro de la empresa aún es elevado ya que en su gran mayoría hacen referencia haber tenido algún conflicto dentro de la empresa. Así lo reveló una encuesta de Aptitus, en la cual el 53.7% de participantes reconoció lo antes mencionado (Laurencio, 2014). Por otro lado, se realizaron estudios en Arequipa donde los colaboradores indican un clima laboral desfavorable, ya que el empleador exige resultados positivos sin proporcionarles las herramientas necesarias para cumplir con su función, además que no son reconocidos por sus logros por parte de sus superiores (Arias, 2013, p. 30).

Por otro lado, es necesario evaluar el clima laboral en nuestra localidad donde se encontró que el 71% de trabajadores de Chiclayo, Arequipa y lima mencionaron no sentir compromiso con la organización, es decir no se sienten parte fundamental de la misma, teniendo en cuenta una encuesta aplicada en junio del 2014, así mismo el 41% de los encuestados indicaron no percibir cooperación de sus superiores, brindándoles herramientas o asesoramiento para cumplir con su trabajo. Algunas empresas de nuestra localidad aún no toman importancia de la percepción que tienen los colaboradores del ambiente donde se desempeñan (El comercio, 2014).

En la tesis Influencia del clima organizacional en la calidad del servicio en los trabajadores de la empresa comercializadora de útiles escolares y de oficina Tai Loy S.A. – Chiclayo. Expresa que hoy en día en la empresa; se ha

logrado detectar un clima laboral desfavorable en los colaboradores, evidenciándose de manera clara en la falta de motivación para cumplir con sus funciones, así mismo se percibe que no se relacionan de manera adecuada ya que aún no se logra trabajar en equipo; por otro lado, se encontró niveles altos de ausentismo laboral, falta de identificación con la empresa, cultura autoritaria, y escasas de compromiso y responsabilidad. Es por ello que deteniéndose un poco más en cuáles son las causas de este mal clima laboral se percibió que los jefes de la tienda no muestran compromiso con sus colaboradores, y no son responsables con las actividades que ellos deben cumplir, es evidente la mala gestión en cuanto a la mejora del clima laboral dentro de la empresa, sabiendo que de allí surge la satisfacción del colaborador y por ende la productividad de la empresa (Segura, 2015, p. 18).

Así como el clima laboral es importante medir dentro de las organizaciones el estrés laboral también tiene papel relevante ya que de esto depende que el colaborador se encuentre bien de manera psicológica y emocional para cumplir con su función.

El estrés es un fenómeno que cada día aqueja más a los colaboradores de las organizaciones, y esto afecta de manera considerada a las mismas, ya que interfiere en la salud física y emocional del colaborador, es así que poco a poco el estrés ha ido afectando la seguridad social y la salud en el trabajo (Del Hoyo, 2004, p.5) y para (Virginia y Pimentel, 2007) en algunas empresas, las características del trabajo son demasiado exigentes que provocan el estrés laboral dentro de las organizaciones, los horarios son unas de las causas que afectan el estrés, refiriéndose a las horas extras que laboran los colaboradores sin ningún reconocimiento, los turnos rotativos, en estos casos los colaboradores son más propensos a sufrir de estrés laboral ya que no se adaptan fácilmente al cambio frecuente o a trabajar durante la noche (p.24).

A nivel internacional, En el país de Ginebra la Organización Internacional del Trabajo (OIT) llegó a la conclusión que las pérdidas que han tenido las empresas se debe principalmente a los días de trabajo que se pierde por

interrupciones a consecuencia de accidentes laborales y por ende gastos médicos, así mismo el pago de indemnizaciones, representan el 4% del PBI mundial. Por otro lado nos aclaran que cada año los accidentes laborales sigue incrementando y las víctimas entre varones y mujeres llega hasta dos millones, los accidentes laborales ascienden a 270 millones y 160 millones de enfermedades profesionales (Organización internacional de trabajo, 2003).

En España, se realizó por cuarta vez una encuesta para determinar condiciones de trabajo (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2001) un 20%, de trabajadores de distintas empresas asistieron a consultas médicas, por enfermedades provenientes de sus mismas actividades laborales y el 4.6% ocasionada por el estrés que sienten los colaboradores en las organizaciones. Además, de acuerdo con la encuesta de Calidad de Vida Laboral (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2002) el 30% de la población encuestada dan a conocer que estos colaboradores se encuentran en un ambiente de estrés lo que no les permite desarrollar sus funciones de manera adecuada (Moreno y García, 2004, p.46).

Lezama y Molina (2005), nos muestran que el estrés es un factor que perjudica de manera significativa al bienestar y desempeño de los colaboradores dentro de una organización, ya que hay un desgaste tanto físico, mental y emocional, lo que genera que los colaboradores no se desenvuelvan con eficacia. Por ello se considera que el estrés laboral perjudica de manera significativa a las organizaciones, collevando a que estos no exploten su mayor potencial y no demuestren altos niveles de desempeño y productividad (p. 30).

Así como el estrés está presente en muchas empresas a nivel nacional, también se encontró cifras altas. Según Barquinero (citado por Quispe, 2016) quien da a conocer que en Perú el 70% de colaboradores de entidades públicas y privadas presentan signos de estrés, sin embargo, no todas estas organizaciones toman cartas en el asunto y pocas buscan soluciones de lo cual se puede decir que aún no se presta mucha importancia para reducir estos niveles de estrés en los colaboradores (p. 40).

Según investigaciones de salud en el Perú, el 60% de habitantes de nuestro país sufren de estrés y 70% sufren estrés en su puesto laboral. Así

mismo se dio a conocer que las edades promedio donde el estrés puede presentarse en las personas es entre los 25 y 40 años, cuando se tiene mayores preocupaciones, teniendo en cuenta que las mujeres son más propensas a sufrir de estrés laboral, así mismo se resaltó como principal factor las relaciones interpersonales negativas (Rojas, 2017).

Lambayeque no es ajeno a los índices manifestados, ya que empresas están considerando poner mayor énfasis a realizar estudios de estrés laboral, donde se encontró que ocho de cada diez trabajadores sufren de estrés laboral por factores de sueldo y sobrecarga laboral, lo que repercute directamente en la falta de productividad, generando que muchos empleados estén insatisfechos, y por ende se genere estrés laboral, así mismo nos indican que los principales factores que conllevan al estrés son los conflictos interpersonales y las remuneraciones muy bajas (RPP, 2015).

Por último, en el contexto de la empresa de Seguridad Perú y Servicios Varios, se ha podido determinar, gracias a un estudio previo de rotación de personal donde se encontró un 57% de rotación. Los principales factores que pueden ocasionar estrés laboral en los colaboradores de SEPSE.SRL encontramos, horarios rotativos, trabajo nocturno y bajo reconocimiento. Ante lo mencionado el presente estudio permitirá relacionar estas dos variables ya que su estudio tiene importancia para mejorar los niveles de desempeño.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. A nivel internacional

Para Jaramillo (2015), describe en su investigación denominada incidencia del estrés laboral en el clima organizacional. Teniendo como objetivo comprobar si el estrés laboral afecta al clima de los colaboradores del palacio municipal del Cantón Mejía. Así mismo indica una muestra de 198 empleados. La investigación fue descriptiva, explicativa y correlacional, teniendo en cuenta un diseño no experimental. El autor llegó a la conclusión que existe bajo nivel de estrés 57.58% y un nivel promedio de 65% con respecto al clima organizacional. Así mismo, refirió que no existe correlación significativa ($p > 0.05$) 0.968, con esto se comprobó que el estrés laboral no afecta al clima

de la empresa, al menos no en el Palacio Municipal del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mejía (p.6).

A nivel nacional. -

Para Quispe (2016, p.4), en su investigación denominada niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima. El fin de esta investigación fue encontrar la relación entre estas dos variables. Esta investigación fue no experimental transversal, descriptivo, comparativo y correlacional. Los participantes fueron 168 miembros de una organización privada de Lima. Para la aplicación utilizó la escala de Estrés de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de Salud (OIT-OMS) y la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma (CL-SPC). Con esta investigación se concluyó que hay una relación significativa entre el estrés y el clima laboral. Llegaron a la conclusión, que hay una relación inversa ($r=-0.483$) y significativa.

Para Toledo (2015, p. 53 - 58), quien realizó una investigación denominada relación existente entre clima y motivación laboral, tomando como muestra de estudio una empresa de transportes, quien trabajo en las áreas de los puestos administrativos, agentes comerciales y auxiliares operativos con un total de 69 colaboradores, para su estudio utilizó el método descriptivo correlacional, los instrumentos que se utilizó son, el test de Sonia Palma, donde se obtuvo un resultado total ubicado en la categoría Favorable en cuanto a clima organizacional.

Para Guardamino (2017), en su investigación “Estrés laboral y clima organizacional en el personal del Hospital Distrital de Chancay- 2017” con el fin de encontrar la relación entre estas variables, se utilizó el enfoque descriptivo - correlacional. La muestra estuvo representada por 203 trabajadores, el instrumento aplicado para medir el clima laboral fue la Escala de Clima Laboral CL-SPC, donde se concluye que existe una correlación inversa entre estrés laboral y las dimensiones de clima laboral (p.35).

Para Huamanchumo (2016), en su investigación denominada “Estrés laboral y satisfacción laboral en docentes de una institución educativa nacional

de Trujillo - 2016". Esta investigación fue aplicada, correlacional, así mismo utilizó el método descriptivo de corte transversal. La población estuvo compuesta por 80 docentes, donde se tomó una muestra de 64 docentes, y los instrumentos que se aplicaron fueron La Escala de Estresores Laborales, donde se obtuvo como resultado general de estrés elevado. Así mismo en las dimensiones de este test también se encuentra un nivel alto de estrés (p. 49 - 50).

1.2.2. A nivel local. -

Para Santamaría y Zaña (2015), esta investigación se realizó con el fin de derivar como se encuentra el clima en una institución universitaria, en agosto de 2015. La población estuvo conformada en 116 trabajadores y solo de 89 la muestra. El instrumento que se utilizó fue la "Escala de Clima Laboral CL – SPC", Los resultados revelan la percepción de un clima laboral favorable con un porcentaje de 34.83%, mientras que el 23.60% lo percibe como muy desfavorable y el 10.11% como desfavorable. Entre las dimensiones que requieren ser modificadas se encontró supervisión 13%, comunicación y condiciones laborales con un 20% porcentajes que alarman a la organización haya que son áreas que tienen mayores influencias con las otras áreas de la empresa (p. 32-37).

Para Vinazza (2016), el objetivo principal de esta investigación es la Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los colaboradores del Centro de Esparcimiento Jockey Club de Chiclayo - 2015. El método utilizado es de tipo cuantitativa, descriptiva, y correlacional. Los autores referenciales fueron Sonia Palma Carrillo, la población muestral fueron 52 trabajadores. El autor concluyó que existe una percepción desfavorable del clima laboral de los empleados; esto indica que el ambiente laboral se percibe medianamente favorable, en cuanto a las dimensiones de clima laboral se obtuvo los siguientes resultados, Autorrealización como desfavorable, no se sienten realizados en su centro de trabajo, Factor involucramiento, las respuestas de los trabajadores se sienten en el nivel medio. Supervisión percibida está determinado por el nivel medio, El Factor Comunicación se percibe como Desfavorable en los trabajadores y por último en el factor

condiciones laborales en las que se desenvuelven los trabajadores es percibida por estos como medio (p. 43-48).

1.3. Teorías relacionadas al tema:

1.3.1. Teorías

Teoría Humanista de Maslow

Maslow implemento una serie de necesidades para el ser humano, así mismo en su teoría nos da a conocer que estas necesidades se van cubriendo poco a poco durante la vida de la persona, hasta llegar a cubrir la necesidad más elevada de su pirámide, al cubrir todas estas necesidades el hombre se sentirá más feliz con el mismo y en su vida laboral (Duro, 2018, p.2).

Es por ello que Quintero, hizo un resumen de las necesidades básicas de Maslow.

Necesidades fisiológicas: este tipo de necesidades hacen referencia a la necesidad que tiene toda persona por sobrevivir, por ejemplo, la necesidad de comer o respirar y otras más, así mismo la Necesidades de seguridad: se refiere que el hombre siempre busca estar seguro y protegido, ya sea en la vida laboral, teniendo un puesto fijo o estabilidad con alguien; Necesidades de amor, afecto y pertenencia: en este tipo de necesidades se puede percibir que el humano busca afecto ya sea de otra persona es por ello que puede buscar una pareja o en su vida laboral que busca ser parte fundamental de la empresa, o su equipo de trabajo o grupo social; Necesidades de estima: hace referencia al conocimiento que tiene la persona acerca de sus conocimientos y habilidades y quererse como tal, así mismo busca ser reconocido por su jefe o sus compañeros de trabajo; Necesidades de auto-realización: Aquí encontramos las necesidades de querer superarse uno mismo ya sea con una carrera profesional o con un hobby como el deporte o pintura (Quintero, 2007, p.2 - 3).

Teoría de Litwin y Stinger (1968)

Según Salcedo y Lozano, nos dice que estos autores formulan que el clima organizacional corresponde a un filtro a través de que pasan, por ejemplo, la estructura, liderazgo, toma de decisiones, etc., por lo tanto,

evaluando el clima se mide la forma cómo es percibida la organización. El clima impacta sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su comportamiento, el cual tiene consecuencias sobre la productividad, satisfacción, rotación, etc. de la empresa. Por lo tanto, explican acerca del comportamiento de los individuos en las organizaciones, asociado a la motivación y clima, que utilizan una medición de tipo perceptual del clima ya que describen el clima organizacional tal como lo perciben subjetivamente los miembros de la empresa (Salcedo y Lozano, 2015, pág. 26).

Los autores proponen nueve dimensiones. “Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización” son: a) Estructura: hace referencia a la cantidad de procedimientos que se debe realizar para solicitar herramientas de trabajo o intercambiar información con superiores; b) Responsabilidad: de aquí podemos concluir que el colaborador percibirá hasta qué punto puede ser individualista para manejar situaciones hace referencia a las recompensas o bonos; d) Desafío: determina los retos que impone la empresa para cumplir con los objetivos; e) Relaciones: percepción que tienen los empleados hacia las relaciones que se manejan en la empresa donde laboran; f) Cooperación: hace referencia a la cooperación y trabajo en equipo que se percibe dentro de la empresa; g) Estándares: la percepción que tienen los colaboradores hacia los niveles de rendimiento que se puede llegar; h) Conflictos: percepción que tienen los empleados a las soluciones que brinda u superior; i) Identidad: percepción que tiene el colaborador hacia la pertenencia que siente por parte la empresa (Salcedo y Lozano, 2015, p. 28 -29).

Teoría Social

Esta teoría hace referencia a los factores psicosociales como las condiciones de trabajo que tienen los colaboradores para la realización de tareas y como es que estas condiciones y contenido de presión puede afectar el bien psicológico y físico que el trabajador pueda desarrollar.

Los primeros estudios epidemiológicos sobre condiciones psicosociales del trabajo relacionadas con la ECV, sugerían que las grandes demandas profesionales aumentaban el riesgo de padecer un infarto de miocardio.

Estudios posteriores muestran que no solamente el estar expuesto a altas demandas profesionales aumenta el riesgo de padecer infarto de miocardio, si no que a ello se le debe unir un bajo nivel de control sobre la forma en que se lleva acabo el trabajo, como la libertad de tomar decisiones y que sean de manera adecuada (Karasek, 1979).

Recientemente a los factores psicosociales altas demandas y bajo control (modelo Demanda-Control), se le ha añadido el Apoyo social, demostrándose que los trabajadores expuestos a demandas elevadas, poco control y bajo apoyo social presentan un riesgo dos veces mayor de morbilidad y mortalidad por ECV que los que tienen empleos de baja demanda, mucho control y fuerte apoyo social.

Por otro lado, tenemos el modelo Esfuerzo-Recompensa, aporta otros dos factores psicosociales relacionadas con un mayor riesgo de sufrir una ECV. Se refiere cuando el colaborador realiza altos esfuerzos para realizar un trabajo de calidad sin embargo no son recompensados de manera adecuada, y así como puede sufrir de ECV, el estrés laboral también puede desarrollarse ante estas consecuencias.

Menciona factor de la organización que se asocian con un mayor riesgo de ECV son los turnos de trabajo. Ejemplos como la rotación continua entre jornadas laborales diurnas y nocturnas vienen asociadas con un aumento de riesgo de sufrir un infarto de miocardio.

1.3.2. Clima Laboral

1.3.2.1. Conceptos.

Palma “nos da a conocer que el clima laboral es como los trabajadores perciben su ambiente de trabajo, en aspectos relacionados con condiciones laborales, supervisión, involucramiento laboral, realización personal y comunicación con sus demás compañeros” (Palma, 2004, p.4).

En cuento al clima organizacional se refiere a características que diferencian a una organización de otras, así mismo estas características son propias de cada empresa por lo tanto se mantiene en el tiempo así mismo influyen en el comportamiento y conducta de los colaboradores (Gan y Berbel, 2007, p.173).

El clima organizacional tiene diversas características en donde las más importantes refieren a las características del medio ambiente interno y externo en donde se desempeñan, de acuerdo a ello los colaboradores percibirán si el ambiente laboral donde se desempeñan es el adecuado o no, ya que cada miembro tiene una percepción distinta del medio en que se desenvuelve. Por otro lado, nos mencionan que el clima laboral puede ser cambiante ya que los comportamientos de las personas también cambian de acuerdo a distintos factores como, días finales de cierre anual, incremento de salarios, o proceso de reducción de personal (Bustos y Miranda, 2001, p.43).

El clima laboral favorable es cuando la persona se siente feliz en su puesto y se desempeña de manera adecuada, así mismo nos menciona que el clima es la percepción que tiene cada colaborador hacia los diferentes aspectos de la empresa y esto determinara su comportamiento y conducta dentro de la empresa. Entonces se puede resaltar que el clima laboral es la percepción que tienen los colaboradores hacia el ambiente donde se desempeñan y de acuerdo a ese ambiente sea favorable o desfavorables es que se obtendrá la calidad de desempeño de los colaboradores (Alcalá, 2005, p. 88).

1.3.2.2. Dimensiones

Según Palma (2004) Clasifica en 5 dimensiones:

Realización personal: refiere a la percepción que tienen los colaboradores a las oportunidades que les brinda la empresa para desarrollarse de manera profesional y personal, para corroborar esta teoría Fernández (1999), afirma el mismo sustento de Sonia Palma y además menciona que este factor es la percepción que tienen los colaboradores hacia el apoyo y estímulos que les brindan sus superiores para desarrollarse, así mismo aumenta su teoría en el año 2009 mencionando que las personas prefieren puestos donde les brinden posibilidades de aplicar sus conocimientos , donde se les ofrezca una variedad de tareas, libertad y retroalimentación, estas características influyen para que el trabajo sea tentador para poner en práctica conocimientos , mencionando que en trabajos que no existe retos causan aburrimiento, sin embargo demasiados retos causan frustración por lo que todo debe ser moderado (p. 55).

Involucramiento laboral: “identificación con los valores organizacionales y el compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización”, para corroborar esta información Chiavenato (2000), nos menciona que el compromiso es el conocimiento del pasado y presente de la organización e involucrarse con los valores y objetivos de esta; no se obliga al colaborador a involucrarse y sentirse comprometido si no que el mismo se siente parte fundamental para cumplir con los objetivos de la empresa (p. 62).

Supervisión: “Apreciaciones de 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”. Robbins (2004), menciona que los colaboradores se sienten más cómodos cuando su supervisor inmediato elogia lo que hacen y sobre todo si este es comprensivo y muestra una actitud amigable, escuchando las opiniones de sus empleados e interesándose en lo que les sucede (p.85).

Hodgetts y Altman (1985), en su libro mencionan que los supervisores que se preocupaban por los colaboradores lograban que estos se sientan satisfechos y por ende mayor productividad, por el contrario, si estos se preocupan solo por la productividad de la empresa lo empleados no se sienten satisfechos dentro de la empresa (p. 70).

Comunicación: “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”. Por otro lado, Chiavenato (2000), refiere que en “una organización sólo existe cuando hay personas capaces de comunicarse, actuar en conjunto y lograr objetivos en común”, teniendo en cuenta que la comunicación ayuda a tener a toda la empresa informada y por lo tanto unida, para corroborar esta información Hodgetts y Altman (1985), mencionan que la comunicación es muy importante dentro de las empresas ya que ayuda a transmitir mensajes significativos de emisor a receptor. La comunicación es un factor fundamental dentro de las empresas para mantenerse informados con personal de diferentes jerarquías.

Condiciones laborales: Reconocimiento de que la institución provee de los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas, así mismo Robbins (2004), afirma que los empleados califican su ambiente de trabajo como fundamental para desempeñarse de manera adecuada; teniendo en cuenta que su ambiente les facilite bien estar personal en un ambiente cómodo y con diseño adecuado lo que favorecerá a su desempeño y satisfacción (p. 64).

1.3.2.3. Tipos de clima laboral

Likert (como se citó en García y Ibarra, 2016), en su teoría de los sistemas, determina dos grandes tipos de clima organizacional, cada uno de ellos con dos subdivisiones.

Clima de tipo autoritario

Autoritarismo Explotador: este tipo de clima se caracteriza por que los mandos altos o jefes no confían en sus colaboradores y no les dejan tomar decisiones en lo que respecta a sus tareas y funciones si no que la mayor parte de decisiones lo toman los altos mandos sin tomar en cuenta opiniones, así mismo se menciona que en este tipo de clima la atmosfera siempre es negativo ya que puede existir amenazas por parte de los superiores generando miedo en los colaboradores (p. 8).

Autoritarismo Paternalista: es todo lo contrario al tipo de clima anteriormente mencionado ya que en este caso los superiores confían en los colaboradores sin embargo también se utilizan los castigos como una recompensa o fuentes de motivación, lo que hace al clima cerrado y desfavorable (p. 8).

Clima tipo participativo

Consultivo: este tipo de clima se caracteriza por la confianza que tienen los superiores en sus colaboradores, teniendo en cuenta como principal factor la comunicación fluida para el intercambio de información entre ambas partes (p. 9).

En grupo: Es aquel donde los procesos de toma de decisiones están determinados en toda la organización y muy bien coordinados a cada uno de

los niveles. La dirección tiene plena confianza en sus colaboradores, la comunicación es de forma lateral, los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento (p. 9).

1.3.3. Estrés laboral

1.3.3.1. Conceptos.

El estrés se va desarrollando como a una serie de factores como conflictos laborales, sobrecarga laboral, y la falta de apoyo de los supervisores. De donde podemos concluir que al no brindar herramientas y estabilidad emocional necesarias al colaborador para la realización de sus funciones estamos apoyando para que el estrés se manifieste en ellos (Mithely y Andersen, 2001).

El estrés se podría definir como la "respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas", el estrés se puede presentar en los colaboradores cuando se están adaptando a su puesto o cuando existe rotación en la empresa, y les cuesta adaptarse a su nuevo puesto laboral). Así mismo este autor nos menciona que el estrés se va agravando cuando existe un desajuste entre las funciones que cumple el colaborador y el mismo es decir cuando las competencias del colaborador no alcanzan al perfil del puesto o sobrepasan (Del Hoyo, 2004, p.6 -12).

Se podría decir que muchas veces el puesto de trabajo y las actividades del mismo no están acorde con las habilidades desarrolladas del colaborador, es por ello que al sentir que no puede cumplir con todo lo que se le exige, o por el contrario sus habilidades alcanzan para un mejor puesto es posible que el estrés se active en los colaboradores.

El estrés se produce cuando el individuo percibe el ambiente desfavorable y no se adapta, así mismo nos indica que se desarrolla de acuerdo a como la persona perciba el estrés ya que alguno lo ven como algo normal sin embargo otros le perciben de manera negativa, y el estrés se vuelve constante (De Hoyos (2010, p. 6).

De todo esto podemos inferir que el estrés puede regir el desempeño de los colaboradores ya que si ellos se sienten estresados puede que no se desempeñen de manera adecuada, ya que sus emociones y sentimientos están siendo cambiadas por el estrés laboral.

Para Robbins (2004, p. 18): Se reconocen tres tipos de estrés:

Estrés personal: este tipo de estrés se da a notar cuando la persona siente que sus recursos, habilidades o competencias son insuficientes para responder a las exigencias, por lo cual esto genera cierta preocupación en la persona causando temor y ansiedad.

El estrés en el trabajo: hace referencia a todos los factores que causan preocupación en los colaboradores, que puede ser, sobre carga laboral, no tener en claro sus funciones, falta de apoyo de su superior entre otros.

El estrés social: se refiere a la preocupación que tiene la persona de acuerdo al entorno en el que vive, por ejemplo, puede sentir preocupación por falta económica, lugar de trabajo peligroso, etc.

1.3.3.2. Estresores laborales

El estrés es la respuesta un estímulo interno o externo. Sin embargo, el autor nos menciona que es casi imposible elaborar una lista de estresores puesto que cualquier cosa puede causar estrés de acuerdo a la persona, pero nos afirma que si existen estresores que pueden tener mayor probabilidad de operar como un estresor (Del hoyo, 2004, p. 6).

Todos los estresores son ambientales en el sentido de que son parte del medio ambiente. Algunos aspectos del ambiente son físicos, algunos, sociológicos y otros, psicológicos. Desde esta perspectiva los factores de estrés presentes en situación de trabajo se pueden clasificar en tres grandes grupos (Del hoyo, 2004, p.7):

Estresores del ambiente físico: Iluminación, ruido, temperatura y ambientes contaminados.

Estresores relativos al contenido de la tarea: Carga mental y control sobre la tarea.

Estresores relativos a la organización: Conflicto y ambigüedad del rol, jornada de trabajo, relaciones interpersonales y promoción y desarrollo de la carrera profesional.

Es por ello que Peiró (2001), teniendo en cuenta este modelo a caracterizando brevemente los principales estresores que se incluyen en cada categoría.

Estresores del ambiente físico. Son múltiples factores que pueden generar estrés laboral entre ellos tenemos: el ruido, la vibración, la iluminación, la temperatura, la humedad, etc.

Demandas del propio trabajo: Las propias funciones y actividades del puesto puede generar estrés entre ellos tenemos el turno de trabajo, la sobrecarga de trabajo o la exposición a riesgos, etc.

Los contenidos del trabajo: Lo que refiere a las características de las tareas que hay que realizar son también potenciales desencadenantes del estrés laboral. Podemos mencionar entre ellos la oportunidad de control, el uso de habilidades que permite la realización de las tareas, el feedback que se recibe por la propia ejecución del trabajo, la identidad de la tarea y la complejidad del propio trabajo.

El desempeño de roles: Menciona que el colaborador puede sentir estrés cuando no sabe qué rol ocupa dentro de la organización.

Las relaciones interpersonales: El colaborador puede sentir estrés cuando no sabe qué rol ocupa dentro de la organización.

El desarrollo de la carrera: Este tipo de estresores encontramos la inseguridad laboral, las diferentes transiciones de rol, las situaciones de las distintas etapas de desarrollo, o las promociones demasiado

ralentizadas, es decir que no se les da la oportunidad de ascender de puesto con facilidad etc.

Nuevas tecnologías: Muchas personas se les hace difícil a manejar nuevas tecnologías porque lo que pueden sentir estrés laboral.

Componentes de la estructura o del clima organizacional: pueden resultar estresantes como una excesiva centralización o un clima muy burocratizado o de poco apoyo social entre los miembros de la organización.

1.3.3.3. Factores:

(Huamachumo, 2016, p. 10-11) define a los siguientes factores:

Relación con los jefes: Es la relación que existe entre superiores y sus colaboradores.

Carencia de sostén: no sentirse preparados para resolver las diferentes necesidades de los clientes y por ende no saber con resolver algún cuestionamiento de estos mismos.

Conflicto con otros trabajadores: problemas para interactuar o no encontrar comprensión con sus compañeros de trabajo.

Sobrecarga de trabajo: falta de tiempo para cumplir con todas las tareas establecidas.

Incertidumbre respecto al tratamiento: las indicaciones de los jefes no son comprendidas por los colaboradores, y por ende no saben cómo realizar sus actividades.

Vulnerabilidad: no sentirse preparados para resolver un conflicto que surja en su puesto o con sus compañeros de trabajo.

Satisfacción: comportamiento del colaborador ante su trabajo valores y creencias de la organización.

Autoestima: amor a si mismo dentro de su ámbito laboral.

1.4. Formulación del problema.

¿Cuál es la relación que existe entre el clima laboral y el estrés laboral en los agentes de seguridad de la empresa SEPSE S.R.L Chiclayo?

1.5. Justificación

La presente investigación tiene una pertinencia teórica, ya que las investigaciones son escasas utilizando estas variables con esta población, por consiguiente, permitirá conocer la correlación entre el clima laboral y el estrés, cuyos resultados podrá servir como referente para otras investigaciones que se quiera realizar en empresas del mismo rubro o de la localidad y, así poder comparar resultados u conceptualizaciones. Así mismo es relevante pues pretende detectar los niveles de clima laboral y estrés laboral percibidos por los agentes de seguridad, de modo que permitirá la realización de intervenciones en la empresa.

Además, este trabajo cuenta con dos cuestionarios, que nos permitirá medir el nivel de clima laboral y estrés dentro de la organización, los resultados que se obtengan serán importantes, puesto que proporcionará información enriquecedora sobre las actitudes y percepciones de sus empleados, lo cual favorecerá para mejorar la productividad y entre otras preocupaciones que aquejan a los colaboradores.

1.6. Hipótesis.

Existe una relación directa significativa entre el Clima laboral y el estrés laboral en los agentes de seguridad de la empresa SEPSE S.R.L Chiclayo

1.7. Objetivos:

1.7.1. General.

Determinar la relación que existe entre el clima laboral y el de estrés laboral en los agentes de seguridad de la empresa SEPSE S.R.L Chiclayo.

1.7.2. Específicos.

Identificar la relación que existe entre la Autorrealización y el estrés laboral en los agentes de seguridad de la empresa SEPSE S.R.L Chiclayo.

Identificar la relación que existe entre el Involucramiento y el estrés laboral en los agentes de seguridad de la empresa SEPSE S.R.L Chiclayo

Establecer la relación existe entre la Supervisión y el estrés laboral en los agentes de seguridad de la empresa SEPSE S.R.L Chiclayo.

Identificar la relación que existe entre la Comunicación y el estrés laboral en los agentes de seguridad de la empresa SEPSE S.R.L Chiclayo

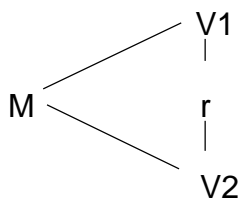
Establecer la relación que existe entre las Condiciones de trabajo y el estrés laboral en los agentes de seguridad de la empresa SEPSE S.R.L Chiclayo.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de Investigación.

El diseño de la investigación que se utilizó, es no experimental, ya que basándose en lo que menciona (Hernández, 2014) esta investigación se realiza sin manipular variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Solo observamos en fenómeno tal como se da en su contexto natural, para analizarlo. (p. 152).

Así mismo el tipo de investigación es transversal, correlacional – causal, ya que menciona (Hernández, 2014) este tipo de estudio tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre las dos variables en una muestra o contexto en particular, así mismo solo se recolectarán datos en un solo momento, en un tiempo único y su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (p.154).



Dónde: M = Muestra (Agente de seguridad de la empresa SEPSE S.R.L)

V1 = Variable 1 (Clima Laboral)

r = Relación entre variables

V2 = Variable 2 (Estrés Laboral)

2.2. Variables y operacionalización

Tabla 1 Operacionalización de las variables

Definición operacional de las Variables						
Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones o factores	Indicadores	Ítems	Escala
Clima Laboral	Es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales (Palma, 2004)	El clima laboral es la percepción del ambiente de trabajo, con el fin de diagnosticar los factores negativos que se detecten y que estén afectando el compromiso de los colaboradores.	Realización personal	Oportunidad de progreso Participación de los objetivos Valoración por desempeño Reconocimiento	1,6,11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46	Ordinal
			Involucramiento laboral	Compromiso con la organización Tareas y actividades estimulantes Calidad de vida laboral	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47	Ordinal
			Supervisión	Trato justo Objetivos definidos Responsabilidades definidas	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48	Ordinal
			Comunicación	Interacción con la jefatura Colaboración con los diversas áreas Se promueve la comunicación interna	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49	Ordinal

			Condiciones laborales	Relación armoniosa con los grupos Administración de los recursos Remuneración atractiva	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50	Ordinal
Estrés laboral	El estrés es la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas (Del Hoyo, 2004).		Relación con los jefes	Conflictos de jefes y supervisores Crítica de los jefes y supervisores	1, 2, 3, 4, 5	Ordinal
			Preparación inadecuada	Adaptación a algo nuevo	6, 7	Ordinal
			Carencia de sostén	Temor a cometer errores Carencia de oportunidades	8, 9, 10	Ordinal
			Conflictos con otros trabajadores	Falta de compañerismo Horarios no flexibles	11, 12, 13, 14	Ordinal

			Sobrecarga de trabajo	Falta de tiempo Carencia de personal adecuado al puesto	15, 16, 17, 18	Ordinal
			Incertidumbre respecto al tratamiento	Comunicación inadecuada Desconocimiento de información	19, 20, 21, 22	Ordinal
			Vulnerabilidad	Hábitos Relaciones interpersonales o socialización	23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35	Ordinal
			Satisfacción	Bienestar en el trabajo Disgusto por el trabajo	36, 37, 38, 39	Ordinal
			Autoestima	Desanimo o desaliento Seguridad de sí mismo	40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48	Ordinal

Fuente: *elaboración propia*

2.3. Población y muestra.

2.3.1. Población

Desde el punto de vista estadístico, una población o universo puede estar referido a cualquier conjunto de elementos de los cuales se pretende indagar y conocer sus características, o una de ellas, y para el cual serán válidas las conclusiones obtenidas en la investigación. También se puede definir como el conjunto de datos acerca de unidades de análisis (individuos, objetos) en relación a una misma característica, propiedad o atributo (variable) (González y Salazar, 2008, pág. 11).

En el caso de la presente investigación, estará constituida por 105 agentes de seguridad de la empresa SEPSE S.R.L. Chiclayo

2.3.2. Muestra

La muestra estadística es una parte de la población, o sea, un número de individuos u objetos seleccionados científicamente, cada uno de los cuales es un elemento del universo. La muestra descansa en el principio de que las partes representan al todo; reflejando las características que definen la población de la que fue extraída, lo cual indica que es representativa. Se dice que una muestra es representativa cuando reproduce las distribuciones y los valores de las diferentes características de la población, con márgenes de error calculables (González y Salazar, 2008, pág. 15).

2.3.2.1. Tamaño de la muestra

El tamaño de la muestra se obtuvo a través de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NZ^2 pq}{(N - 1)E^2 + Z^2 pq}$$

Donde:

p: Proporción de elementos que poseen la característica de interés

q: Proporción de elementos que no poseen la característica de interés

e: Error de muestreo

N: Tamaño de población

n: Tamaño de muestra

Se asumió una confianza del 95% ($Z=1.96$), un error de muestreo de 5.5% ($e=0.08$), y una varianza máxima ($p*q=0.25$; $p=0.5$ y $q=0.5$). Para asegurar un tamaño de muestra lo suficientemente grande.

$$n = \frac{Nz^2 * p * q}{(N - 1)e^2 + z^2 * pq}$$

$$n = \frac{(105) * (1.96)^2 * (0.5)(0.5)}{(105 - 1) * (0.08)^2 + (1.96)^2 * (0.5)(0.5)}$$

$$n = 50$$

Para la muestra en el presente estudio de investigación, quedó establecida por 50 agentes de seguridad de la empresa SEPSE S.R.L. Chiclayo.

2.3.2.2. Muestreo

El muestreo es indispensable para el investigador ya que es imposible entrevistar a todos los miembros de una población, debido a problemas de tiempo, recursos y esfuerzos (González y Salazar, 2008, pág. 29).

Para la presente investigación, se optó por el muestreo no probabilístico.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

2.4.1. Técnicas de Gabinete

Tiene como finalidad, la recolección de datos bibliográficos referidos al trabajo de investigación. Está constituido por la técnica de fichaje, utilizando para ello los siguientes instrumentos:

- a) Ficha bibliográfica:** utilizada para registrar datos principales de las fuentes consultadas. Tienen como propósito analizar material impreso. Se usa en la elaboración del marco teórico del estudio. Para una investigación de calidad, se sugiere utilizar simultáneamente dos o más técnicas de recolección de información, con el propósito de contrastar y complementar los datos (Bernal, 2010, pág. 194).
- b) Ficha textual:** utilizada para transcribir párrafos de la versión original de más interés.

c) **Ficha de resumen:** utilizada para sintetizar o registrar datos fundamentales de una lectura.

2.4.2. Encuesta:

Este instrumento es una técnica muy utilizado en los últimos tiempos, sin embargo, en muchas oportunidades se ha perdido credibilidad hacia ella, pero eso no ha hecho que deje de usarse como un instrumento muy importante para resolver cuestionarios (Bernal, 2010, pág. 194).

Tiene como objetivo realizar acciones directamente en el medio donde se presenta el fenómeno de estudio. Utilizando como instrumento:

- a) **El cuestionario:** para la recolección de datos de ambas variables, detallado en la Operacionalización de variables.

A. Cuestionario de Clima laboral

1. Ficha Técnica

Nombre : Escala Clima Laboral CL-SPC
Autora : Sonia Palma Carrillo
Año : 2004
País de origen : Perú
Baremada por : Caicay C, Jadira y Guevara C, Pilar
Objetivo : Evalúa el clima laboral
Dimensiones : Realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales
Dirigido a : Trabajadores con dependencia laboral
Aplicación : Manual o computarizada
Calificación : Oscilan del 1 al 5
Administración : Individual o colectiva y tiene una duración que oscila de 25 a 30 minutos.

2. Validez:

Según Sonia Palma: La versión preliminar conformada por 66 ítems se sometió al Test de Kaiser- Meyer Olkin obteniendo un nivel de ,980 lo que evidenció la adecuación de la muestra para efectos de análisis factorial (Anexo N° 2).

Según población objetivo:

Se aplicó una prueba piloto a 50 agentes de seguridad de la empresa SEPSE.

3. Confiabilidad:

Según Sonia palma: Los datos se analizaron con los métodos Alfa de Cronbach y Split Half de Guttman, evidenciando correlaciones de ,97 y ,90 respectivamente; lo que permite inferir la alta consistencia interna de los datos y permite afirmar que el instrumento es confiable (Anexo N° 3).

Según población objetivo: Para determinar la confiabilidad del cuestionario, se usó el índice de consistencia interna alfa de Cronbrach (mediante el método de las varianzas de los ítems), obteniéndose los siguientes un índice general de 0,98 y también por dimensiones lo que evidencia que el instrumento es confiable. (Anexo N° 4)

4. Forma de calificación:

Las calificaciones del instrumento oscilan del 1 al 5, según la siguiente especificación:

Ninguno o Nunca (1)

Poco (2)

Regular o Algo (3)

Mucho (4)

Todo o siempre (5)

Los valores pueden alcanzar 250 puntos como máximo para la escala total y 50 puntos para cada uno de los factores. Las categorías diagnosticas consideradas para el instrumento están basadas en las puntuaciones directas, considerándose como criterio que a mayor puntuación existe una mejor percepción del ambiente de trabajo, mientras que puntuaciones bajas indicarían un clima adverso (Anexo N° 3).

5. Baremos:

Según Sonia Palma: estos baremos se elaboraron en base a percentilares generales para muestra total, por sexo, jerarquía

laboral y tipo de empresa. En este Compendio sólo se muestran dos de ellos, el referido a las normas percentilares generales (Anexo N° 5).

Según población objetivo: Se determinó con los puntajes de medias y de desviación estándar de la escala con sus indicadores (Anexo N° 6).

B. Cuestionario de Estresores laborales:

1. Ficha Técnica:

Nombre : Escala de Estresores Laborales

Autores : Mithely – Troht & Jenna G. Andersen EEUU

Año : 2001

Aplicación: Individual o grupal

Traducción y Adaptación: ACP 2009

Baremada por: Caicay C, Jadira y Guevara C, Pilar

Áreas de medición: Mide 9 factores relacionados con la presencia de niveles de estrés en el personal: Factor I: Relación con los jefes, Factor II: Preparación inadecuada, Factor III: Carencia de sostén, Factor III: Carencia de sostén, Factor IV: Conflicto con otros trabajadores, Factor V: Sobrecargo de trabajo Factor, VI: Incertidumbre respecto al tratamiento, Factor VI: Incertidumbre respecto al tratamiento, Factor VII: Vulnerabilidad, Factor VIII: Satisfacción, Factor IX: Autoestima

Traducción: La escala original fue traducida al castellano, independientemente, por psicólogos organizacionales, y asistentes sociales, que trabajaban en empresas de servicios.

2. Validez:

Según la adaptación peruana: La adaptación peruana determinó la validez de constructo convergente con el cuestionario de salud SF-36, cuyos índices de correlación son para la escala total 0,34 y para sus dimensiones, los índices de correlación oscilan de 0,21 a 0,31 (Anexo N° 8).

Según población objetivo: Se aplicó una prueba piloto a 50 agentes de seguridad de la empresa SEPSE.

3. Confiabilidad:

Según la adaptación peruana: Determinaron la confiabilidad de consistencia interna mediante el coeficiente alfa de Cronbach, encontrándose valores de 0,92 para la escala total y para sus factores, valores que oscilan entre 0,49 a 0,79 (Anexo N° 9).

Según población objetivo: Para determinar la confiabilidad del cuestionario, se usó el índice de consistencia interna alfa de Cronbrach (mediante el método de las varianzas de los ítems), obteniéndose los siguientes un índice general de 0,94 y también por escalas lo que evidencia que el instrumento es confiable (Anexo N° 10).

4. Criterios de interpretación:

Ausencia de Estrés: 1 a 25

Nivel Mínimo de Estrés: 26 a 43

Estrés Manejable: 44 a 57

Elevado Nivel de Estrés: 58 a 74

Nivel alto de Estrés: 75 a 85

Muy alto Nivel de Estrés: 86 a 100

5. Baremos

Según la población objetivo: Se determinó con los puntajes de medias y de desviación estándar de la escala con sus indicadores (Anexo N° 11).

2.5. Métodos de análisis de datos.

Los datos serán procesados mediante el programa estadístico SPSS, versión 23. Se procederá a realizar la Fiabilidad alfa de Cronbach de los instrumentos de clima organizacional y el estrés laboral.

2.5.1. Método

Los métodos teóricos juegan un papel fundamental en la investigación científica pues conducen a descubrir y revelar la esencia del objeto y sus relaciones, las cuales no son percibidas directamente. Por otra parte, posibilitan la interpretación, comprensión y/o explicación de los datos, hechos o informaciones recogidas mediante los métodos empíricos. (Tamayo, 2003), dentro de estos se usó los siguientes:

El método estadístico:

Estadística descriptiva: Mencionamos la estadística descriptiva en la presente investigación, debido a que los procedimientos que utilizamos para estructurar y organizar la misma se basan en la forma cuantitativa. Estos se realizan mediante tablas de frecuencia Y figuras estadísticas en términos porcentuales para analizar e interpretar la información

Estadística Inferencial: Teniendo en cuenta que la estadística inferencial, se centra en métodos utilizados para que podamos inferir acerca de nuestra población de estudio basándonos en los datos que obtuvimos a partir de la aplicación de los instrumentos establecidos de acuerdo a las teorías elegidas, estos métodos estadísticos son elegidos en concordancia con la investigación. Para este estudio, se utilizó medidas estadísticas de correlación, usando el Software Estadístico - SPSS-23.

2.6. Aspectos éticos. -

En esta investigación nos basaremos en el código de ética donde todas las personas encuestadas, estarán bajo la confidencialidad de los resultados que se obtenga.

Así mismo las evaluaciones se realizará con fines de investigación, por lo que la información recaudada se utilizará para ya lo antes mencionado y no para

perjudicar en su trabajo o de manera personal. Así mismo el código del psicólogo que menciona en el artículo.

Art. 2.- Como científico, el psicólogo realiza investigaciones donde es necesario para contribuir a futuras investigaciones, y trata de que sus resultados mantengan un margen mínimo de errores, proporcionando información necesaria sobre el tema de investigación y a hipótesis, sin dañar a los individuos que participan en la investigación. Así mismo evitan cualquier obstáculo para llegar a los datos verídicos.

III. RESULTADOS

Clima Laboral

Tabla 2. Descripción de la variable Cima laboral

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	6	12
Desfavorable	7	14
Media	25	50
Favorable	9	18
Muy favorable	3	6
Total	50	100

Fuente: Cuestionario de Clima laboral

Elaboración: Caicay-Guevara

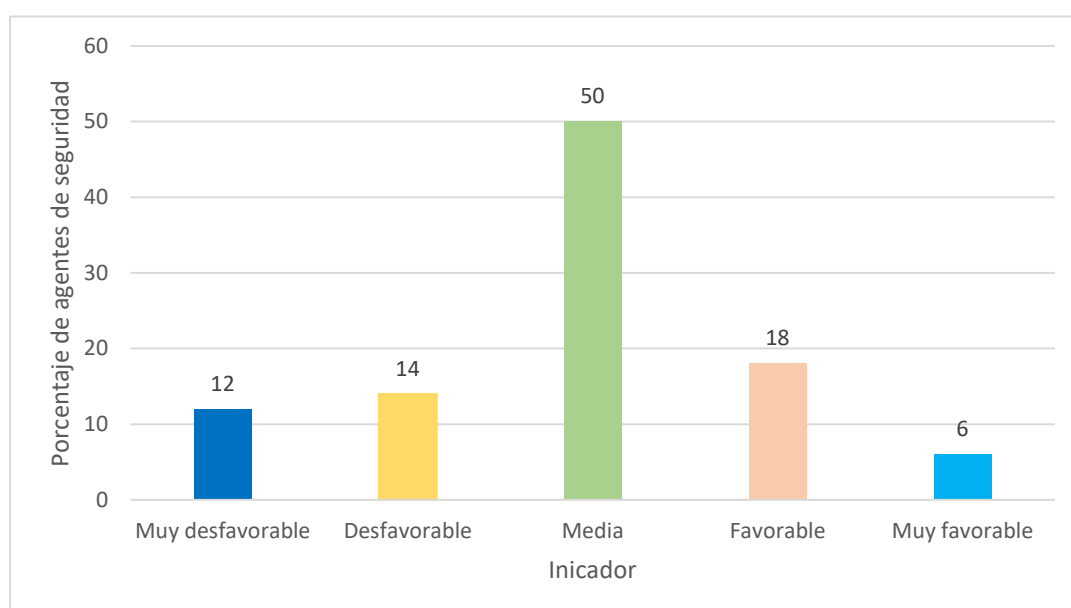


Figura 1. Descripción de la variable Cima laboral

En la tabla 2 se observa que el 50% de los agentes de seguridad de la empresa SEPSE, consideran que el clima laboral existente en la organización está en un nivel medio, el 18% refiere que se encuentra en un nivel favorable, así mismo el 14% del total de los agentes de seguridad manifiestan que el clima laboral en el que se desempeñan se encuentran en un nivel desfavorable, el 12% afirman que el clima laboral es muy desfavorable y un 6% de los agentes de seguridad da a conocer que el clima laboral en el cual realizan sus funciones es muy favorable.

Tabla 3. Agentes de seguridad de la empresa SEPSE, según las dimensiones del Clima laboral

Indicador	Realización personal		Involucramiento		Supervisión		Comunicación		Cond. laborales	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Muy desfavorable	5	10	6	12	9	18	8	16	5	10
Desfavorable	14	28	10	20	4	8	9	18	10	20
Media	19	38	22	44	25	50	21	42	25	50
Favorable	9	18	8	16	8	16	8	16	6	12
Muy favorable	3	6	4	8	4	8	4	8	4	8
Total	50	100	50	100	50	100	50	100	50	100

Fuente: Cuestionario de Clima laboral

Elaboración: Caicay-Guevara

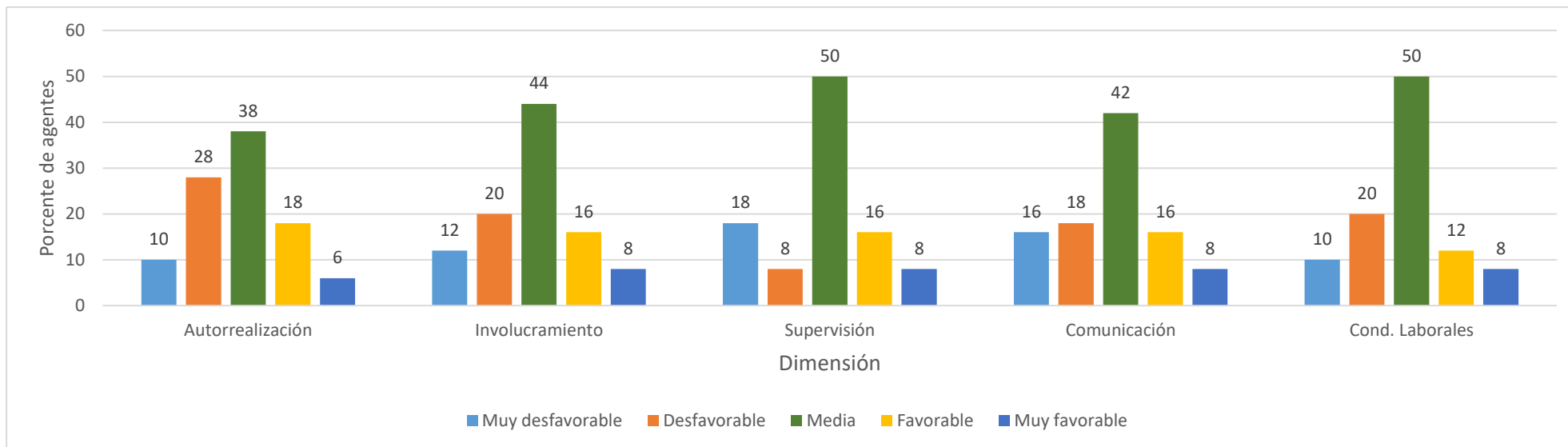


Figura 2. Descripción de la variable por dimensiones

En la tabla 3, se observa que los agentes de seguridad de la empresa SEPSE, perciben la realización personal en un nivel Medio con un 38% y el porcentaje menor con un 6%; por consiguiente, se muestran los niveles de la dimensión Involucramiento, donde se observa que el mayor porcentaje de evaluados se encuentra en el nivel Medio, siendo el 44 %. Asimismo, el menor porcentaje de evaluados se encuentran en el nivel Muy desfavorable, representando el 8 %, en la dimensión supervisión el 50 % manifiestan un nivel medio y el 8 % como desfavorable y muy favorable, además encontramos la dimensión comunicación donde se percibe que un 42% de colaboradores se ubica en un nivel Medio y el 8% en un nivel desfavorable. Por último, la dimensión Condiciones laborales se observa el mayor porcentaje de encuestados se encuentran en el nivel medio con un 50% y el menor porcentaje con un 8% en un nivel Muy favorable.

Estrés laboral

Tabla 4. Descripción de la variable Estrés laboral

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Ausencia de estrés	6	12
Nivel mínimo de estrés	7	14
Estrés manejable	13	26
Elevado nivel de estrés	12	24
Nivel alto de estrés	9	18
Muy alto nivel de estrés	3	6
Total	50	100

Fuente: Cuestionario de Estrés laboral

Elaboración: Caicay-Guevara

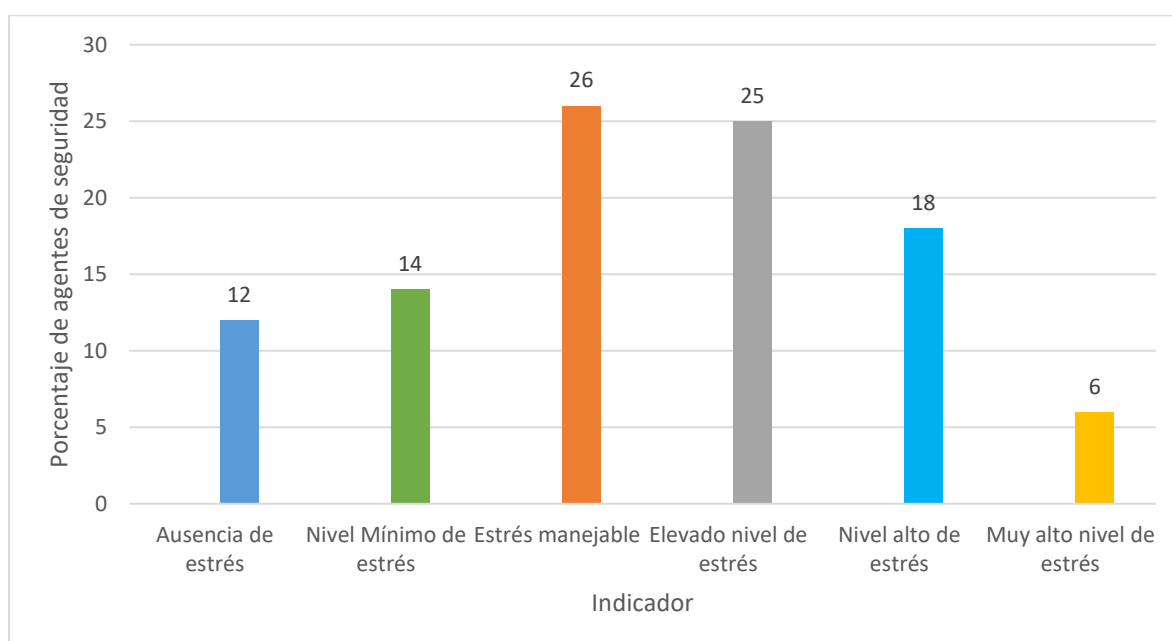


Figura 3. Descripción de la variable Estrés laboral

En la tabla 4, encontramos que los agentes de seguridad de la empresa SEPSE, evidencian que el estrés laboral existente en la organización es el estrés manejable con un 26%, por consiguiente, el 25% perciben elevado nivel de estrés, el 18% determinan el estrés como un nivel alto, el 14% reconocen un nivel mínimo de estrés, el 12% manifiestan ausencia de estrés y por último el 6% determinan muy alto nivel de estrés.

Tabla 5. Agentes de seguridad de la empresa SEPSE, según factores de estrés laboral

Indicador	Relación con los jefes		Preparación inadecuada		Carencia de sostén		Conflicto		Sobrecarga de trabajo		Incertidumbre		Vulnerabilidad		Satisfacción		Autoestima	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	14	28	28	56	22	44	21	42	14	28	17	34	13	26	13	26	13	26
Medio	25	50	18	36	18	36	19	38	30	60	24	48	26	52	31	62	25	50
Alto	11	22	4	8	10	20	10	20	6	12	9	18	11	22	6	12	12	24
Total	50	100	50	100	50	100	50	100	50	100	50	100	50	100	50	100	50	100

Fuente: Cuestionario de Estrés laboral

Elaboración: Caicay-Guevara

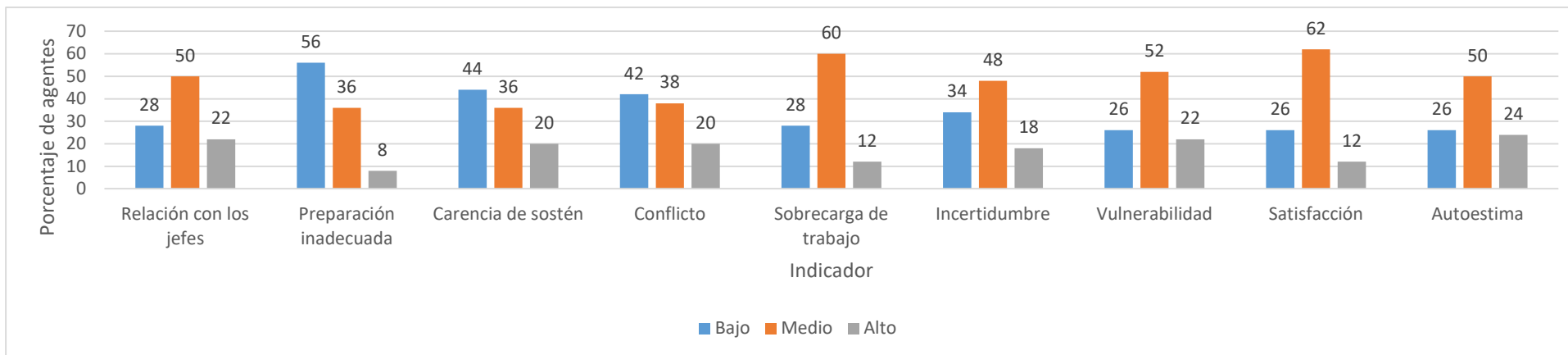


Figura 4. Descripción de la variable Estrés laboral por factores

En la tabla 5, se observa los factores de Estrés laboral en los niveles que los representa, en Relación con los jefes se obtuvo un puntaje de 50% ubicándose en el nivel Medio, seguido del porcentaje menor con un 22% ubicándose en el nivel Alto, por consiguiente, en el factor Preparación inadecuada el puntaje mayor es de 56% ubicándose en el nivel Bajo y el puntaje menor es de 8% en el nivel Alto; Carencia de sostén se obtuvo un 44% ubicándose en el nivel Bajo y el puntaje menor de 20% en el nivel Alto; así mismo el factor Conflicto el mayor puntaje obtenido es de 42% ubicándose en el nivel Bajo seguido del puntaje menor con un 20% en el nivel Alto; el factor sobrecarga de trabajo se obtuvo un puntaje de 60% en el nivel Medio, y el puntaje menor es de 12% en el nivel Alto; además el factor Incertidumbre el puntaje mayor es de 48% ubicándose en el nivel Medio, seguido del puntaje menor con un 18% en el nivel Alto; el factor Vulnerabilidad se obtuvo el mayor puntaje de 52% ubicándose en el nivel Medio, y el puntaje menor de 22% en el nivel Alto, el factor Satisfacción se obtuvo un puntaje de 62% en el nivel Medio, y el puntaje menor de 12% ubicándose en el nivel Alto; por último tenemos el factor de Autoestima que se obtuvo un puntaje de 50% en el nivel Medio y el 24% ubicándose en el nivel Alto.

Objetivos:

OG: Determinar la relación que existe entre el clima laboral y el de estrés laboral en los agentes de seguridad de la empresa SEPSE S.R.L Chiclayo

Tabla 6. *Correlación entre el clima laboral y el de estrés laboral*

Correlaciones		CLIMA	ESTRES
Rho de Spearman CLIMA	Coeficiente de correlación	1,000	-,708**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	50	50
ESTRES	Coeficiente de correlación	-,708**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultados obtenidos con el software SPSS-24

Existe una correlación negativa alta ($r=-7,08$) entre el clima laboral y el estrés laboral, se reafirma con la significancia en el nivel 0,01.

Significa que los altos puntajes del clima laboral se relacionan a bajos puntajes del estrés laboral de los agentes de seguridad de la empresa SEPSE.

OE1. Identificar la relación que existe entre la realización personal y el estrés laboral en los agentes de seguridad de la empresa SEPSE S.R.L Chiclayo.

Tabla 7. *Correlación entre Autorrealización y el estrés laboral*

Correlaciones		Realización	ESTRES	
Rho de Spearman	Realización	Coeficiente de correlación	1,000	-,638**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
ESTRES	ESTRES	Coeficiente de correlación	-,638**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultados obtenidos con el software SPSS-24

Existe una correlación negativa moderada ($r = -0,638$) entre la dimensión realización personal y el estrés laboral, se reafirma con la significancia en el nivel 0,01.

Significa que los altos puntajes de realización personal se relacionan a los bajos puntajes del estrés laboral de los agentes de seguridad de la empresa SEPSE.

OE2. Identificar la relación que existe entre el Involucramiento y el estrés laboral en los agentes de seguridad de la empresa SEPSE S.R.L Chiclayo.

Tabla 8. *Correlación entre Involucramiento y el estrés laboral*

Correlaciones			Involucramie nto	ESTRES
Rho de Spearman	Involucramient o	Coeficiente de correlación	1,000	-,619**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	ESTRES	Coeficiente de correlación	-,619**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultados obtenidos con el software SPSS-24

Existe una correlación negativa moderada ($r = -0,619$) entre la dimensión Involucramiento y el estrés laboral, se reafirma con la significancia en el nivel 0,01.

Significa que los altos puntajes de involucramiento se relacionan a los bajos puntajes del estrés laboral de los agentes de seguridad de la empresa SEPSE.

OE3. Establecer la relación existe entre la Supervisión y el estrés laboral en los agentes de seguridad de la empresa SEPSE S.R.L Chiclayo.

Tabla 9. Correlación entre Supervisión y el estrés laboral

Correlaciones		Supervisión	ESTRES
Rho de Spearman Supervisión	Coefficiente de correlación	1,000	-,608**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	50	50
ESTRES	Coefficiente de correlación	-,608**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultados obtenidos con el software SPSS-24

Existe una correlación negativa moderada ($r = -0,608$) entre la dimensión supervisión y el estrés laboral, se reafirma con la significancia en el nivel 0,01. Significa que los altos puntajes de supervisión se relacionan a los bajos puntajes del estrés laboral de los agentes de seguridad de la empresa SEPSE.

OE4. Identificar la relación que existe entre la Comunicación y el estrés laboral en los agentes de seguridad de la empresa SEPSE S.R.L Chiclayo.

Tabla 10. Correlación entre Comunicación y el estrés laboral

Correlaciones		Comunicación	ESTRES
Rho de Spearman Comunicación	Coefficiente de correlación	1,000	-,647**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	50	50
ESTRES	Coefficiente de correlación	-,647**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultados obtenidos con el software SPSS-24

Existe una correlación negativa moderada ($r = -0,647$) entre la dimensión comunicación y el estrés laboral, se reafirma con la significancia en el nivel 0,01.

Significa que los altos puntajes de comunicación se relacionan a los bajos puntajes del estrés laboral de los agentes de seguridad de la empresa SEPSE.

OE5. Establecer la relación que existe entre las Condiciones de trabajo y el estrés laboral en los agentes de seguridad de la empresa SEPSE S.R.L Chiclayo.

Tabla 11. *Correlación entre Condiciones de trabajo y el estrés laboral*

Correlaciones			Condiciones	ESTRES
Rho de Spearman	Condiciones	Coeficiente de correlación	1,000	-,559**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	ESTRES	Coeficiente de correlación	-,559**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultados obtenidos con el software SPSS-24

Existe una correlación negativa baja ($r = -0,559$) entre la dimensión condiciones de trabajo y el estrés laboral, se reafirma con la significancia en el nivel 0,01. Significa que los altos puntajes de condiciones de trabajo se relacionan a los bajos puntajes del estrés laboral de los agentes de seguridad de la empresa SEPSE.

IV. DISCUSIÓN

Con respecto a la variable Clima laboral, presenta que el 50% de la muestra alcanza un nivel Medio. Estos hallazgos concuerdan con los estudios realizados a nivel nacional por Toledo (2015), que obtuvo como resultados en el Clima Laboral con un 49.3% de los colaboradores se adecua en la categoría favorable, así mismo Santamaria y Zaña (2015), dan a conocer que la percepción de clima laboral en los trabajadores como muy favorable. Así mismo Alcalá (2005), menciona que el clima laboral favorable es cuando la persona se siente feliz en un puesto y se desempeña de manera adecuada, y define el clima como la percepción que tiene cada colaborador hacia los diferentes aspectos de la empresa y esto mismo determinara su comportamiento y conducta dentro de ella. Según la Teoría de Maslow (1943) menciona una serie de factores que se debe desarrollar para lograr una percepción favorable de su entorno laboral, así mismo esta teoría hace referencia a las necesidades que tiene el colaborador y que la organización ayude a satisfacer; entre ello se encontró la necesidad de Seguridad que hace referencia al ambiente donde se desempeña.

El presente estudio tuvo como objetivo general Determinar la relación que existe entre el clima laboral y el de estrés laboral en los agentes de seguridad de la empresa SEPSE S.R.L Chiclayo.

Esto determinó que existe una relación directa entre el clima laboral y el estrés laboral, el cual valida la hipótesis de la investigación. Además, se obtiene un $R=-7,08$, la cual tiene un nivel inversamente proporcional y grado alto negativo por el cual se puede determinar que, a mejor clima organizacional, menor estrés laboral.

En cuanto a la variable de realización personal se comprobó que existe una relación significativa con la variable de estrés laboral con un $R=-6,38$. Así mismo se obtuvo como resultado que la realización personal se encuentra en un nivel medio con un porcentaje de 38 % y el estrés laboral con un 26% donde indica que existe estrés manejable dentro de la organización, este resultado se corrobora con Fernández(1999) donde refiere que los colaboradores prefieren puestos donde se les brinde la facilidad de aplicar sus conocimientos, mostrándoles retos y herramientas para seguir mejorando, sin embargo menciona que si los retos no son tentadores o son demasiados el colaborador

sentirá frustración, así mismo Robbins (2004) refiere que cuando los colaboradores no tienen las herramientas necesarias y sus competencias no son desarrolladas para realizar sus actividades dentro del puesto laboral causa temor y ansiedad en ellos.

Por consiguiente en la variable involucramiento se encontró una correlación significativa de $R=-6,19$, así mismo se encontró un nivel medio con porcentaje de 44% y el estrés laboral con un 26% donde nos indica estrés manejable, Según lo expresado por Palma (2004) menciona que el involucramiento es la identificación que tiene el colaborador con los valores y comprometerse para lograr los objetivos de la organización, así mismo Chiavenato (2000) indica que las organización no se obliga al colaborador a involucrarse y sentirse comprometido si no que el mismo se siente parte fundamental para cumplir con los objetivos de la empresa, por otro lado Peiró (2001) en su teoría estresores laborales indica que el colaborador se siente estresado cuando no tiene conocimiento de los valores de la organización y no sabe cuál es su rol dentro de la empresa, al no involucrarse con la misión y visión de la empresa y sobre todo tener en claro las funciones del puesto que el colaborador ocupa, poco a poco causara estrés laboral.

Por otro lado en la variable supervisión se encontró una correlación significativa $R=-6,08$, así mismo se encontró que la supervisión se encuentra en un nivel medio con un porcentaje del 44% y el estrés laboral en un 26% , por ello Robbins (2004), nos expresa que los colaboradores se sienten más cómodos cuando su supervisor inmediato elogia lo que hacen y sobre todo si este es comprensivo y muestra una actitud amigable, escuchando las opiniones de sus empleados e interesándose en lo que les sucede, sin embargo (Karasek, 1979). Demostró que los trabajadores expuestos a demandas elevadas, poco control y bajo apoyo social presentan un riesgo dos veces mayor de sufrir de estrés laboral, morbilidad y mortalidad por ECV que los que tienen empleos de baja demanda, mucho control y fuerte apoyo social.

Por consiguiente en la dimensión comunicación se obtuvo una correlación significativa de $R=-647$ así mismo se encuentran en nivel medio con un porcentaje de 42% y el estrés con un porcentaje del 26% indicando estrés manejable teniendo en cuenta este porcentaje Palma (2004), nos expresa que

los colaboradores califican el grado de fluidez que se maneja dentro de la empresa, para intercambiar información de manera interna y hacia los clientes, así mismo Chiavenato (2000), afirma que la comunicación ayuda a trabajar en conjunto, y sin comunicación no se lograría alcanzar objetivos en común, sin embargo Peiró (2001), en su modelo de los principales estresores, en el factor de relaciones interpersonales menciona que los colaboradores pueden sentir intriga y estrés cuando desconocen su rol dentro de la empresa, no se les comunica sus funciones y las relaciones interpersonales son inadecuadas.

Para finalizar en la dimensión condiciones laborales donde se obtuvo una correlación en grado moderado de $R=-559$, así mismo se obtuvo un nivel medio con un porcentaje de 50% y el estrés con un porcentaje del 26% indicando estrés manejable, teniendo en cuenta esta información citamos a Robbins (2004), afirma que los empleados califican su ambiente de trabajo como fundamental para desempeñarse de manera adecuada; teniendo en cuenta que su ambiente les facilite bien estar personal en un ambiente cómodo y con diseño adecuado lo que favorecerá a su desempeño y satisfacción, por otro lado Peiró (2001), en su modelo de estresores laborales nos dice que son múltiples los factores que pueden generar estrés laboral entre ellos se encuentra: el ruido, la vibración, la iluminación, la temperatura, la humedad, además las propias funciones y actividades del puesto puede generar estrés, como el turno de trabajo, la sobrecarga de trabajo o la exposición a riesgos, etc.

V.CONCLUSIONES

Existe relación significativa entre las variables Clima laboral y estrés laboral en los agentes de seguridad de la empresa SEPSE, por tanto, se aprecia que existe una relación de grado alto negativo ($R = -0,708$) entre ambas variables, está determina que, a mayor clima organizacional, menor estrés laboral.

Existe relación significativa en la dimensión Realización personal de la variable clima organizacional y estrés laboral, con una correlación $R = -0,638$, la cual tiene un nivel de grado negativa moderada. Por tanto, se puede concluir que a mayor Realización personal menor estrés laboral.

Existe relación significativa en la dimensión Involucramiento laboral de la variable clima organizacional y estrés laboral, con una correlación $R = -0,619$, la cual tiene un nivel de grado negativa moderada. Por tanto, se puede concluir que a mayor Involucramiento laboral menor estrés laboral.

Existe relación significativa en la dimensión Supervisión de la variable clima organizacional y estrés laboral, con una correlación $R = -0,608$, la cual tiene un nivel de grado negativa moderada. Por tanto, se puede concluir que a mayor Supervisión menos estrés laboral.

Existe relación significativa en la dimensión Comunicación de la variable clima organizacional y estrés laboral, con una correlación $R = -0,647$, la cual tiene un nivel de grado alto negativa moderada. Por tanto, se puede concluir que a mayor Comunicación que se de en la empresa menos estrés laboral.

Existe relación significativa en la dimensión Condiciones laboral de la variable clima laboral y estrés laboral, con una correlación $R = -0,559$, la cual tiene un nivel de grado negativa baja. Por tanto, se puede concluir que a mayor sea las Condiciones laborales que la empresa de menos estrés laboral.

VI.RECOMENDACIONES

Establecer un sistema de trabajo más participativo en los trabajadores de la empresa SEPSE de esa manera poder escuchar los aportes y sugerencias de los colaboradores y así poder mejorar el clima organizacional y por ende disminuir el estrés laboral de los miembros que laboran en la organización.

Realizar actividades de reconocimiento, basados en un proceso de evaluación de su desempeño, para promover e incentivar el cumplimiento de las responsabilidades de los agentes de seguridad.

Potencializar la pertenencia en los agentes de tal forma que se identifiquen con la organización en la que puedan compartir sus propósitos personales con los objetivos de la empresa.

Establecer reuniones de 5 minutos para comunicar con claridad y eficacia la cantidad de reglas, coordinaciones, que se produzcan a lo largo del desarrollo laboral de los agentes de seguridad.

Realizar actividades de integración, comunicación y cohesión grupal como actividades recreativas y deportivas donde estén involucrados todos los trabajadores.

VII. REFERENCIAS

- Agurto, M. & Vallejos, K. (2011). Inteligencia emocional y clima laboral en agentes de seguridad de la provincia de Talara. Perú. (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/uss/2765/AGURTO%20RUIZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alcalá, A. (2005). Alerta: descubre de forma sencilla y practica los problemas graves de tu empresa. España.
- Alvear, L. (2012). Liderazgo Institucional o liderazgo del sistema: una investigación sobre su desarrollo en Chile. Recuperado de <file:///C:/Users/pc1000/Desktop/35-51-1-SM.pdf>
- Anónimo. (enero, 2011) La relación jefe-empleado: *sinergias y antagonismo*. *Revista Gaceta Dental*. Recuperado de <https://www.gacetadental.com/2011/01/la-relacin-jefe-empleado-sinergias-y-antagonismos-27152/>
- Banda, M. y Santamaria, C. (2014). Propuesta para gestionar el estrés laboral en los trabajadores de tiendas efe S.A de la agencia Luis Gonzáles en la ciudad de Chiclayo en el período 2013-2014. Chiclayo (Tesis de pregrado). Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/106/1/TL_BandaLozanoMelissa_SantamariaManayCinthia.pdf
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Tercera edición. Pearson Educación: Colombia. Recuperado de [file:///C:/Users/JHADIRA/Downloads/Metodologia%20de%20la%20Investigacion%203edici%C3%B3n%20Bernal%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/JHADIRA/Downloads/Metodologia%20de%20la%20Investigacion%203edici%C3%B3n%20Bernal%20(1).pdf)
- Bustos, P. y Miranda, M. (2001). *Clima Organizacional*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional/>
- Casana, M. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy. (Tesis de pregrado). Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1809/1/RE_PSIC

OLOGIA_CLIMA.ORGANIZACIONAL.SATISFACCI%C3%93N.LA
BORAL.TRABAJADORES.EMP.AZUCARERA_TESIS.pdf

Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos humanos*. Bogotá.
Recuperado de <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-27-Administracion-de-Recursos-Humanos.pdf>

Dávila, J., y Díaz, M. (2015). Factores asociados al estrés laboral en docentes de educación básica en una institución educativa nacional de Chiclayo. (Tesis de pregrado). Recuperado de http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/60/1/Tesis%20Davila%20Sobrino%20_%20Diaz%20Valladolid.pdf

Del Hoyo, M. (2004). Estrés laboral. Documentos divulgativos. Ministerio de trabajo y asuntos sociales. Madrid. Servicio de Ediciones y publicaciones. Recuperado de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Fichero%20pdf/Estrés%20laboral.pdf>

De Hoyos, J. (2010). Estrés laboral Informe técnico sobre estrés en el lugar de trabajo. Andalucía. Recuperado de http://www.juntadeandalucia.es/salud/export/sites/csalud/galerias/documentos/c_3_c_1_vida_sana/promocion_salud_lugar_trabajo/estres_laboral_informe_pslt.pdf

Drucker, P. (1993). *Gerencia para el futuro*. Bogotá: Editorial Norma.

El comercio (setiembre, 2014). *¿Te valoran en tu trabajo? El 71% no se siente apreciado*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/peru/valoran-71-siente-apreciado-176420>

Fernández, M. (1999). *Diccionario de Recursos Humanos*. Madrid: Díaz de Santos. Universidad Autónoma de Madrid.

- Figuroa, C. (2017). Estrés laboral y productividad de los trabajadores del Consorcio de alimentos "Rico Fort", Huánuco, 2017. (Tesis de pregrado). Recuperada de <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/551/FIGUROA%20CAJAS%20%20GUILLERMO%20WILY%20%20%20%20%20%20%20%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gan, F y Berbel, G (2007). *Manual de recursos humanos*. Barcelona. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=xTaAvxr2yPQC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- García, M. y Ibarra, L. (2016). *Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la universidad de Guanajuato*. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/indice.htm>
- González, R. y Salazar, F. (2008). Aspectos básicos del estudio de muestra y población para la elaboración de los proyectos de investigación. (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://recursos.salonesvirtuales.com/assets/bloques/Raisirys-Gonz%C3%A1lez.pdf>
- Guardamino, P. (2017). Estrés laboral y clima organizacional en el personal del Hospital Distrital de Chancay- 2017 (Tesis de pregrado). Recuperada de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3270/Guardamino_CPS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, R., Fernández, C y Baptista, L. (2014). Metodología de la investigación (6ta ed.). México: McGraw Hill.
- Hodgetts, R. y Altman, S. (1985). Comportamiento en las organizaciones. (6ª ed.). México: Interamericana S.A. de CV.
- Huamanchumo, L. (2016). Estrés laboral y satisfacción laboral en docentes de una institución educativa nacional de Trujillo. Perú. (Tesis de pregrado). Recuperado de

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1975/1/RE_PSIC_O_LUCIANA.HUAMANCHUMO_ESTRES.LABORAL.DOCENTES_DATOS.pdf

Jaramillo, I. (2015). La incidencia del estrés laboral en el clima organizacional de los empleados del palacio municipal del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mejía, en el período 2012-2013. (Tesis de maestría). Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7293/1/T-UCE-0007-36pg.pdf>

Jiménez, N., y Jimenes, M. (2016). Clima Organizacional y estrés laboral como predictivos del involucramiento de los trabajadores del Poder Judicial, Arequipa 2016. Perú (Tesis de pregrado). Recuperado de <file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-ClimaLaboralYSuIncidenciaEnLaSatisfaccionDeLosTrab-5774750.pdf>

Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*,

Laurencio, L. (diciembre, 2014). *El 53.7% de peruanos ha enfrentado conflictos en el trabajo*. Gestión. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/empresas/53-7-peruanos-enfrentado-conflictos-86146>

Lezama, M. & Molina, V. (2005). Clima organizacional y estrés laboral en los empleados de una organización del gobierno municipal. Maracaibo, 2005. (Tesis de pregrado). Recuperada de <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/3201-05-00361.pdf>

López, U. (2013). Clima Organizacional. (Tesis de pregrado). Recuperada de <http://www.uttt.edu.mx/catalogouniversitario/imagenes/galeria/131a.pdf>

Mithely, T. y Andersen, J. (2001). *Escala de estresores laborales*. Recuperado de

<https://es.scribd.com/document/291659185/Escala-de-Estresores-Laborales-Test>

Molina, R., y Lezama, M. (Julio de 2005). Clima organizacional y estrés laboral en los empleados en una organización del gobierno municipal. Venezuela. Recuperado de <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/3201-05-00361.pdf>

Moreno y García (2004). Factores psicosociales en el entorno laboral, estrés y enfermedad. Madrid (Tesis de pregrado). Recuperado de <file:///E:/XI%20CILO/TESIS/Dialnet-FactoresPsicosocialesEnElEntornoLaboralEstresYEnf-1071126.pdf>

Moreno, A. y Hidalgo, M. (2010). Relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en empleados de una firma de vigilancia en una empresa carbonera de la guajira (colombia). Recuperado de <file:///C:/Users/JHADIRA/Downloads/Dialnet-RelacionEntreElClimaOrganizacionalYEISindromeDeBur-6113913.pdf>

Organización internacional de trabajo, (junio, 2003). *El trabajo peligroso mata a millones y cuesta billones*. Recuperado de http://www.ilo.org/global/publications/world-of-work-magazine/articles/WCMS_081389/lang--es/index.htm

Palma, S. (2004). Escala Clima Laboral CL – SPC. Manual. Lima, Perú: Cartolan E.I.R.L. Recuperado de https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edición

Peiró, J. (2001). *El Estrés Laboral: Una perspectiva individual y colectiva*. Recuperado de http://www.oect.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev_INSHT/2001/13/seccionTecTextComp12.pdf

Quispe, K. S. (2016). Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima. Perú (Tesis de

pregrado). Recuperado de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/366/1/QUISPE%20GAMIO%2c%20SHERLLEY%20KATHERINE%20JULY%20ROSSMERY.pdf>

Robbins, S. (2004). Comportamiento organizacional. México. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=OWBokj2RqBYC&printsec=frontcover&dq=robins%20\(2004\)&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjgmYqjINvcAhUR0FMKHUZ9DucQ6AEIKTAA#v=onepage&q=la%20satisfacci%C3%B3n%20del%20empleado%20se%20incrementa%20cuando%20el%20supervisor%20inmediato%20es%20comprensivo%20y%20amigable&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=OWBokj2RqBYC&printsec=frontcover&dq=robins%20(2004)&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjgmYqjINvcAhUR0FMKHUZ9DucQ6AEIKTAA#v=onepage&q=la%20satisfacci%C3%B3n%20del%20empleado%20se%20incrementa%20cuando%20el%20supervisor%20inmediato%20es%20comprensivo%20y%20amigable&f=false)

Rojas, J. (junio, 2017). *70% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral*. El portal del capital humano. Recuperado de <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/70-de-los-trabajadores-peruanos-sufren-estres-laboral/>

Salcedo, S. y Lozano, Y. (2015). Análisis de los factores determinantes del clima organizacional aplicando el modelo de litwin y stinger en dos sucursales de vivienda en cartagena durante 2014 (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/3314/1/1.%20Tesis%20clima%20org%20Litwin-Stinger%20%281%29.pdf>

Santamaria, F. y Zaña, K. (2015). Percepción del clima laboral de los trabajadores de una entidad universitaria. 2015. Chiclayo (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/69/1/Tesis%20Santamaria%20%26%20Za%C3%B1a.pdf>

Segura, J. (2015). Influencia del clima organizacional en la calidad del servicio en los trabajadores de la empresa comercializadora de útiles escolares y de oficina TAI LOY S.A. – Chiclayo. Perú (Tesis de pregrado). Recuperado de

<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/4155/1/Segura%20Ramos.pdf>

Simetrical (setiembre, 2017). *La situación del clima laboral en México*. Recuperado de <http://info.simetrical.com/blog/la-situacion-del-clima-laboral-en-mexico>

Toledo, M. (2015). Clima laboral y su relación con la motivación laboral del personal de una empresa de transportes. Perú (Tesis de pregrado). Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1777/3/RE_PSICOLOGIA_FACTORES.CLIMAORGANIZACIONAL_MOT.LABORAL_EMP.TRANSPORTE_TESIS.pdf

Virginia, M. y Pimentel, M. (2007). *Clima organizacional y estrés laboral en empleados de trabajos por turno. Maracaibo*. Recuperado de <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/3201-07-01623.pdf>

Vinazza, G. (2016). Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de esparcimiento jockey club – Chiclayo 2015. Perú (Tesis de pregrado). Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/836/1/TL_VinazzaAvalosGiovannaKarla.pdf

Venutolo, E. (2009). Estudio del clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: El transporte vertical en la ciudad autónoma de Buenos aires. Argentina (Tesis doctoral). Recuperado de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/6561/tesisUPV3161.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zelada, K. y Delgado, V. (2017). Motivación Laboral con Clima Organizacional en los agentes de seguridad de la E. E. Bucranio SAC. Cajamarca. Recuperado de <file:///C:/Users/JHADIRA/Downloads/519-1861-1-PB.pdf>

ANEXOS

Anexo N° 1

FACULTAD DE HUMANIDADES



ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Cuestionario N° 01

Sr. Agente La presente investigación tiene como fin recabar información relevante, es por ello que se le pide total honestidad en el desarrollo de este cuestionario. Recuerda, no existen respuestas correctas ni incorrectas, solo responda con total veracidad

I. DATOS GENERALES:

Sexo: _____

Lugar de Procedencia: _____

Tiempo de servicio en la empresa: _____

Edad: _____

Nivel de Instrucción: _____

Área a la que pertenece: _____

Estado Civil: _____

II. CUESTIONARIO DE CLIMA LABORAL:

Marque con un aspa (x), sólo una alternativa, la mejor que refleje su punto de vista al respecto

		Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
01	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
02	Se siente compromiso con el éxito en la institución.					
03	El director 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 director se interesa por el éxito de sus empleados.					
07	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
08	En la institución, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
09	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					

		Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
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 institución.					
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 su responsabilidad.					
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 reconocimiento por los logros.					
22	En la oficina, se hacen mejor 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 puede.					
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	El director promueve la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					

		Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
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 motivo de orgullo del personal.					
38	Los objetivos de trabajo están claramente definidos.					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadora.					
42	Hay una clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
46	Se reconocen los logros en el trabajo.					
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la empresa.					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

Validez

Anexo N° 2: Según Sonia Palma

Indicadores	Coeficientes
Medida de adecuación Kaiser-Meyer	,980
Test de Esfericidad de Barlett	44751,69
Nivel de significación	,000

Fuente: Palma (2004)

Confiabilidad

Anexo N° 3: Según Sonia Palma

Método de Análisis	Escala DO-SPC
Alfa de Cronbach	,97
Split Half de Guttman	,90

Fuente: Palma (2004)

Validez y Confiabilidad

Anexo N° 4: Según población objetivo

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,980	,981	50

Baremos

Anexo N° 5: Según Sonia Palma

Normas Percentilares Generales de la Escala CL-SPC

Percentiles	Área I Realización Personal	Área II Involucramiento Laboral	Área III Supervisión	Área IV Comunicación	Área V Condiciones Laborales	Puntaje Total	Percentiles
99	45	49	49	47	46	231	99
95	41	45	45	44	42	215	95
90	39	43	43	42	40	205	90
85	38	41	41	40	39	197	85

80	38	40	40	39	38	193	80
75	37	40	39	38	37	189	75
70	36	38	38	37	36	185	70
65	35	38	37	36	35	181	65
60	34	37	36	35	35	178	60
55	33	36	35	35	34	173	55
50	32	35	34	34	33	168	50
45	31	34	33	33	32	164	45
40	30	33	32	32	31	159	40
35	30	32	31	31	31	154	35
30	28	31	30	30	30	149	30
25	27	30	29	29	29	144	25
20	26	29	28	27	27	138	20
15	25	28	26	26	26	131	15
10	23	26	24	25	24	124	10
5	21	23	21	22	22	112	5
l	16	17	16	17	18	92	1
n	1323	1323	1323	1323	1323	1323	n
Media	31,68	34,69	33,63	33,28	32,80	166,07	Media
D.S.	6,45	6,65	7,01	6,54	6,11	31,28	D.S.

Anexo N° 6: Según población objetivo

Estadísticos

		Clima	Realización	Involucramiento	Supervisión	Comunicación	Condiciones
N	Válido	50	50	50	50	50	50
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media		155,00	28,34	32,76	31,58	31,14	31,18
Desviación estándar		21,612	5,553	5,243	4,904	3,670	4,480
Mínimo		120	17	22	25	24	22
Máximo		234	47	49	49	45	46
Percentiles	1	120,00	17,00	22,00	25,00	24,00	22,00
	2	120,04	17,06	22,02	25,00	24,04	22,02
	3	121,06	18,59	22,53	25,00	25,06	22,53
	4	122,28	20,00	23,08	25,00	26,04	23,00

5	125,85	20,00	24,10	25,00	26,55	23,00
6	129,00	20,00	25,00	25,06	27,00	23,12
7	129,00	20,00	25,00	25,57	27,00	24,14
8	129,40	20,16	25,16	26,08	27,08	25,00
9	131,95	21,18	26,18	26,59	27,59	25,00
10	134,00	22,10	27,00	27,00	28,00	25,10
15	137,30	24,30	28,00	27,00	28,00	27,00
20	141,20	25,00	28,20	28,00	29,00	29,00
25	143,00	25,75	29,75	28,00	29,00	29,00
30	145,30	26,00	30,00	29,00	29,00	29,30
35	148,00	26,00	31,00	29,00	29,85	30,00
40	149,40	27,00	31,00	30,00	30,00	30,00
45	150,00	27,00	32,00	30,00	30,00	31,00
50	150,50	27,50	33,00	31,00	30,00	31,00
55	151,00	28,00	33,00	31,00	31,00	31,00
60	151,00	28,60	33,00	31,60	31,00	31,00
65	155,00	29,00	33,15	32,00	31,15	32,15
70	157,40	29,70	34,00	33,00	32,00	33,00
75	161,25	30,25	35,25	33,25	32,25	33,00
80	166,80	31,80	36,80	34,80	33,00	33,80
85	176,35	32,70	38,35	35,35	34,35	34,35
90	181,70	34,90	40,00	37,00	35,00	35,90
91	182,00	35,00	40,82	39,05	35,41	36,41
92	182,00	35,00	41,84	41,60	35,92	36,92
93	191,03	37,58	42,00	42,00	36,86	37,86
94	201,74	40,64	42,00	42,00	37,88	38,88
95	209,75	42,35	42,45	42,90	39,80	41,25
96	217,40	43,88	42,96	43,92	41,84	43,80
97	225,52	45,41	45,82	46,35	43,41	44,94
98	233,68	46,94	48,88	48,90	44,94	45,96
99

Anexo N° 7



FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Cuestionario N° 02

Estimados colaboradores. - La presente investigación tiene como fin recabar información relevante, es por ello que se le pide total honestidad en el desarrollo de este cuestionario. Recuerda, no existen respuestas correctas ni incorrectas, solo responda con total veracidad.

I. DATOS GENERALES:

Sexo: _____

Lugar de Procedencia: _____

Tiempo de servicio en la empresa: _____

Edad: _____

Nivel de Instrucción: _____

Área a la que pertenece: _____

Estado Civil: _____

II. CUESTIONARIO DE ESTRESORES LABORALES

En la siguiente hoja usted encontrara una serie de situaciones valoradas del 0 al 3 (0 1 2 3), otorgue un valor a cada situación, considerando cómo le afecta.

Nº	SITUACIONES DE PREOCUPACION O DE INTERES	CRITERIOS
1	Exceso de crítica por parte de los jefes o supervisores	0 1 2 3
2	Conflictos con los jefes o supervisores (Falta de comunicación , no se respetan roles)	0 1 2 3
3	Temor de cometer errores en el tratamiento del cliente	0 1 2 3
4	Desacuerdo con el tratamiento del cliente o usuario	0 1 2 3
5	Tomar una decisión concerniente al cliente cuando el supervisor no se encuentra de inmediato disponible.	0 1 2 3
6	Ser interrogado(a) por el cliente sobre cuestiones que no poseo una respuesta satisfactoria.	0 1 2 3
7	Sentir inadecuada preparación para enfrentar las necesidades de los clientes.	0 1 2 3

8	Carencia de oportunidades para hablar francamente con los compañeros acerca de los problemas de la sección.	0 1 2 3	
9	Carencia de oportunidades para compartir experiencias con otros compañeros en la sección.	0 1 2 3	
10	Mis sentimientos negativos hacia los clientes	0 1 2 3	
11	Conflictos con mis superiores.	0 1 2 3	
12	Dificultades para trabajar con un compañero en particular de la misma sección	0 1 2 3	
13	Grupo de compañeros y horarios impredecibles	0 1 2 3	
14	Dificultades para trabajar con un compañero en particular de la misma sección.	0 1 2 3	
15	Grupo de compañeros en donde no existe la comunicación laboral y horarios inflexibles	0 1 2 3	
16	Carencia de tiempo para ofrecer atención empática al cliente.	0 1 2 3	
17	Carencia de tiempo para completar todas mis tareas.	0 1 2 3	
18	Carencia de personal adecuado para cubrir la sección.	0 1 2 3	
19	Inadecuada información del jefe sobre el cliente.	0 1 2 3	
20	Indicación del jefe o supervisor que parece ser inapropiada para el correcto tratamiento del cliente.	0 1 2 3	
21	Desconocimiento de lo que puede informarse a un cliente.	0 1 2 3	
22	Indecisión respecto al funcionamiento de un equipo especializado	0 1 2 3	
23	Dormir por lo menos 4 noches a la semana durante 7 u 8 horas.	0 1 2 3	
24	Confiar en un familiar cercano.	0 1 2 3	
25	Hacer ejercicios hasta sudar.	0 1 2 3	
26	Fumar.	0 1 2 3	
27	Tomar bebidas alcohólicas (Reuniones, etc)	0 1 2 3	
28	Tomar café.	0 1 2 3	
29	Asistir a actividades sociales o recreativas.	0 1 2 3	
30	Confiar mis problemas personales a mis amigos.	0 1 2 3	
31	Enfermar.	0 1 2 3	
32	Conversar sobre asuntos domésticos con las personas que convivo.	0 1 2 3	
33	Divertirme cada vez que tengo tiempo o me siento con ánimos.	0 1 2 3	
34	Dedicar durante el día un rato a mi tranquilidad.	0 1 2 3	
35	Organizar racionalmente mí tiempo.	0 1 2 3	

36	Me siento feliz con mi trabajo.	0 1 2 3	
37	Quisiera cambiar de actividad	0 1 2 3	
38	Quisiera cambiar de institución en la que trabajo.	0 1 2 3	
39	Me siento feliz en mi hogar (Familiares hacen que me sienta feliz)	0 1 2 3	
40	Los problemas me afectan.	0 1 2 3	
41	Puedo tomar una decisión fácilmente.	0 1 2 3	
42	Me gustaría ser otra persona.	0 1 2 3	
43	Soy una persona simpática (Carismática , agradable a los demás)	0 1 2 3	
44	Me cuesta trabajo acostumbrarme a algo nuevo.	0 1 2 3	
45	Soy popular entre las personas de mi edad.	0 1 2 3	
46	Se tienen en cuenta mis sentimientos.	0 1 2 3	
47	Me doy por vencido (a) fácilmente. (No me gusta esforzarme)	0 1 2 3	
48	Me cuesta mucho trabajo aceptarme como soy , A veces siento que debo cambiar para ser feliz conmigo misma (o)	0 1 2 3	

Validez

Anexo N° 8: Según adaptación peruana

ITEM	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX
1	0,72								
2	0,62								
3	0,67								
4	0,75								
5	0,48								
6		0,74							
7		0,75							
8			0,67						
9			0,47						
10			0,75						
11				0,69					
12				0,57					
13				0,55					
14				0,71					

15					0,74			
16					0,37			
17					0,46			
18					0,69			
19						0,72		
20						0,73		
21						0,59		
22						0,79		
23							0,62	
24							0,50	
25							0,56	
26							0,43	
27							0,55	
28							0,47	
29							0,55	
30							0,63	
31							0,44	
32							0,59	
33							0,68	
34							0,62	
35							0,74	
36								0,37
37								0,46
38								0,69
39								0,72
40								0,73
41								0,59
42								0,72
43								0,73
44								0,59
45								0,79
46								0,62
47								0,50

48										0,56
----	--	--	--	--	--	--	--	--	--	------

Confiabilidad

Anexo N° 9: Según adaptación peruana

Total NSS		N.º de ítems	Alfa de Cronbach
		48	0,92
I	Factor I. Relación con los jefes	5	0,77
II	Factor II. Preparación inadecuada	2	0,78
III	Factor III. Carencia de sostén	3	0,79
IV	Factor IV. Conflicto con otros trabajadores	4	0,73
V	Factor V. Sobrecarga de trabajo	4	0,71
VI	Factor VI. Incertidumbre respecto al tratamiento	4	0,62
VII	Factor VII. Vulnerabilidad	13	0,49*
VIII	Factor VIII. Satisfacción	4	
IX	Factor IX. Autoestima	9	0,58

Validez y confiabilidad

Anexo N° 10: Según

Población objetivo

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,947	,948	48

Baremos

Anexo N° 11: Según Población objetivo

Estadísticos

		Estrés	Relación	Preparación	Carencia	Conflicto	Sobrecarga	Incertidumbre	Vulnerabilidad	Satisfacción	Autoestima	
N	Válido	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Media		61,98	6,86	2,48	3,66	5,04	5,74	5,10	16,38	4,84	11,88	
Desviación estándar		21,492	3,375	1,474	1,912	2,703	2,747	2,573	5,893	2,469	5,149	
Mínimo		6	0	0	0	0	0	0	3	0	1	
Máximo		92	14	6	7	10	10	9	27	10	22	
Percentiles	1	6,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	3,00	,00	1,00	
	2	6,10	,00	,00	,00	,00	,00	,00	3,02	,00	1,02	
	3	8,65	,00	,00	,00	,00	,00	,00	3,53	,00	1,53	
	4	11,20	,00	,00	,00	,00	,00	,00	4,04	,04	2,04	
	5	13,75	,00	,00	,00	,00	,00	,00	4,55	,55	2,55	
	6	16,60	,00	,00	,00	,00	,00	,06	,00	5,00	1,00	3,00
	7	21,70	,00	,00	,00	,00	,00	,57	,00	5,00	1,00	3,00
	8	26,08	,00	,00	,00	,00	,08	1,00	,08	5,16	1,00	3,00
	9	26,59	,00	,00	,00	,00	,59	1,00	,59	6,18	1,00	3,00
	10	27,00	,20	,00	,00	,00	1,00	1,00	1,00	7,00	1,10	3,00
	15	38,00	3,00	,65	,65	1,65	1,65	1,65	1,65	9,65	2,00	4,65
	20	45,20	4,00	2,00	2,00	2,00	2,20	3,00	2,00	10,40	2,20	7,00
	25	46,00	4,75	2,00	3,00	3,75	4,00	4,00	3,75	12,00	3,00	8,00
	30	48,50	6,00	2,00	3,00	4,00	5,00	5,00	4,00	14,30	4,00	10,00
	35	58,55	6,00	2,00	3,00	4,00	5,00	5,00	4,85	15,00	4,00	10,85
40	63,00	6,40	2,00	3,00	4,00	5,00	6,00	5,00	16,00	4,00	11,40	
45	69,65	7,00	2,00	3,95	5,00	6,00	6,00	6,00	17,00	4,00	12,00	

50	71,00	8,00	2,00	4,00	5,00	7,00	6,00	18,00	5,00	13,00
55	72,00	8,00	2,05	4,00	6,00	7,00	6,00	18,05	5,00	14,00
60	73,00	8,00	3,00	4,00	6,00	7,00	6,00	19,00	5,60	14,00
65	77,00	9,00	3,00	5,00	6,00	7,00	6,15	19,15	6,00	14,15
70	78,00	9,00	3,00	5,00	7,00	7,00	7,00	20,00	6,70	15,00
75	79,25	9,00	4,00	5,00	7,00	8,00	7,00	20,00	7,00	15,25
80	80,00	10,00	4,00	5,80	7,80	8,00	7,00	21,00	7,00	16,00
85	81,00	10,00	4,00	6,00	8,00	8,00	8,00	22,00	7,00	16,35
90	82,00	10,00	4,00	6,00	8,90	9,00	8,00	23,00	8,00	18,00
91	82,00	10,41	4,41	6,00	9,00	9,00	8,00	23,00	8,00	18,00
92	82,00	10,92	4,92	6,00	9,00	9,00	8,00	23,00	8,00	18,00
93	83,29	11,00	5,00	6,00	9,00	9,00	8,00	23,43	8,43	18,86
94	84,82	11,00	5,00	6,00	9,00	9,00	8,00	23,94	8,94	19,88
95	85,45	11,00	5,00	6,00	9,00	9,00	8,00	25,35	9,45	20,00
96	85,96	11,00	5,00	6,00	9,00	9,00	8,00	26,88	9,96	20,00
97	88,82	12,41	5,47	6,47	9,47	9,47	8,47	27,00	10,00	20,94
98	91,88	13,94	5,98	6,98	9,98	9,98	8,98	27,00	10,00	21,96
99

Anexo N° 12: Matriz de consistencia

Título: Clima Laboral y estrés laboral en los agentes de seguridad de la empresa SEPSE S.R.L Chiclayo				
Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Metodología
¿Cuál es la relación que existe entre el clima laboral y el estrés laboral en los agentes de seguridad de la empresa SEPSE S.R.L Chiclayo?	<p>General: Determinar la relación que existe entre el clima laboral y el de estrés laboral en los agentes de seguridad de la empresa SEPSE S.R.L Chiclayo.</p> <p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar la relación que existe entre la Autorrealización y el estrés laboral en los agentes de seguridad de la empresa SEPSE S.R.L Chiclayo. • Evaluar la relación que existe entre el Involucramiento y el estrés laboral en los agentes de seguridad de la empresa SEPSE S.R.L Chiclayo. • Establecer la relación existe entre la Supervisión y el estrés laboral en los agentes de seguridad de la empresa SEPSE S.R.L Chiclayo. • Identificar la relación que existe entre la Comunicación y el estrés laboral en los agentes de seguridad de la empresa SEPSE S.R.L Chiclayo • Identificar la relación que existe entre las Condiciones de trabajo y el estrés laboral en los agentes de seguridad de la empresa SEPSE S.R.L Chiclayo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Existe una relación directa significativa entre el Clima laboral y el estrés laboral en los agentes de seguridad de la empresa SEPSE S.R.L Chiclayo. 	<p>V.1 Clima laboral</p> <p>V.2 Estrés laboral</p>	<p>Enfoque de investigación: Cuantitativa</p> <p>Tipo de Investigación: Correlacional</p> <p>Diseño de investigación: No experimental de corte transversal</p> <p>Población: 50 agentes de seguridad de la empresa SEPSE S.R.L. Chiclayo</p> <p>Muestra: 50 agentes de seguridad de la empresa SEPSE S.R.L.</p> <p>Muestreo: Se empleó el muestreo no probabilístico, por conveniencia porque la población es pequeña.</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: 2 cuestionarios: Clima Laboral de Sonia Palma de 50 preguntas Estresores laborales de 48 ítems</p>

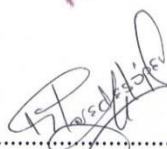
Acta de originalidad de tesis

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Lilian Roxana Paredes López, docente de la Facultad de Humanidades y Escuela Profesional de Psicología Organizacional de la Universidad César Vallejo campus Chiclayo, revisora de la tesis titulada: "CLIMA LABORAL Y ESTRÉS LABORAL EN LOS AGENTES DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA SEPSE S.R.L. CHICLAYO" de las estudiantes **CAICAY CARHUAPOMA JADIRA MARISOL y GUEVARA CABRERA PILAR HAYDEE** constato que la investigación tiene un índice de similitud de **25%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 15 de noviembre del 2018



Firma

Dra. Lilian Roxana Paredes López


DNI: 16655482

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	-----------------------	--------	---------------------------------

Reporte de turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&u=1049977329&lang=es&o=1082184844

feedback studio | CLIMA LABORAL Y ESTRÉS LABORAL EN LOS AGENTES DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA SEPSE S.R.L., CHICLAYO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

CLIMA LABORAL Y ESTRÉS LABORAL EN LOS AGENTES DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA SEPSE S.R.L., CHICLAYO

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE :
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

AUTORAS :
Caicay Carhuapoma Jadira Marisol
Guevara Cabrera Pilar Haydee

ASESORA :
Dra. Lilian Roxana Paredes López

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN :
Comportamiento organizacional

CHICLAYO – PERÚ

Resumen de coincidencias ✕

25 %

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias		
25	1 repositorio.uss.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	4 % >
	2 repositorio.unsa.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	2 % >
	3 repositorio.upao.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	2 % >
	4 Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	2 % >
	5 Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	1 % >
	6 Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	1 % >
	7 dialnet.unirioja.es <small>Fuente de Internet</small>	1 % >
	8 Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	1 % >

Página: 1 de 80 | Número de palabras: 15127 | Text-only Report | High Resolution | Activado

Acta de autorización de publicación de tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

..... Caicay Carhuapema Jodiro Marisol

D.N.I. : 71960957

Domicilio : las pinas s/n° - Peralta

Teléfono : Fijo : 074 423535 Móvil : 977910408

E-mail : jcaicay3@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Humanidades

Escuela : Psicología organizacional

Carrera : Psicología organizacional

Título : Licenciada en Psicología organizacional

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :

Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

..... Caicay Carhuapema Jodiro Marisol

..... Guevara Cabrera Pilar Hyldee

Título de la tesis:

..... Clima laboral y Estrés laboral en los agentes de seguridad de la

..... empresa SEPSE S.R.L. Chiclayo

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : 

Fecha : 20/02/2019



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

GUEVARA CABRERA PILAR HAYDEE
D.N.I. : 72763420
Domicilio : Urb. San Borja N° 5 1/2 "16" - J.2.0.
Teléfono : Fijo : Móvil : 943132006
E-mail : Pilarguevara260@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Humanidades
Escuela : Psicología Organizacional
Carrera : Psicología Organizacional
Título : Licenciada en Psicología Organizacional

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :
Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Caicay Carhuapoma Jaidira Marisol
Guevara Cabrera Pilar Haydee

Título de la tesis:

Clima laboral y estrés laboral en los agentes de seguridad
de la empresa SEPSE S.R.L. - Chiclayo

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha : 21.02.2019

Autorización de la versión final del trabajo de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

F.P. de Psicología organizacional

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Caicoy carhuopoma Jadirio Marisol

INFORME TÍTULADO:

clima laboral y estrés laboral en los agentes de seguridad
de la empresa SEPSE S.R.L. Chiclayo

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciado en Psicología organizacional

SUSTENTADO EN FECHA: 22/02/19

NOTA O MENCIÓN: 13



[Firma]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

E.P de Psicología Organizacional

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Guevara Cabrera Pilar Hedyee

INFORME TITULADO:

Clima laboral y estrés laboral en los agentes
de seguridad de la empresa SERSE S.R.L. Chiclayo

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en psicología Organizacional

SUSTENTADO EN FECHA: 18 de febrero del 2019

NOTA O MENCIÓN: 13



[Firma]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN