



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Estrés laboral y clima organizacional en agentes de seguridad de una  
empresa durante la pandemia del COVID 19.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

**AUTORAS:**

Salazar Marzal, Giuliana Alexandra (ORCID: 0000 – 0001 – 8738- 2651)

Samanamud Osorio, Milagros Soledad (ORCID: 0000 -0001-6979-2278)

**ASESORA:**

Dra. Vasquez Varas, Giuliana Violeta (ORCID: 0000 – 0003 – 3941- 1707)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

LIMA — PERÚ

2022

## **DEDICATORIA**

**Giuliana:** A mi padre José y mi abuelo Juan, quienes se volvieron mis guías de luz, un beso al cielo, a mi madre Nancy por enseñarme a ser perseverante, a su esposo Marcial quien vela por mí, a mi abuela Vilma por compartirme su alegría en cada momento difícil, a mi cat y mi lolo, mis pequeñas mascotas por enseñarme un amor limpio, sin condiciones y sin límites, a mi prima Kamila, espero siempre ser tu guía en este largo camino.

**Milagros:** Para mi mamá Olga y papá Marcos por estar a mi lado incondicionalmente a cada paso que doy, también a mis dos niñas Milagro y Estrella por ser mi fortaleza para seguir adelante en esta lucha, también a mis angelitos de cuatro patitas quienes siempre estarán presentes en mí día a día, a mi compañero de vida Martin por brindarme su apoyo en este reto profesional, también a mis hermanos Marco, Julio y Christian porque sin ustedes mi vida no estaría completa, ustedes son la alegría de compartir el más grande de mis sueños, no olvido a todos mis angelitos que están en el cielo y que son también mis fuerzas espirituales.

Gracias por existir.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer en primer lugar a Dios, por permanecer a nuestro lado, gracias a él hoy estamos logrando uno de nuestros objetivos.

A nuestras familias, pilar importante en nuestra formación tanto en pregrado, como en posgrado.

A nuestra asesora la Dra. Giuliana Vásquez Varas, por su paciencia y dedicación durante el proceso de preparación de nuestra tesis.

Al Dr. Martin Ramos Mendoza, por ser nuestro guía en el proceso, y brindarnos la orientación necesaria para poder continuar.

Al Sr. Luis Caballero, gerente de operaciones de la empresa de seguridad Fortaleza y Vigilancia Perú SAC y a sus agentes de seguridad, por el apoyo para poder ejecutar nuestro trabajo de investigación en la empresa que dignamente representan.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA .....	i
AGRADECIMIENTO .....	ii
ÍNDICE DE TABLAS .....	iii
RESUMEN .....	iv
ABSTRACT .....	v
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación:.....	15
3.2. Variables y operacionalización: .....	15
3.3. Población, muestra y muestreo .....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos. ....	18
3.5. Procedimientos .....	24
3.6. Método de análisis de datos.....	24
3.7. Aspectos éticos .....	25
IV. RESULTADOS .....	26
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES .....	32
VII. RECOMENDACIONES.....	34

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	Características sociodemográficas de la muestra. ....	17
<b>Tabla 2</b>	Juicio de jueces expertos de la escala de estrés laboral OIT - OMS. ....	20
<b>Tabla 3</b>	Juicio de jueces expertos de la escala de clima organizacional (CL - SPC). .....	23
<b>Tabla 4</b>	Niveles de estrés laboral de la muestra. ....	26
<b>Tabla 5</b>	Niveles de clima laboral de la muestra. ....	26
<b>Tabla 6</b>	Resultado del análisis de normalidad. ....	27
<b>Tabla 7</b>	Resultados del análisis de correlación de estrés laboral y las dimensiones de clima laboral. ....	28
<b>Tabla 8</b>	Confiabilidad según el Alfa de Cronbach de la escala de estrés laboral en su versión original. ....	78
<b>Tabla 9</b>	Confiabilidad según el Alfa de Cronbach de la escala de estrés laboral, adaptación peruana. ....	78
<b>Tabla 10</b>	Confiabilidad según el Alfa de Cronbach de las dimensiones de la escala de estrés laboral adaptación peruana. ....	78
<b>Tabla 11</b>	Confiabilidad según el Alfa de Cronbach de las dimensiones de la escala de estrés laboral elaborado por Guillen y Gutierrez (2020). ....	79
<b>Tabla 12</b>	Validez de la escala de estrés laboral según el análisis factorial kmo y chi cuadrado. ....	79
<b>Tabla 13</b>	Confiabilidad según el Alfa de Cronbach y Split Half Guttman de la escala de clima laboral ....	79
<b>Tabla 14</b>	Validez por dimensiones de la escala de clima laboral, método Spearman Brown. ....	80

## Resumen

El presente estudio tuvo como finalidad analizar la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en agentes de seguridad de una empresa durante la pandemia del covid- 19. La población y muestra estuvo conformada por 44 agentes de seguridad de la ciudad de Lima. La investigación fue de tipo básica, de corte transversal y no experimental. Como instrumentos se emplearon la Escala de estrés laboral OIT – OMS de Ivancevich y Matteson, adaptación peruana por Ps. Suarez Tunanñaña Angela en el año 2013 y la Escala de clima laboral (CL-SPC) de autoría Dra. Sonia Palma Carrillo, lo cual determinaron que la variable estrés laboral y clima organizacional tiene una relación significativa e inversa, se utilizó como estadístico Rho de Spearman como coeficiente de correlación = -0.454, respecto al valor de p en la variable estrés y dimensiones de clima organizacional, se evidenció p= 0.063 autorrealización, p= 0.021 compromiso laboral, p=0.030 supervisión, p= 0.065 comunicación y p=0.038 condiciones, se tuvo como conclusión que si una variable asciende la otra desciende, dichas variables no se vieron afectadas por la pandemia del covid -19.

**Palabras clave:** estrés laboral, clima organizacional, agentes de seguridad, vigilancia, seguridad.

## Abstract

The purpose of this study was to analyze the relationship between job stress and the organization environment in security agents of a company during the covid-19 pandemic. The observed population and sample, which was studied, had 44 security agents from Lima city. The description of the research was basic, cross-sectional and non-experimental. The instruments which were used, were The ILO-WHO Work Stress Scale by Ivancevich and Matteson, Peruvian adaptation by Ps. Suarez Tunanñaña Angela in 2013 and the Labor environment Scale (CL-SPC) authored by Dr. Sonia Palma Carrillo, which determined that the variable work stress and organizational climate has a significant and inverse relationship, Spearman's Rho statistic was used as a correlation coefficient= -0.454, with respect to the value of p in the variable stress and dimensions of organizational climate, p was evidenced =0.063 selfrealization, p= 0.021 work commitment, p= 0.030 supervision, p= 0.065, communication and p=0.038 conditions, it was concluded that if on variable rises the other falls, these variables were not affected by the covid-19 pandemic.

**Keywords:** work stress, labor stress, organization environment, security agents, surveillance, watching, security.

## I. INTRODUCCIÓN

La Revista Médica Heredia del año 2020, brindo información con respecto a la actual pandemia del COVID – 19, haciendo mención que es producida por una cepa mutante SARS-COV2, situación que cambio el ritmo de vida de todos los habitantes, a nivel local, nacional e internacional; también se tiene conocimiento que se inició en China, aproximadamente a fines de diciembre del año 2019. (Rev. Med. Hered. 2020 p 1) La Organización Panamericana de la Salud (O.P.S.) conjuntamente con la Organización Mundial de la Salud (O.M.S.), el 30 de enero del 2020 declaran en estado de emergencia a todo el sistema de salud pública internacional, iniciándose la toma de medidas en la protección de un mejor estado de salubridad, siendo la principal de ellas el aislamiento obligatorio. (O.P.S 2020 p 1)

Dentro del marco vivencial encontramos que nuestro personal de salud, tanto como el personal técnico y a su vez los agentes de seguridad, son seres humanos que estuvieron y están en las primeras líneas de lucha contra el covid – 19. Mencionamos que la situación trajo consigo mucha alarma, zozobra, desesperanza y estrés en nuestras diferentes áreas de trabajo, el pensamiento catastrófico, juntamente con todo lo que se pudo observar nos dejó sumergidos en un futuro sin certezas, punto bastante notorio en nuestro día a día.

La Real Academia Española (R.A.E.), establece como el significado de agente de seguridad, “es aquella persona que cumple la función de vigilante, al proteger un bien material, un lugar o personas”, se puede decir que los agentes de seguridad durante la pandemia, vinieron presentando cambios en sus climas familiares, como también en sus puestos de trabajo, viviendo diferentes tipos de circunstancias muchas de ellas inciertas y hostiles para poder seguir en el cumplimiento de sus funciones. (R. A. E. 2014 Diccionario virtual)

En el continente europeo por el año 2018, el portal español CEPYME NEWS, hizo de conocimiento que España, se encuentra dentro de los países europeos con una considerable cifra de estrés laboral, la misma que la representan con un 60% de su población que laboran en diferentes sectores, dichos datos fueron



recolectados en el año 2016 por la Agencia de Protección Ambiental, (EPA). (CEPYMENEWS 2018 p 1)

En Colombia el año 2020, el periódico que lleva por nombre “La República de Colombia” aportó los siguientes datos sobre estrés laboral en trabajadores de diferentes áreas, en los cuales se encontró que alrededor del 19.25% de los trabajadores pasaban por un periodo de estrés y ansiedad, también que el 12.94% muestran reacciones relacionadas al estrés por causas del trabajo y que el 10.92% síntomas de depresión. (Toro 2020 pp 1,2).

En el estudio realizado por Pérez, Maldonado y Bustamante el año 2006 (p 244), hace referencia a tres razones que justificaban la aplicación del estudio titulado clima organizacional, haciendo las siguientes menciones: el clima laboral en el cual se pueden desenvolver puede llegar a la cotidianidad, la cual es capaz de desembocar en obstáculos o lograr de manera más fácil los objetivos de la organización, también el ambiente laboral es un factor importante para las evaluaciones de las organizaciones, en donde se puede dar de una manera global, sistémica o fenomenológica, el clima laboral también permite la autorreflexión de la percepción compartida entre los trabajadores.

En la actualidad se puede decir que continuamos haciendo frente a los daños ocasionados por la llegada del virus, que tuvo un efecto en nuestro país y a nivel mundial, siendo una catástrofe en niveles de salud, psicológicos, sociales y económicos, las situaciones laborales fueron extremadamente complejas y cambiantes, los agentes de seguridad como los demás trabajadores de las diferentes áreas se veían expuestos día a día a esta amenaza epidemiológica. A la fecha los mismos siguen manteniendo un ritmo de trabajo estresante, se puede decir también se encuentran expuestos al encontrarse en contacto directo con personas que pueden estar infectadas o no del virus, se tratara en lo posible de evidenciar la presencia o ausencia de estrés laboral en este grupo humano.

Haciendo un enfoque a nivel local, encontramos que en estos tiempos de COVID 19, no estuvimos ajenos a que los ambientes de trabajo se encuentren más rígidos asimismo el personal de seguridad tenía más restricciones con las personas que llegaban a los lugares en los cuales brindaban sus servicios, también se puede

poner de manifiesto que muchos evidenciaron el haberse contaminado con el virus del COVID 19, quienes presentaron signos y síntomas de la enfermedad, podríamos decir que la necesidad de trabajo hizo que estén expuestos en sus mismo puestos de trabajo. Se pusieron en marcha estrategias de protección para el personal de seguridad a fin de disminuir el peligro de exposición al virus, también consideramos que los cambios en las costumbres no son las mismas, lo que provocó que el clima organizacional y el estrés laboral estén presentes. Podemos mencionar que la vivencia de los agentes de seguridad en este duro periodo de pandemia no ha sido el mejor, es por ello que nos encontramos en la búsqueda de antecedentes con respecto al tema, encontrando pocas investigaciones realizadas con mencionada población, es por ello la necesidad de tomar su problemática y mostrarla en un trabajo cuantificado con pruebas objetivas que demuestren la correlación en la presente investigación.

Acorde a lo redactado anteriormente, presentamos la formulación del problema: ¿Qué relación existe entre el estrés laboral y el clima organizacional en agentes de seguridad de una empresa durante la pandemia del COVID – 19?

En nuestra justificación, buscamos mediante la presente investigación brindar información relevante sobre el estado actual de los agentes de seguridad durante la pandemia del covid-19. Como relevancia social esperamos que nuestro estudio brinde aportes a las diferentes instituciones que brindan este servicio de seguridad, investigamos una población que muchas veces es visualizada como de poca relevancia, esperando que mediante los resultados que se obtengan se pueda trabajar técnicas en beneficio de un óptimo clima organizacional. Nos encontramos en la búsqueda no solo de muestras de estudio con el personal administrativo, sino también con el personal operativo, en miras de mejorar el ambiente donde se desarrollan laboralmente y a su vez puedan potencializar sus destrezas y capacidades de los mismos. Así poniendo siempre de manifiesto que tienen un gran valor humano, fortalecer la importancia de su trabajo, brindando un buen clima laboral, que encuentren apoyo del empleador, así como del colaborador, que también exista entre ellos un buen trabajo en equipo.

En cuanto a las implicaciones prácticas, los resultados obtenidos se brindarán a la empresa que nos permitió poder trabajar con su personal y a su vez que nos permita dejar las recomendaciones en miras de mejoras, por otra parte, se dejara un aporte para las próximas investigaciones, evidenciando los pocos trabajos con agentes de seguridad, se fundamenta tomando atención a que el trabajo de los agentes de seguridad frente a la lucha contra el covid-19 marco una diferencia. En este contexto, el objetivo general planteado fue el siguiente: Analizar la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en agentes de seguridad de una empresa durante la pandemia del COVID 19.

Por lo tanto, los siguientes objetivos específicos fueron: 1. Analizar los niveles de estrés laboral en agentes de seguridad de una empresa durante la pandemia del covid 19, 2. Analizar los niveles de clima organizacional en agentes de seguridad de una empresa durante la pandemia del covid 19., 3. Analizar la relación del estrés laboral con la dimensión de la autorrealización en agentes de seguridad de una empresa durante la pandemia del covid 19, 4. Analizar la relación del estrés laboral con la dimensión del compromiso laboral en agentes de seguridad de una empresa durante la pandemia del covid 19, 5. Analizar la relación del estrés laboral con la dimensión de supervisión en agentes de seguridad de una empresa durante la pandemia del covid 19, 6. Analizar la relación del estrés laboral con la dimensión de comunicación en agentes de seguridad de una empresa durante la pandemia del covid 19, 7. Analizar la relación del estrés laboral con la dimensión de condiciones laborales en agentes de seguridad de una empresa durante la pandemia del covid 19.

Se planteó como hipótesis general: Existe relación inversa entre estrés laboral y clima organizacional en agentes de seguridad de una empresa durante la pandemia del covid-19.

Las hipótesis específicas fueron: 1.- Existe relación inversa entre estrés laboral y la dimensión autorrealización en agentes de seguridad de una empresa durante la pandemia del covid 19. 2.- Existe relación inversa entre estrés laboral y la dimensión compromiso laboral en agentes de seguridad de una empresa durante la pandemia del covid-19. 3.- Existe relación inversa entre estrés laboral y la

dimensión supervisión en agentes de seguridad de una empresa durante la pandemia del covid-19. 4.- Existe relación inversa entre estrés laboral y la dimensión comunicación en agentes de seguridad de una empresa durante la pandemia del covid-19. 5.- Existe relación inversa entre estrés laboral y la dimensión condiciones laborales en agentes de seguridad de una empresa durante la pandemia del covid-19.

## **II. MARCO TEÓRICO**

En la presente investigación, tuvimos como antecedentes internacionales el estudio realizado en Ecuador por Aguilera, *et al* (2019) “Estrés laboral en guardias de seguridad”, cuyo objetivo principal fue evaluar los factores de riesgo psicosociales que afectan a los trabajadores y producen estrés laboral, la metodología fue de enfoque cuantitativa, tipo descriptivo. Se llegó a la conclusión que, mediante los factores estudiados, siendo el ritmo de trabajo con un valor, previsibilidad, doble presencia y calidad de liderazgo, se deberán tomar acciones para corregir los riesgos emergentes, y así logren un plan de intervención de prevención de riesgos psicosociales.

En Ecuador, Pérez, (2020), realizó una investigación titulada “El estrés laboral y el clima organizacional en las empresas de seguridad de la ciudad de Ambato”, teniendo como objetivo investigar los factores que influyen en el clima organizacional de los trabajadores, la metodología empleada de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, se obtuvo como resultado que el factor principal estresante en las agencias de seguridad es el clima laboral, se empleó la prueba Chi-cuadrado, obteniendo como resultado el 16,23%.

Durante nuestra investigación, se pudo comprobar que existen estudios sobre estrés y clima laboral en poblaciones como médicos, estudiantes, enfermeras, profesores, ingenieros, asistentes sociales, personal administrativo, entre otros, tales como la tesis de la psicóloga Barba, (2020) titulada “el estrés laboral y la relación con el clima organizacional de los colaboradores de la corporación IMPACTEX” en Ambato – Ecuador. Así como también la tesis de Quintero y Ojeda, (2021) titulada “influencia del estrés laboral en el clima organizacional de la empresa industrial INGENDES SAS” en Barranquilla,

Colombia, quedando, así como evidencia que la población de agentes de seguridad tiene escaso número de investigaciones.

Entre los antecedentes nacionales se encontraron los realizados, en la Ciudad de Chiclayo por Guevara y Caicay, (2018), la tesis denominada “Clima Laboral y Estrés Laboral en los agentes de seguridad de la empresa SEPSE S.R.L., Chiclayo”, siendo el objetivo determinar el tipo de relación de las variables que se menciona anteriormente. Fue un estudio de enfoque cuantitativo, descriptivo – correlacional. Teniendo como conclusión de que, si existe una relación significativa entre las variables clima laboral y estrés laboral en los agentes de la empresa SEPSE, obteniendo como resultado que, a mejor clima organizacional, existirá menos estrés laboral, con coeficiente de correlación  $r=-7.08$  entre la variable de clima laboral y estrés laboral, con una significancia de nivel 0.01.

En el departamento de Lambayeque, Portocarrero, (2019) realizó una tesis denominada “Síndrome de Burnout y Clima Organizacional en el personal policial de una comisaría del Departamento de Lambayeque”, siendo su objetivo definir la relación entre síndrome de burnout y clima organizacional, fue un estudio de tipo de cuantitativa, es correlacional, diseño no experimental – transaccional. Se encontró una relación negativa significativa de la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout con las dimensiones del clima organizacional, como también no se encontró relación entre dimensión de realización personal del síndrome de burnout con las dimensiones del clima organizacional.

En la provincia del Cusco, Pereyra, (2021) escribió un artículo titulado “Ambiente laboral y nivel de estrés de la Policía de la División de Investigación Criminal del Cusco durante la Pandemia del Covid-19”, para identificar una de las variables anteriores. En el caso del estudio de línea base, el grado de correlación, en el diseño de estudio transversal no empírico, las variables clima laboral y estrés laboral exhibieron una correlación estadísticamente significativa  $p= .000$  y concluyeron que, a mejor clima laboral, menor presión laboral, porque la diferencia entre las variables tiene una relación indirecta entre sí, siendo  $r= .474$ .

En la ciudad de Lima capital, Martínez, (2021) elaboraron un estudio titulado 'Clima organizacional y estrés laboral entre los empleados del Servicio de Policía

Criminal del Perú', siendo el objetivo principal establecer la relación entre las variables antes mencionadas, investigación realizada en trabajadores de criminología de distrito de Surquillo. De diseño no experimental, tipo descriptivo correlacional. Se encontró una correlación negativa significativa entre el clima organizacional y el estrés laboral, encontrando los siguientes resultados; clima organizacional presento que el 55% de los policías se encontraban en el nivel medio, mientras que el 48% de la muestra mostró estrés en su organización. El estudio tuvo un diseño no probado y un modelo de correlación descriptivo. Hubo una relación significativa entre las variables observadas a nivel policial y el género, mostrando las mujeres más estrés que los hombres. Del mismo modo, los suboficiales mostraron más estrés que los oficiales, cabe mencionar también que clima laboral, autorrealización e involucramiento tuvieron una relación  $p = <0.05$ .

Zelada y Delgado (2017) Motivación Laboral con Clima Organizacional en los agentes de seguridad de la E.E. Bucranio SAC, en donde el objetivo fue determinar la relación que existe entre la motivación laboral de los agentes de seguridad con el Clima Organizacional. Diseño de la investigación, no experimental, descriptivo- correlacional. Se confirmó la hipótesis, existe relación entre el clima laboral y la motivación laboral ( $r = .406$ ), esto quiere decir que los factores higiénicos como los motivacionales, son relacionados, en cuanto a la relaciones que presentar mayor nivel de correlación fueron las dimensiones de supervisión  $r = .461$  y comunicación con  $r = .414$ . Esto quiere decir que, a mejores niveles de motivación laboral, mejor clima organizacional.

Dentro del marco teórico; para poder comprender de manera más detallada las variables que se emplearon, brindaremos las definiciones de cada una de ellas, "Estrés, es el contacto entre el individuo y el medio que lo rodea, en la cual la persona puede entender la medida de las demandas ambientales que pueden ser un riesgo para su bienestar si exceden o tienen igualdad de posibilidades para enfrentarse a ella", (Lazarus y Folkman, 1984, citado por Cano, Merín y Miguel en 1995).

En alusión al estrés, Bensabat (1987, citado por Naranjo 2009), menciona que es una dosis biológica necesaria para cada persona, con el propósito de un

mejor desempeño de manera armónica en condiciones óptimas siendo compatible con la personalidad y posibles adaptaciones. En cuanto a Ortega, (1999, citado por Sánchez 2010), nos hace referencia que “estrés laboral es establecido como un conjunto de fenómenos presentándose en el organismo del trabajador, teniendo la intervención de agente estresantes siendo estos lesivos, derivados de manera directa por el trabajo o que, con razón de éste pueden alterar la salubridad del colaborador”. El estrés se representa como una reacción subjetiva hacia lo que está aconteciendo, existiendo un estado mental interno de tensión o excitación. Arellano, 2002, (citado por Naranjo, 2009).

La Comisión Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo, nos da a conocer que el estrés laboral, se logra presentar como “respuesta perjudiciales físicas y también emocionales que se hacen presentes cuando los requerimientos del trabajo no igualan las capacidades, posibilidades u obligaciones del trabajador o colaborador”.

Cooper en 1993 (citado por Cano, Merin y Miguel en 1995, p 122), expone los siguientes factores estresores:

- Factores intrínsecos al trabajo: Son las pésimas condiciones que se dan en el trabajo, sea en los turnos, tiempo, jornal, desplazamientos, riesgos laborales, nuevas tecnologías y las sobrecargas.
- Estresores de rol: Confusión o conflicto del papel que cumplan, nivel de conciencia con la gente y los deberes que involucran el trabajo.
- Relaciones en el trabajo: En ello están los conflictos con los jefes, los subordinados, incluso los clientes y entre otros.
- Estresores del desarrollo de la carrera profesional: Inseguridad para obtener un puesto de trabajo estable.
- Estructura y cultura organizacional: Es un estilo organizacional, en donde se da la falta de participación del colaborador y una comunicación deficiente entre el empleado y el empleador.

- Como último punto está la relación entre el trabajo y el ambiente familiar.

Se presenta a continuación modelos relacionados al estrés laboral, los mismos que presentan relación con el ambiente organizacional:

El modelo de entorno social de Francés y Kahn, en 1962 (citado por Cano, Merín y Miguel, 1995), realizado en la Universidad de Michigan reveló que los factores que intervienen en el estrés laboral, son circunstancias sociales y materiales objetivas, así como la percepción subjetiva del entorno. Al realizar una lista de verificación de las respuestas que presentaban los empleados, se puede decir que los efectos que provoca el estrés en la salud mental, pueden determinar las condiciones de bienestar del trabajador.

El Modelo de las demandas, restricciones y apoyo (Karasek, 1979, 1992 citado por Cano, Merín y Miguel en 1995), es conocido también como tensión del trabajo, siendo un modelo utilizado actualmente, gracias a ello, se ha podido realizar estudios y poder intervenir en problemáticas de clima laboral. En este modelo, Karasek en 1979 (citado por Cano, Merín y Miguel en 1995), nos refiere que la satisfacción personal depende del ambiente laboral, siendo un punto base el diestrés, cuando la satisfacción laboral no se encuentra dentro de sus parámetros normales, la persona se encuentra en condiciones estresantes dentro de su centro de labores, ahora si tomamos en cuenta las demandas laborales y la capacidad de decisión del individuo en la empresa, se incrementa el estrés, ya que ambas muestran consecuencias físicas y psicológicas, siendo la última el estrés.

En diferentes estudios referentes al estrés laboral, Maslach y Jackson, (1982, citado por Cano, Merín y Miguel en 1995), desarrollaron un modelo que sería conocido como "Síndrome de Burnout". Así mismo encontraron condiciones para determinar el estrés laboral, signos y síntomas más característicos como por ejemplo cansancio emocional, falta de recursos emocionales y sentimientos negativos, los cuales no aportan condiciones favorables para el ser humano, quienes se sienten limitados para su realización personal, con baja autoestima y pocas expectativas de una buena vida.



Bajo este modelo propuesto Hungentobler, et al (1992, citado por Cano, Merín y Miguel en 1995), nos expresa al estrés laboral como un medio en el que fuentes individuales y ambientales del mismo sean la sobrecarga laboral, los diferentes turnos de trabajo, malos tratos, entre otros, se relacionan a una serie de consecuencias sean conductuales, físicas o psicológicas pudiéndose dar en un corto o largo plazo.

También se puede agregar a estos casos de estrés, el hecho que dentro de la misma empresa pueda haber personal más antiguo que realice algún tipo de abuso, el cual puede generar estrés laboral en el trabajador, provocando también que el ambiente se vuelva poco satisfactorio. Lee y Ashford en 1993 (citado por Cano, Merín y Miguel en 1995), nos hace referencia con respecto a “Burnout”, como un paradigma asociado entre el estrés – tensión – afrontamiento, el cual también es propuesto por Lazarus y Folkman en 1986 (citado por Cano, Merín y Miguel en 1995). Como resultado del estrés laboral, se van a presentar una serie de efectos estresores los cuales van a generar efectos no satisfactorios en la vida del empleado durante su tiempo de servicio en la empresa, las mismas que se pueden presentar en forma física y psicológica, las mismas que pueden provocar afectaciones a nivel personal, social, familiar y laboral.

Estrés laboral, se produce cuando el requerimiento de trabajo es alto sin tener los recursos adecuados para llevar a cabo la tarea encomendada, la cual implica tener tiempo, infraestructura, medios económicos y medios personales, no solo causan problemas de salud en la persona o el trabajador, sino disminuyen también la productividad. Arciniega, (2012), y como mencionamos estos fueron desbordados por la pandemia del Covid 19.

Sue, Sue y Sue, (2010, citado por Félix, García y Mercado, 2018) Los estresores como situaciones externas en la que interviene una serie de consecuencias ya sean físicas como psicológicas en las personas, lo que precede puede ir desde una irritación crónica, frustración, a eventos agudos o traumáticos, desencadenando una serie de problemas de consideración en el rendimiento y las competencias de las empresas.

De manera preventiva Ivancevich y Matteson, en 1990, (citado por Guil, Guillen y Mestre 2000), quienes proponen opciones de intervención relacionados al estrés laboral, teniendo como objetivo que la persona modifique su valoración ante una situación estresante, y como segundo punto entablar sistemas de afrontamiento adecuado a raíz del estrés. Para ello la intervención estará enfocada en la modificación de características socioculturales que pueden originar estrés, en dicho programa establecen tres puntos a tratar, la intervención sobre los estresores laborales, el nivel de estrés evaluado y la intervención en consecuencia del estrés. Es importante mencionar que el estrés laboral no se da solamente por factores organizacionales sino también individuales.

Buscando información en favor del tema sobre el clima organizacional y para sustentar la variable, encontramos descripciones de manera detallada que nos brinden con base y aclare el concepto.

Según Alcalá, en su estudio realizado en el 2011 (citado por Rivera, Rincón y Florez, 2018), define a la organización como “la percepción de los miembros de una estructura que comparten elementos centrales de un mismo orden. Estos elementos son una evaluación de las políticas, procesos y prácticas. A su vez García y Zapata en el año 2008 (citado por García, 2009), hacen referencia al clima organizacional manifestando que son un conjunto de características o atributos que existen en un determinado ambiente laboral, percibido por los fundadores del grupo de trabajo, los cuales sienten, experimentan y pueden buscar mejorar sus comportamientos hacia los trabajadores.

Para Kats y Kahn, (1970, citado por Ganga, Saavedra y Piñones, 2015), mencionan que un ambiente de trabajo dentro de toda organización, debe ser un lugar en el cual se puedan desempeñar en armonía y donde todos colaboren en aras de un fin en común, establece a su vez hábitos, estilo y opera de acuerdo con las normas y valores del sistema formal, y los reinterpreta en el sistema informal. A su vez también se puede decir que las presiones internas como las externas pueden considerarse en términos de organización, flujo de trabajo y distribución física, formas de comunicación y administración del sistema.

Mujica y Pérez, (2007, citado por Rivera, Rincón y Florez, 2018) identificaron el clima organizacional como un aspecto fundamental en las empresas que buscan un mejor clima laboral para aumentar la productividad sin perder talento, debido a este enfoque hacia el proceso de construcción de una organización conductual que permita la introducción de comportamientos entre los miembros y su estructura, la falla en monitorear este ambiente puede causar que los empleados abandonen el ambiente de trabajo porque pueden sentirse inseguros en un ambiente hostil.

- a) Variables causales: son independientes, indicando que la importancia de la organización evoluciona y los resultados obtenidos, entre sus variables causales, están presentes en la estructura organizacional y de gobierno, así como en la toma de decisiones, habilidades y actitudes.
- b) Variables indirectas: Miden la salud interna de la empresa, reflejando aspectos como la motivación, el desempeño, la comunicación y la toma de decisiones.
- c) Variable final: Es el resultado de la influencia de variables causales e indirectas y tiene como finalidad determinar los resultados alcanzados por la organización, entre ellos la productividad, la ganancia y la pérdida.

En la teoría de Value Profit Chain, 2002 (citado por Corichi, Hernández y García, 2013), menciona que los colaboradores que mantienen un estado de motivación adecuado, es un personal leal y productivo, el cual transmite un valor diferente a los clientes, se podría decir que se manifestarían como compradores leales para la empresa, así mismo obtendríamos resultados excelentes y favorables, lo que generaría que la empresa a su vez se vincule de una mejor forma con sus empleados.

En la idea principal de la teoría de Maslow en 1968 (citado por Martínez 2021), define a la autorrealización como: “la realización de las potencialidades de una persona o individuo, con la cual se diría que llega a ser plenamente humano, llegar a realizar todo lo que la persona puede ser; contempla el logro de una identidad e individualidad plena.” (p 78).

Palma, (2004) clasificó sus escalas de clima laboral, las cuales se mencionan a continuación:

- Autorrealización o realización personal: Es en la cual hay un sentimiento de los trabajadores con el fin de cumplir sus objetivos y metas tanto profesional y personal dentro de su centro de labores, lo cual genera un elevado compromiso del personal, por consiguiente, la empresa sigue en constante desarrollo y crecimiento.
- Involucramiento laboral: Es en la cual los empleados identificaran el compromiso y valores para con la empresa y su posterior crecimiento de la misma.
- Supervisión: Su finalidad son las apreciaciones del desarrollo de las actividades de supervisión por parte de los jefes hacia los empleados, la misma que será el fundamento para el desarrollo de la organización.
- Condiciones laborales: Grado de reconocimiento, elementos económicos como materiales que una empresa brinda a su colaborador, para la conquista de las metas propuestas por la empresa.
- Comunicación: Es la fluidez, coherencia y claridad de ideas que se da de manera interna y externa, siendo fundamental para la buena atención de los usuarios y empleados de la organización.

Es importante saber que la comunicación en cuanto a las empresas, tiene un valor estratégico de manera interna en una empresa, esto quiere decir que, al no tener una adecuada gestión traerá consecuencia en el medio más valioso que es el potencial humano. Ante los datos encontrados podemos acotar que la comunicación en el ámbito corporativo está relacionada con la administración de elementos intrínsecos siendo ellos. La identidad, la imagen, reputación, brindando valores corporativos, atributos diferenciadores y conveniencia. (Apolo, Báez, Pauker y Pasquel; 2017, citado por Lozano, 2019).

A su vez tenemos la teoría Alcalá, (2011, citado por Rivera, Rincón y Florez, 2018). En cuanto se refiere al tema de clima organizacional, menciona los siguientes factores:

- Estructura: Vinculado con las reglas organizacional, formalidades, políticas, jerarquías y regulaciones, representado por los miembros de la organización acerca de las reglas procedimientos, entre otras limitaciones que pueden limitar el trabajo.
- Responsabilidad: Percepción que tiene la persona sobre su propio empleador, el sentido de compromiso, la toma propia de decisiones, ser responsable sobre sus exigencias.
- Recompensas: Percepción de los trabajadores sobre la adecuada retribución que les brindan por un trabajo bien elaborado, un desempeño optimo, se habla de los premios brindados por parte de la empresa, siendo uno de ellos el reconocimiento.
- Riesgos: Percepción de los empleados sobre las dificultades y desafíos que enfrenta la organización en el trabajo, es decir la medida en que la organización promueve la aceptación de los riesgos para lograr los objetivos planificados.
- Relación: Percepción de los empleados sobre la empresa debido al ambiente cálido y las relaciones sociales entre superiores.
- Cooperación: Sentimientos de los trabajadores sobre la ayuda brindada por los administrativos, directivos y grupo de operarios, el trabajo mutuo y apoyo.
- Estándares de desempeño: Percepción de los empleados sobre el énfasis de las organizaciones sobre las reglas de rendimiento, implica metas implícitas y explícitas.
- Conflictos: Es el sentir de los trabajadores, tanto en sus pares como en sus superiores, el manejo de aceptar las opiniones discrepantes, enfrentarlas y solucionar problemas de manera rápida a como se vienen presentando.

- **Identidad:** Sentido de pertenencia en la empresa, siendo un punto importante dentro del grupo laboral.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación:

**Tipo de investigación:** La investigación es de tipo básica, pura, teórica o dogmática, caracterizada por fundamentarse y mantenerse dentro de un marco teórico, con el propósito de avanzar en el conocimiento científico, pero no relevante para ningún aspecto práctico. (Muntané 2010, p 221)

**Diseño de investigación:** El diseño es de corte transversal, no experimental, ya que no requieren manipulación intencional de variables y además recolectan datos en un momento y en un tiempo dado. (Hernández et al 2003, p 270)

#### 3.2. Variables y operacionalización:

**Variable 1:** estrés laboral.

- **Definición conceptual:** la OIT, define “El estrés laboral como exigencias del trabajo en las que se exceden las capacidades y recursos del trabajador, las habilidades y destrezas adquiridas no son en muchos casos expectativa que la empresa desea”. (anexo 1)
- **Definición operacional:** Escala de estrés laboral OIT -OMS, cuenta con dos dimensiones la de superiores y recursos, y organización y equipo de trabajo
- **Indicadores:** Dimensión superiores y recursos (1,2,3,4,5,6,7,15,17,21,24) y organización y equipo de trabajo (8,9,10,11,12,13,14,16,18,19,20,22,23,25), teniendo un total de 25 ítems.
- **Escala de medición:** Tipo ordinal.

**Variable 2:** Clima Organizacional.

- **Definición conceptual:** Sonia Palma (2004), manifiesta que el clima laboral es definido como la percepción que tienen los trabajadores con

respecto a la institución donde laboren, las percepciones van a depender de las diferentes actividades, interacciones y otras experiencias que cada miembro tenga hacia la empresa, es de ahí que el clima laboral refleja una interacción entre características personales y organizacionales. (anexo 1)

- **Definición operacional:** La escala clima laboral CL-SPC, tiene cinco dimensiones: autorrealización, compromiso laboral, supervisión, comunicación y condiciones de trabajo.
- **Indicadores:** autorrealización (1,6,11,16,21,26,31,38,41,46) involucramiento laboral (2,7,12,22,27,31,37,42,47) supervisión (3,8,13,18,23,28,33,38,43,48) comunicación (4,9,14,19,24,34,39,44,49) condiciones laborales (5,10,15,20,25,30,35,40,45,50) Teniendo un total de 50 items.
- **Medición:** Tipo ordinal.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

**Población:** Se puede definir población como el conjunto, finito o infinito de un grupo determinado de elementos, de los cuales se pueden mantener propiedades en común que serán un factor importante para la investigación. (Arias 2006, citado por Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

La población está conformada por 44 agentes de seguridad, de una agencia de la ciudad de Lima.

- **Criterios de inclusión:**
  - Agentes de seguridad.
  - De sexo masculino.
  - Con un rango de edad de 20 a 60 años.
  - Con 6 meses de experiencia mínima como agentes de seguridad.
- **Criterios de exclusión:**
  - Personal administrativo.

- Jefe zonal, jefe de grupo y operador de alarmas.
- Personal con menos de 6 meses como agente de seguridad.
- Personal menor de 20 años.
- No se trabaja con mujeres, menores de edad o ancianos.
- Personal que no firme el consentimiento informado.

**Tabla 1**

*Características sociodemográficas de la muestra.*

<b>Variable</b>	<b>Categorías</b>	<b>Número</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Contrato</b>	Contrato indefinido	43	97.7%
	Contrato determinado	1	100%
<b>Estado civil</b>	Soltero	10	22.7%
	Casado	25	56.8%
	Conviviente	9	20.4%

*Nota.* Elaborado por Salazar y Samanamud, 2022.

**Muestra:** La muestra (anexo 3) estuvo conformada por 44 agentes de vigilancia privada, teniendo como primera relación la variable edad mínima dentro de la cual se encontró que la edad mínima fue 24 años, la máxima de 67 años; con una (media  $M = 41$ , y una desviación  $DP = 10.70$ ), la variable tiempo de servicio mínimo es de 6 meses, máximo de 36 meses, con una media  $M = 26.86$ , y una desviación  $DP = 8.31$ , la variable número de hijos con un mínimo de 0 y un máximo de 4 hijos por persona, con una media  $M = 2.06$ , y una desviación  $DP = 0.90$ . Tabla 1 se describe las características sociodemográficas de la muestra.

**Muestreo:** El procedimiento de selección de los participantes es no probabilístico porque estos factores no dependen de la probabilidad, sino que están



relacionados con la motivación de la investigación o con los objetivos planteados para la meta anterior (Johnson, 2014, Hernández-Samperi et al. al. 2013 y Battaglia 2008). Este proceso de selección no se basa en una fórmula de probabilidad, sino que depende de la decisión del investigador.

**Unidad de análisis:** Se puede decir que es la unidad principal que estudiamos, en este caso tenemos a los guardias de seguridad, grupo de encuesta conformado solo por hombres entre 20 y 60 años que se encuentran trabajando en la empresa, teniendo como tiempo de servicio mínimo durante 6 meses.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

Las técnicas de encuesta que se emplearon para la recopilación de datos, han sido el cuestionario sociodemográfico y las escalas de medición de estrés laboral y clima organizacional como una herramienta estandarizada para la búsqueda de información en el trabajo de campo y en ciertos tipos de investigación cuantitativa, como un instrumento de ciencias sociales para cuestionar un enfoque estructurado para el muestreo de individuos a través de procesamiento cuantitativo. (Meneses y Rodríguez, 2011).

#### **Cuestionario 1**

##### **Sociodemográfico**

Fueron planteadas las siguientes preguntas:

1. Edad.
2. Lugar de nacimiento
3. Distrito de residencia
4. Estado civil
5. Tiempo de servicio
6. Número de hijos
7. Residencia.

## Cuestionario 2

### Ficha técnica: Estrés laboral

Nombre : Escala de estrés laboral OIT – OMS.

Autores : Ivancevich y Matteson.

Año : 1989.

Procedencia : Instrumento fue elaborado y validado por la OIT, en conjunto con la OMS.

Adaptación en Perú : Suárez Tunanñaña, Ángela (2013)

Administración : Individual y/o colectiva.

Número de ítems : 25

Duración : 15 a 30 min.

Calificación de la escala:

Los niveles de estrés están definidos a partir de la suma de cada ítem que se muestra en el cuestionario, siendo su total el valor que se tomará en cuenta para saber el nivel en el que el individuo se encuentra ubicado, mostrando la siguiente escala:

Alto nivel de estrés : 129 – 175

Promedio alto : 120 – 128

Promedio bajo : 103 – 119

Bajo nivel de estrés : 25 – 101

**Breve historia:** La escala de estrés laboral basada en el modelo de esfuerzo y recompensa de Siegrist fue desarrollada en 1989 por Ivancevich y Matteson con apoyo de la OIT-OMS, y posteriormente fue adaptada a nuestra realidad peruana

por Ps. Ángela Suarez Tunanñaña (2013), teniendo una muestra en Lima de 203 empleados, dichos resultados obtuvieron la siguiente validez y confiabilidad:

**Validez:** La validez del instrumento fue confirmada por un análisis factorial se elaboró un índice KMO fue 0,953 (tabla 12) y también mediante una prueba de esfericidad de Bartlett encontraron un índice chi-cuadrado de Barlett = 4.752. 595. (Suarez 2013 p. 3)

En una investigación realizada por Benott en el 2018, cuyo título “relación entre el estrés laboral y el liderazgo transformacional en el personal académico de la Institución Casuarinas International College de Monterrico”, para optar el grado académico de Maestra en Administración Educativa, para encontrar la validez del contenido realizó una prueba piloto, se aplicó una prueba binomial, brindando un nivel de significancia mostrando un valor de ( $p < 0.05$ ), la validez del constructo fue mediante el análisis factorial, teniendo un valor Chi- cuadrado de Pearson significativo ( $Chi = 4752.595$ ) teniendo una prueba apta.

**Tabla 2**

*Juicio de jueces expertos de la escala de estrés laboral OIT- OMS.*

N°	Grado	Nombres y Apellidos del experto	Dictamen
1	Magister	Virreyra Salas Gaby María	Suficiencia
2	Magister	Vásquez Varas Giuliana Violeta	Suficiencia
3	Magister	Gonzales Chung Luis Enrique	Suficiencia

Ver Anexo 7.

Para evaluar la validez del instrumento, se ha empleado la técnica del juicio de expertos para medir la pertinencia, relevancia y claridad. La tabla 2 presenta el juicio de expertos de la escala.

**Confiabilidad:** La confiabilidad de esta escala es de 0.966 (tabla 8), en el estadístico Alfa de Cronbach, en la adaptación peruana es  $\alpha = 0.97$  (tabla 9), según las dimensiones: supervisores y recursos  $\alpha = 0.95$  (tabla 10), organización y grupo de trabajo  $\alpha = 0.94$  (tabla 10). Este resultado también alto, tenía como objetivo comprender el perfil de estrés laboral del empleado y los riesgos asociados. (Suarez 2013 p. 3).

En el trabajo de investigación, realizado por Gutierrez y Guillen (2020), en la prueba piloto, obtuvieron la confiabilidad mediante el alfa de Cronbach 0.767 para la dimensión de superiores y recursos (tabla 11), y para la dimensión de organización y equipo de trabajo 0.742 (tabla 11), considerados confiables dando una consistencia interna estable.

Para evaluar la confiabilidad del instrumento en el presente estudio se utilizó el coeficiente Omega  $\omega$  (McDonald, 1999, citado por Caycho y Ventura en el 2017) a diferencia del conocido Alfa de Cronbach trabaja cargas factoriales (Gerbing y Anderson, 1988, citado por Caycho y Ventura en el 2017). Siendo estas sumas ponderadas de las variables estandarizadas, cuyo cambio hace estable los cálculos. (Timmerman, 2005, citado por Caycho y Ventura en el 2017). Para considerar un valor aceptable de confiabilidad a través del coeficiente omega, son considerados los, valores 0.70 y 0.90 (Campos- Arias y Oviedo, 2008).

La dimensión supervisores y recursos presentó un índice omega de 0.94 y la dimensión organización y equipo de trabajo presentó un índice de omega de 0.90, siendo considerados valores aceptables, demostrando una adecuada consistencia interna del instrumento.

### **Cuestionario 3**

#### **Ficha técnica: Clima organizacional**

Nombre : Clima laboral CL-SPC.  
Autor : Palma Carrillo, Sonia.  
Año : 2004

Procedencia : Lima, Perú.

Administración : Individual y/o colectiva.

Número de ítems : 50

Duración de la aplicación : 15 a 30 minutos aproximadamente.

Calificación de la escala :

Los niveles de calificación están definidos por categorías diagnósticas, siendo:

Muy favorable: 42 a 50

Favorable: 34 a 41

Media: 26 a 33

Desfavorable: 18 a 25

Muy desfavorable: 10 a 17

Antecedentes Históricos: La Escala CL-SPC fue desarrollada por la psicóloga Sonia Palma Carrillo durante su trabajo como profesora investigadora en el Departamento de Psicología de la Universidad Ricardo Palma en Lima. Hay un total de 50 entornos de trabajo exploratorios.

**Validez:** Mediante el análisis exploratorio y rotacional del método de Spearman-Brown (tabla 14), la versión final de la herramienta cuenta con un total de 5 dimensiones en las que se han identificado correlaciones positivas y significativas, con los siguientes puntos acumulados para cada dimensión: Región I .755, Región II 889, Región III .921, Región IV .921 y Región V .926, validando así la herramienta. (Palma 2004)

En el trabajo de investigación realizado por Ortega, titulada “Evidencias de validez de la escala de clima laboral en colaboradores con perfil operario de la ciudad de Trujillo”, para obtener el título profesional de licenciada en Psicología, se determinó la validez basada en la estructura interna del análisis factorial

confirmatorio, los cuales reportaron índices de ajuste sobre el .90, siendo un nivel suficiente, con respecto a la confiabilidad, se obtuvo resultado mediante el coeficiente omega valores sobre .70, encontrándose dentro de la categoría aceptable.

### **Tabla 3**

*Juicio de jueces expertos de la escala de clima organizacional (CL -SPC).*

<b>N°</b>	<b>Grado</b>	<b>Nombres y Apellidos del experto</b>	<b>Dictamen</b>
1	Magister	Virreyra Salas Gaby María	Suficiencia
2	Magister	Vásquez Varas Giuliana Violeta	Suficiencia
3	Magister	Gonzales Chung Luis Enrique	Suficiencia

Ver Anexo 7.

Para evaluar la validez del instrumento, se ha empleado la técnica del juicio de expertos para medir la pertinencia, relevancia y claridad. La tabla 3 presenta el juicio de expertos de la escala.

**Confiabilidad:** La escala tiene correlación de 0.97 y 0.90, analizada por el método Split Half de Cronbach y Guttman (tabla13) utilizando programa SPSS, lo que implica un alto grado de consistencia intrínseca, asegurando la confiabilidad de la prueba. (Palma 2004)

Con respecto a la confiabilidad de la prueba en el presente trabajo de investigación, se encontraron los siguientes resultados con el Omega de McDonald, en la dimensión de autorrealización presentó un índice de omega de 0.82, en la dimensión de compromiso laboral presentó un índice de omega de 0.73, en la dimensión de supervisión presentó un índice de omega de 0.79, en la dimensión de comunicación, presentó un índice de omega de 0.81, en la dimensión condiciones laborales, presentó un índice de omega de 0.79.

### **3.5. Procedimientos**

En la ejecución del presente trabajo de investigación, se vio como prioridad la revisión de los antecedentes y las teorías relacionadas a nuestras variables, las cuales han sido de gran importancia para la culminación de nuestro trabajo, posteriormente se hicieron las coordinaciones con el gerente de operaciones de la agencia de seguridad Fortaleza y Vigilancia Perú S.A.C.

Se presentó una solicitud para la aceptación de la aplicación de las pruebas, obteniendo como respuesta la aceptación (anexo 2), procedimos a la aplicación de cada uno de los cuestionarios los cuales fueron estrés laboral y clima organizacional, la duración para el llenado de los cuestionarios fue de 15 minutos cada uno, la aplicación fue de manera presencial, se inició la toma de muestra la segunda semana del mes de marzo, al culminar la aplicación de las pruebas la empresa nos brindó un documento validando la ejecución del estudio (anexo 2).

Para poder utilizar las escalas en el trabajo de investigación, se pidió permiso a la autora de la escala de Clima Laboral (CL-SPC) de la Dra. Sonia Palma Carrillo (anexo 4), teniendo su visto bueno para poder emplear la escala en mención, en cuanto y la adaptadora de la versión peruana de la escala de Estrés Laboral de la OIT- OMS, la Psicóloga Angela Suárez Tunanñaña, nos intentamos comunicar con ella por medio del correo electrónico, sin embargo, no obtuvimos respuesta alguna (anexo 4).

### **3.6. Método de análisis de datos**

Como primer paso se realizó una ficha sociodemográfica (anexo 5), la cual fue llenada por los agentes de seguridad, aquí pudimos encontrar información relevante para nuestro estudio, fue importante que cada uno de los participantes firmará el consentimiento informado (anexo 6) para poder ser parte del estudio, posterior a ello los datos fueron procesados mediante una plantilla de Excel, de cada una de las pruebas aplicadas, organizadas numéricamente de cada uno de los empleados, se obtuvo una banca de datos con información detallada y a su vez con los resultados finales de cada una de las escalas aplicadas, como último punto se calcularon los resultados mediante el programa estadístico Jasp, pudiendo

encontrar la validez de la prueba, así mismo las pruebas que no cumplieron con los criterios de inclusión fueron descartadas de la investigación.

Para lo anteriormente mencionado se aplica el análisis de normalidad utilizando Shapiro- Wilks, la cual nos plantea hipótesis nulas. El análisis de correlación se realizó utilizando el coeficiente de correlación de Spearman, asumiendo un nivel de significancia de 0,05%.

Con respecto a la consistencia interna de las escalas utilizadas en la investigación, se trabajó con el Omega de McDonald a confirmación de las hipótesis, se empleó a un nivel de significancia bilateral de  $p < 0.05$  o  $p < 0.01$ ; teniendo en cuenta el coeficiente de correlación en los niveles de corte mencionados a continuación: 0.00 – 0.10 = nula, 0.11 – 0.29= débil, de 0.30 – 0.49 = moderado, 0.50 – 0.99 = fuerte y como último el perfecto de 1.00. Cohen (1988).

### **3.7. Aspectos éticos**

Para la presente investigación, se pidió autorización de las autoras para el uso y aplicación de las pruebas psicométricas con el único fin académico, para ello a cada participante se le envía el consentimiento informado, respetando así la decisión de ellos del querer participar del presente trabajo.

Conforme en los aspectos éticos dispuestos por el Colegio de Psicólogos del Perú (2017), se ha respetado la normativa internacional y nacional, a la vez que no se ha falsificado los resultados ni plagio de los mismos. Se trabajó bajo los aspectos bioéticos de beneficencia, buscando el bienestar del participante, la autonomía en los participantes en tomar decisiones del brindar su apoyo para la investigación, no maléfica, se evitó realizar daño alguno a los participantes de la presente y la de justicia, ya que no se pretendió discriminar a ningún participante a excepción de no brindamos su consentimiento para el uso de los datos.



## IV. RESULTADOS

### Análisis descriptivos

**Tabla 4**

*Niveles de estrés laboral de la muestra.*

Variable	Categorías	Número	Porcentaje
<b>Estrés laboral</b>	Alto nivel de estrés	0	0%
	Promedio alto	0	0%
	Promedio bajo	0	0%
	Bajo nivel de estrés	44	100%

*Nota:* Elaborado por Salazar y Samanamud, 2022.

En la tabla 4 se pueden observar los niveles de estrés laboral de la muestra estudiada. Como puede evidenciarse en la muestra tomada el 100% se encuentran con un bajo nivel de estrés.

**Tabla 5**

*Niveles de clima laboral de la muestra.*

Variable	Categorías	Número	Porcentaje
<b>Clima organizacional</b>	Muy desfavorable	0	0%
	Desfavorable	0	0%
	Media	0	0%
	Favorable	12	27.27%
	Muy favorable	32	72.73%

*Nota:* Elaborado por Salazar y Samanamud, 2022.

Por otro lado, en la tabla 5 se pueden observar los niveles de clima laboral de la muestra estudiada, como puede evidenciarse un 72.73% de la muestra se encuentra en un clima laboral muy favorable, mientras que un 27.27% se encuentra en un clima favorable.

**Tabla 6***Resultado del análisis de normalidad.*

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Shapiro – Wilks</b>	<b>P</b>
<b>Estrés laboral</b>	Superiores y recursos	0.908	0.002
	Organización y equipo de trabajo	0.958	0.111
<b>Clima organizacional</b>	Autorrealización	0.880	<.001
	Compromiso laboral	0.929	0.009
	Supervisión	0.937	0.018
	Comunicación	0.941	0.025
	Condiciones	0.931	0.011

Los resultados de la prueba de la distribución de las variables estrés laboral y clima organizacional pueden visualizarse en la Tabla 6, las dimensiones de estrés laboral presentó la dimensión organización y equipo de trabajo una distribución normal ( $p > 0.05$ ) en cuanto a la dimensión de estrés laboral, la dimensión superiores y recursos, las variables del clima organizacional, siendo la autorrealización, el compromiso laboral, la supervisión, la comunicación y las condiciones, presentaron una distribución no normal de los datos ( $p < 0.05$ )

## Análisis inferenciales

**Tabla 7**

*Resultados del análisis de correlación de estrés laboral y las dimensiones de clima laboral.*

<b>Variable 1</b>	<b>Variable 2</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Coefficiente de correlación</b>	<b>P</b>
<b>Estrés laboral</b>	<b>Clima organizacional</b>		-0.454	0.002
		Autorrealización	-0.282	0.063
		Compromiso laboral	-0.347	0.021
		Supervisión	-0.327	0.030
		Comunicación	-0.281	0.065
		Condiciones	-0.313	0.038

*Nota:* Elaborado por Salazar y Samanamud, 2022.

La tabla 7 presenta resultados del análisis de correlación de estrés laboral y clima laboral presenta correlación ( $r = -0.454$ ,  $p = 0.002$ ), siendo inversa, con un nivel bajo y significativa, en cuanto a la correlación del estrés laboral y las dimensiones del clima organizacional siendo estas, autorrealización, compromiso laboral, supervisión, comunicación y condiciones, como puede observarse variable estrés laboral y la dimensión compromiso presentaron una correlación moderada y significativa ( $r = -0.347$ ,  $p = 0.021$ ), la variable estrés laboral y la dimensión supervisión presentaron una correlación moderada y significativa ( $r = -0.327$ ,  $p = 0.030$ ), la variable estrés laboral y la dimensión condiciones presentaron una correlación moderada y significativa ( $r = -0.313$ ,  $p = 0.038$ ), mientras que la variable

estrés laboral y la dimensión autorrealización ( $r = -0.282$ ,  $p = 0.063$ ) y la variable estrés laboral y la dimensión comunicación ( $r = -0.281$ ,  $p = 0.065$ ) no presentaron correlación significativa.

## V. Discusión

La investigación tiene el objetivo principal, de analizar la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en los agentes de seguridad durante la pandemia del covid-19, nuestra hipótesis general sugería la existencia de una relación significativa entre estas variables. De la misma manera, en los objetivos específicos se plantea analizar la asociación del estrés laboral con las dimensiones pertenecientes a la variable de clima organizacional, siendo dichas dimensiones la de autorrealización, compromiso laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

Dentro del objetivo principal, los resultados evidenciaron que, existe relación significativa entre las variables de estrés laboral y clima organizacional, siendo significativa el valor de  $p = 0.002$ , tomando como referencia la prueba estadística de Rho de Spearman, la correlación es inversa de nivel bajo  $r = -0.454$ . Acorde a los resultados, es aceptada la hipótesis de estudio. Aceptando la teoría propuesta por Karasek (1979 citado por Cano, Merín y Miguel en 1995), refiriendo que cuando una persona no se encuentra en un ambiente laboral apropiado, dicho individuo manifestará estrés debido a las condiciones estresantes dentro de su ambiente laboral, ante ello las demandas laborales y la capacidad de decisión de la persona incrementará el estrés laboral en el que se encuentra. Estos resultados son respaldados por el estudio de Pereyra (2021) puesto que el autor, concluye que el clima laboral tiene una relación indirecta con el estrés laboral determinando, lo que respecta a que si una variable asciende la otra desciende con un coeficiente de correlación de  $r = 4.74$ . Los resultados encontrados se deben a que, los jefes de dicha empresa generan un buen liderazgo y vínculo con los trabajadores, otorgándoles las condiciones laborales óptimas para un buen rendimiento y reduciendo así el grado de estrés laboral.

Como primer objetivo específico tenemos al análisis descriptivo de nuestra investigación, presentando la variable estrés laboral, un total del 100% de la

muestra estudiada se encuentra en un nivel bajo de estrés, cuyos resultados podemos comparar con la investigación realizada por Guevara y Caicay (2018) quienes encontraron niveles de estrés manejables con total del 26%, mínimos niveles de estrés a un 14% y ausencia de estrés al 12%. Así mismo Ortega (1999, citado por Sánchez 2010) refiere que el estrés laboral son fenómenos que se dan en el trabajador, en donde intervienen los factores estresantes provenientes del trabajo o que esta sea su razón de ser, dándose de manera física o mental.

Con respecto al siguiente objetivo específico en cuanto niveles de clima laboral, en nuestra investigación se encontró a la variable clima organizacional que el 27.27% del total se ubican en un nivel de clima favorable, y el 72.73% en un nivel de clima muy favorable, en cuanto a resultados comparamos con la investigación de Guevara y Caicay (2018) donde encontraron un 50% en un nivel medio de clima, un 18% de clima favorable y un 6% de clima muy favorable. Mujica y Pérez (2007, citado por Rivera, Rincón y Florez, 2018) quienes mencionan que el clima organizacional cumple un aspecto importante en las empresas, ya que buscan una mejora y mediante ello aumentar la productividad de las mismas. En este punto importante de nuestra investigación, nos damos cuenta que la empresa participante es una “empresa modelo”.

Otro de los objetivos fue analizar la relación del estrés laboral con la dimensión de la autorrealización en agentes de seguridad, la hipótesis no fue aceptada ya que no existe relación significativa entre la variable y la dimensión de autorrealización, como se muestra en la tabla 7, en donde  $p = 0.063 > 0.05$ , dicho resultado contrario a lo esperado, a su vez el coeficiente de correlación muestra una relación inversa y de nivel bajo  $r = -0.282$ . Negando así la teoría de Palma (2004) en la que los colaboradores relacionan sus metas profesionales como también personales dentro de su ambiente laboral. Dichos resultados contrastan a lo encontrado por Martínez (2021), que en su investigación encontró una relación significativa e inversa entre la dimensión de autorrealización y el estrés laboral, teniendo una significancia  $p = < 0.05$ . Por lo tanto, se plantea que los agentes de seguridad no relacionan sus logros y metas profesionales con el ambiente laboral, por lo que la capacidad de autorrealización es la que cada individuo posee para

poder desarrollar sus fortalezas para su propio beneficio. (Maslow, 1968 citado por Martínez, 2021).

El cuarto objetivo fue analizar la relación del estrés laboral con la dimensión del compromiso laboral, donde se encontró que a menor estrés existe mayor compromiso llegando a aceptarse la hipótesis, siendo significativo  $p= 0.021$ , con una relación inversa de  $r= -0.347$ , con un nivel bajo. Afirmando que un colaborador al estar en un ambiente adecuado y ser motivado, llega a ser una persona leal, productiva con la empresa (Value Profit Chain, 2002, citado por Corichi, Hernández y García, 2013). El compromiso es el involucramiento en el que los empleados identifican el compromiso y valores que una empresa les brinda, para su crecimiento personal. (Palma, 2004). Lo encontrado se asemeja con la investigación de Guevara y Caicay (2018), donde encontraron una correlación negativa moderada  $r= -0.619$ , en la dimensión involucramiento y la variable estrés laboral, con significancia de 0.01. Los colaboradores se encuentran identificados con las metas y valores de la empresa mostrando compromiso hacia su empleador.

En el quinto objetivo se buscó analizar la relación del estrés laboral con la dimensión de supervisión en agentes de seguridad, siendo estadísticamente significativos con el valor de  $p = 0.030 < 0.05$ , con una relación inversa de  $r= -0.327$  de nivel bajo, de este modo se acepta la hipótesis planteada (tabla 7), en donde se encontró que, a mayor liderazgo, menor estrés. La supervisión es una relación grata entre el colaborador y el empleador es base fundamental, y de punto de orientación para el apoyo mutuo (Palma, 2004). Dichos resultados son corroborados con lo encontrado por Pereyra (2021), donde se observa que existe una relación negativa  $r= -.408$  y significativa  $p= .000$ , en la dimensión supervisión y la variable de estrés laboral. Podemos explicar mediante la teoría de Alcalá (2011, citado por Rivera, Rincón y Florez, 2018) que los resultados esperamos en nuestra investigación son por el óptimo manejo de discrepancias entre pares y superiores, tanto al afrontarlas como equipo y la capacidad que maneja el grupo para poder resolver las situaciones complicadas que se presentan en la función de sus labores.

Por otro lado, se pretendió analizar la relación del estrés laboral con la dimensión de comunicación en agentes de seguridad, encontrándose que el estrés

no está relacionado con la comunicación con una significancia rechazando la hipótesis planteada, cuyo valor de  $p = 0.065 > 0.05$ , con una relación inversa y de nivel bajo de  $r = -0.281$  (tabla 7). Lo antes mencionado difiere con los resultados de Zelada y Delgado (2017), donde se halló una relación positiva entre la comunicación y la motivación laboral en los agentes de seguridad, teniendo una correlación de  $r = .414$ . Tomando en cuenta que la comunicación en el ámbito organizacional, se relaciona por los aspectos de identidad, imagen y valores corporativos (Apolo, Báez, Pauker y Pasquel; 2017, citado por Lozano, 2019) y Palma (2004) La comunicación es la fluidez y claridad en las ideas que se brindan tanto dentro como fuera de la organización, es un factor fundamental para el desarrollo de la misma. Dichas variables y teoría, dentro de nuestro trabajo de investigación no han tenido relevancia, no se descarta una falta de comunicación entre algunos miembros de la empresa que alteraron los resultados esperados o también que la comunicación no ha sido un recurso con influencia relevante para el cumplimiento de los objetivos.

Como último punto, se analizó la relación del estrés laboral con la dimensión de condiciones laborales en agentes de seguridad como se muestra en la tabla 7, en el que el valor de  $p = 0.038 < 0.05$ , dichos resultados afirman la hipótesis. A la vez presentan una correlación inversa de nivel bajo de  $r = -0.313$ . Planteando que el estrés laboral, es una de las causas por la exigencia en el centro de labores, falta de recursos, tiempo y falta de condiciones adecuadas para el desarrollo de las mismas. (Arciniega, 2012). Lo encontrado en nuestro estudio concuerda con la investigación realizada por Guevara y Caicay (2018) en donde si halló una significancia entre las variables antes mencionadas, siendo una correlación negativa baja  $r = -0.559$ , con un nivel de significancia de 0.01. Por lo que queda evidenciado que, en la mejora de un ambiente laboral para los trabajadores, el colaborador logra los objetivos propuestos por el empleador, teniendo como influencia el medio económico y material (Palma 2004).

## **VI. CONCLUSIONES**

Primero: Se obtuvo como dato importante que el estrés laboral y el clima organizacional están relacionados de manera significativa e inversa, en los agentes

de seguridad de la empresa, esto quiere decir que, si una variable asciende la otra variable tiende a descender.

Segundo: El 100% del total de la muestra estudiada se encuentra en un nivel bajo de estrés laboral.

Tercero: En la variable clima organizacional el 27.27% del total se encuentra en un nivel favorable y el 72.73% en un nivel muy favorable.

Cuarto: Con lo que respecta al estrés laboral y la dimensión autorrealización, presentó un indicador  $p= 0.063$  no significativo, con un coeficiente de correlación de  $r= -0.282$ , presentando una relación inversa y de nivel bajo.

Quinto: En cuanto al compromiso laboral y el estrés laboral, se obtuvo como resultado significativo  $p= 0.021$ , con un coeficiente de correlación de  $r=-0.347$  relación inversa y bajo nivel, por lo tanto, a menor estrés laboral, mayor será el compromiso por parte de los colaboradores.

Sexto: En la variable estrés laboral y la dimensión supervisión, se halló  $p= 0.030$  significativo entre las variables antes mencionadas, con un coeficiente de correlación inverso y de bajo nivel de  $r=-0.327$ .

Séptimo: En cuanto a la variable estrés laboral y la dimensión comunicación, no evidenció significancia, siendo  $p= 0.065$ , con un coeficiente de correlación inverso y de bajo nivel  $r= -0.281$ , por lo que se entiende que, para nuestra muestra, la comunicación no interviene de manera negativa para el logro de sus metas como empresa, como también no se descarta falta de comunicación entre algunos miembros de la empresa.

Octavo: Se determinó que la variable estrés laboral y la dimensión condiciones laborales se encuentra relacionada de manera significativa con  $p= 0.038$ , con un coeficiente de correlación inverso y de bajo nivel de  $r= -0.313$ , dado que un buen ambiente laboral, con óptimas condiciones permitirá que el trabajador tenga niveles bajos de estrés.



## VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se propone a la empresa Fortaleza y Vigilancia Perú SAC, mantener las condiciones de trabajo optimas, en beneficio de la salud mental, tanto de los empleados como los empleadores, y que este sea un modelo a seguir para otras empresas.

Segunda: Se recomienda a la empresa Fortaleza y Vigilancia Perú SAC, fortalecer el trabajo en equipo, realizando talleres en los cuales se permita que los trabajadores se conozcan y aprendan a interactuar entre ellos, con la finalidad de mantener una comunicación fluida entre pares.

Tercera: Se sugiere a la empresa Fortaleza y Vigilancia Perú SAC, brindar capacitaciones constantes a sus agentes de seguridad, relacionadas al rubro en el que se vienen desarrollando.

Cuarta: se recomienda a los futuros investigadores adaptar las escalas de medición utilizadas en el presente estudio, no solo con la población urbana, sino también rural.

Quinta: Se sugiere incentivar a las próximas generaciones de investigadores, a realizar estudios con una población amplia dentro de las empresas del rubro de seguridad, tomando en cuenta las dos variables del presente estudio y como se relacionan.

Sexta: Realizar estudios explicativos entre la variable estrés y clima organizacional también en personal tercero perteneciente a las empresas.

Séptima: Realizar estudios explicativos, con poblaciones de ambos sexos en tiempos de postpandemia, tomando en cuenta las variables utilizadas en la investigación propuesta.

Octava: Realizar una nueva, adaptación de las escalas empleadas en el presente trabajo de investigación.

## Referencias

- Arciniega, R. (2012) *“Factores organizacionales causantes del estrés en el trabajo y estrategias para afrontarlo”* Revista Venezolana de Gerencia, 17 (60), 611 – 634. Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela.  
<https://www.redalyc.org/pdf/290/29024892005.pdf>.
- Barba, J. (2020) *“El estrés laboral y la relación con el clima organizacional de los colaboradores de la corporación Impactex”*. Ecuador (Tesis para obtener título, Universidad Técnica de Ambato). Repositorio Institucional  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31957/1/PROYECTO%20ODE%20TITULACION%20JHOSELIN%20BARBA.pdf>.
- Benott, J. (2018) *“Relación entre el estrés laboral y el liderazgo transformacional en el personal académico de la Institución Casuarinas Internacional College de Monterrico”*. Recuperado el 18 de abril del 2022  
<http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2809/BENOTT%20SANTANDER%20JOANES%20DEL%20CARMEN%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR1uOubcZgrfuqz3VyvUe39eYUdT1dWgCENNkqpm6OP-t-xOAotZB2qlkXs>.
- Cano, A., Merín J. y Miguel J. (1995) *“El Estrés Laboral: Bases Teóricas y Marco de Intervención”*. *Ansiedad y estrés*. (2-3), 113 – 130. ISSN: 1134 -7937. Recuperado el 14 de febrero del 2022  
[https://www.researchgate.net/profile/Antonio-Cano-Vindel/publication/230577109\\_El\\_estres\\_laboral\\_bases\\_teoricas\\_y\\_marco\\_de\\_intervencion\\_Occupational\\_stress\\_theoretical\\_back-](https://www.researchgate.net/profile/Antonio-Cano-Vindel/publication/230577109_El_estres_laboral_bases_teoricas_y_marco_de_intervencion_Occupational_stress_theoretical_back-)

ground\_and\_intervention\_framework/links/09e41501afca081a0e000000/El-estres-laboral-bases-teoricas-y-marco-de-intervencion-Occupational-stress-theoretical-back-ground-and-intervention-framework.pdf.

Guevara, J. y Caicay, P. (2018) "*Clima Laboral y Estrés Laboral en los agentes de seguridad de la Empresa SEPSE S.R.L.*". Chiclayo, para obtener el título profesional de Licenciada en Psicología Organizacional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28705>.

Caycho- Rodríguez, T, y Ventura, J. (2017). El coeficiente Omega: un método alternativo para la estimación de la confiabilidad. *Revista latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 15(1), 625 – 627. Recuperado el 10 de abril del 2022. ISSN: 1692-715 Re <https://www.redalyc.org/pdf/773/77349627039.pdf>

CepymeNews (2018) España es el país europeo con más estrés laboral. *Cepymenews*. (p.1). Recuperado en 13 de febrero del 2022 <https://cepymenews.es/espana-es-el-pais-europeo-con-mas-estres-laboral>.

Cohen, J (1988) *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd Edition) Lawrence Erlbaum Associates, Publishers

Colegio de Psicólogos del Perú (2017) "*Código de Ética y Deontología*". Recuperado el 13 de febrero del 2022 [http://api.cpsp.io/public/documents/codigo\\_de\\_etica\\_y\\_deontologia.pdf](http://api.cpsp.io/public/documents/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf)

Corichi, A., Hernández, T., y García, M. (2013) *Clima Organizacional: Un factor clave de éxito, que debe de evaluarse de manera permanente en las empresas.*

*Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA.* 2 (3).

Recuperado el 13 de febrero del 2022

<https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/icea/n3/e1.html>

Félix, R., García, C., y Mercado, S., (2018). El estrés en el entorno laboral Revisión genérica desde la teoría. *Cultura Científica Y Tecnológica*, (64). Recuperado

el 14 de febrero del 2022.

<http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/2481>

Ganga, F., Saavedra, L., y Piñones, M. (2015) Clima Organizacional: Algunos basamentos históricos y conceptuales para la reflexión. *Revista FENopina*.

Recuperado el 13 de febrero del 2022. [http://www.fcsh.espol.edu.ec/es/clima-](http://www.fcsh.espol.edu.ec/es/clima-organizacional-algunos-basamentos-hist%C3%B3ricos-y-conceptuales-para-la-reflexi%C3%B3n-por-francisco)

[organizacional-algunos-basamentos-hist%C3%B3ricos-y-conceptuales-](http://www.fcsh.espol.edu.ec/es/clima-organizacional-algunos-basamentos-hist%C3%B3ricos-y-conceptuales-para-la-reflexi%C3%B3n-por-francisco)

[para-la-reflexi%C3%B3n-por-francisco](http://www.fcsh.espol.edu.ec/es/clima-organizacional-algunos-basamentos-hist%C3%B3ricos-y-conceptuales-para-la-reflexi%C3%B3n-por-francisco)

García, M. (2009). “*Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación*

*Conceptual*”. Cuadernos de Administración” (Universidad del Valle). (42), 43-

65. Recuperado el 13 de febrero del 2022.

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452009000200004&lng=en&tlng=es)

[46452009000200004&lng=en&tlng=es.](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452009000200004&lng=en&tlng=es)

Guillen, C., Guil, R., y Mestre, J. (2000). “*Psicología del trabajo para relaciones*

*laborales*”. (17), 269-296. ISBN 84-481-2518 -5. Recuperado el 13 de febrero

del 2022

[http://recursosbiblio.url.edu.gt/publicjlg/biblio\\_sin\\_paredes/fac\\_hum/psico\\_tr](http://recursosbiblio.url.edu.gt/publicjlg/biblio_sin_paredes/fac_hum/psico_trabj/17.pdf)

[abj/17.pdf](http://recursosbiblio.url.edu.gt/publicjlg/biblio_sin_paredes/fac_hum/psico_trabj/17.pdf)

Gutierrez, A., y Guillen B. (2020) *“Clima organizacional y estrés laboral del personal de salud de la Dirección Regional de Salud Lima, ciudad de Huacho, 2020”*.

Para obtener el título profesional de Licenciadas en Psicología. Recuperado

el 17 de abril del 2022.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60046/Guillen\\_CBE-Gutierrez\\_UAM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60046/Guillen_CBE-Gutierrez_UAM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hernández, M. (2017). *“El estrés en el trabajo un enfoque psico-administrativo”*.

Recuperado el 13 de febrero del 2022.

<https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/estres1996.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014) Metodología de la investigación.

Editorial Mc Graw Hill Education. Sexta edición.

Iglesias, A., Torres, y J., Mora, Y. (2019). Referentes teóricos que sustentan el clima organizacional: revisión integrativa. *Medisur [revista en Internet]*. 17(4) aprox.

Recuperado el 13 de febrero del 2022.

<http://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4267/2924>

Lozano, J. (2019) *“The role of corporate communication in intelligent organization.*

*Cuadernos de administración”*, 35(65), 105 – 117. Recuperado el 04 de mayo del 2022. [http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v35n65/0120-4645-cuadm-35-](http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v35n65/0120-4645-cuadm-35-65-00105.pdf)

[65-00105.pdf](http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v35n65/0120-4645-cuadm-35-65-00105.pdf)

Pérez de Maldonado, I., Maldonado, M., y Bustamante, S. (2006) “Clima organizacional y gerencia: inductores del cambio organizacional”,

*investigación y Postgrado*, 21 (2), 231 – 248

<https://www.redalyc.org/pdf/658/65821209.pdf>

- Martí, M., Elizalde, A., y Martínez, F. (2006). *Una revisión crítica del debate sobre las necesidades humanas desde el Enfoque Centrado en la Persona*. *POLIS, Revista Latinoamericana*, 5 (15) ISSN: 0717-6554. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=30517306006>
- Martínez, E. (2021) “Clima Organizacional y Estrés Laboral en el Personal de la Dirección de Criminalística de la Policía Nacional del Perú”, Lima, para obtener el título de Licenciada en Psicología. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1418>.
- Mejía, C., Chacon, J., Enamorado, O., Garnica, L., Chacón, S., y García, Y. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 204-211. Epub 13 de enero 2020. Recuperado el 13 de febrero del 2022. [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-62552019000300004&lng=es&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004&lng=es&tlng=es).
- Meneses, J., y Rodríguez, D. (2011) “El cuestionario y la entrevista. Universitat Obberta de Catalunya”. Recuperado el 13 de febrero del 2022. <https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario-entrevista/cuestionario-entrevista.pdf>
- Muntané, J. (2010) *Introducción a la investigación básica*. Revisión temática. [file:///C:/Users/USER/Downloads/RAPD%20Online%202010%20V33%20N3%2003%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/RAPD%20Online%202010%20V33%20N3%2003%20(1).pdf)

Naranjo, M. (2009) *“Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de este en el ámbito educativo”*. *Revista Educación*, 33(2), 1711-190. ISSN 0379-7082, Recuperado el 12 de febrero del 2022. <https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>

Organización Internacional del Trabajo (2016) *“Estrés en el trabajo: Un reto colectivo”*. Recuperado el 13 de febrero del 2022. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed\\_protect/@protrav/@safework/documents/publication/wcms\\_473270.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safework/documents/publication/wcms_473270.pdf)

Organización Mundial de la Salud (2020) La OMS declara que el brote de coronavirus es una emergencia de salud. <https://www.paho.org/es/noticias/30-1-2020-oms-declara-que-nuevo-brote-coronavirus-es-emergencia-salud-publica-importancia>

Ortega, C. (2018) *“Evidencias de validez de la escala de clima laboral en colaboradores con perfil operario de la ciudad de Trujillo”*. Recuperado el 18 de abril del 2022. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11317/ortega\\_ec.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR10Fy8CJ2zCDA8WwIH7u5YVR7WhmGoSi5s3t5oOwwqcMAIA7YabAGFdBg](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11317/ortega_ec.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR10Fy8CJ2zCDA8WwIH7u5YVR7WhmGoSi5s3t5oOwwqcMAIA7YabAGFdBg).

Palma, S. (2004) “Escala Clima Laboral CL- SPC”.

Pereyra, C. (2021) *“Clima Laboral y Niveles de Estrés durante la Pandemia Covid-19 en policías de la División de Investigación Criminal de Cusco”*, para obtener el título profesional de Licenciada en Psicología. Recuperado el 15

de febrero del 2022.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/60992>

Portocarrero, R., (2019) “*Síndrome de Burnout y Clima Organizacional en el Personal Policial de una Comisaría del Departamento de Lambayeque*”, para optar por el título profesional de Licenciado en Psicología  
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7998>

Quinceno, J., y Vinaccia, S. (2007) *Burnout: “Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)”*. APA PsycNet. Recuperado el 03 de mayo del 2022.  
<https://psycnet.apa.org/record/2008-09214-012>.

Quintero, F., y Ojeda, W., (2021) “*Influencia del estrés laboral en el clima organizacional de la empresa industrial Ingendes SAS en Barranquilla Colombia*” (Obtener grado de especialista, Universidad Simón Bolívar)  
Repositorio Institucional  
[https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/9263/Influencia\\_Estres\\_Laboral\\_Clima\\_Organizacional\\_Empresa\\_Industrial\\_Resumen.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/9263/Influencia_Estres_Laboral_Clima_Organizacional_Empresa_Industrial_Resumen.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Real Academia Español (2014). *Diccionario de la lengua española*.

Revista Médica Heredia (2020) Lo que nos puede traer la pandemia., Publicado el 31 de Julio del 2020.  
<https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RMH/article/view/3768>

Rivera, D., Rincón, J., y Flórez, S. (2018) Percepción del clima organizacional: Un análisis desde los Macroprocesos de una ESE. *Revista Espacios* 39(19)



Recuperado el 13 de febrero del 2022

<https://www.revistaespacios.com/a18v39n19/18391905.html>

Rodríguez, R. (2011) *“Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención”*. Medicina y seguridad del trabajo. Recuperado el 12 de febrero del 2022.  
<https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion4.pdf>

Sánchez, J. (2010) *“Estrés Laboral”*. *Hidrogénesis*. 8 (2). Recuperado el 14 de febrero del 2022. <https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>

Suaréz, A. (2013) Escala de estrés laboral adaptación peruana OIT -OMS

Toro, J, (2020) El síndrome de Burnout es un trastorno psicológico derivado del estrés, la ansiedad y la depresión causada por la concentración de trabajo. *La república más*. Recuperado en 13 de febrero de 2022 de <https://www.larepublica.co/alta-gerencia/cerca-de-1925-de-los-trabajadores-en-el-pais-estan-experimentando-estres-y-ansiedad-3080828>.

Zelada, K., y Delgado, V., (2017) *“Motivación laboral con Clima Organizacional en los agentes de seguridad de la E.E. Bucranio SAC”*. [http://mail.upagu.edu.pe/files\\_ojs/journals/27/articles/519/submission/519-133-1858-1-2-20171210.pdf](http://mail.upagu.edu.pe/files_ojs/journals/27/articles/519/submission/519-133-1858-1-2-20171210.pdf).

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
<b>Estrés laboral</b>	La OIT (Organización Internacional del Trabajo), define al estrés laboral "como exigencias del trabajo en las que se exceden las capacidades y recursos del trabajador, las habilidades y destrezas adquiridas no son en muchos casos expectativa que la empresa desea", las mismas que fueron desbordadas por la pandemia del Sars Cov-2.	La escala tiene dos dimensiones, según la adaptación peruana a diferencia de la original que contiene siete dimensiones. Instrumento es la escala de estrés labora OIT – OMS (escala Likert)	Superiores y recursos Organización y equipo de trabajo	1,2,3,4,5,6,7,8,15,17, 21,24 8,9,10,11,12,13,14,16,18,19,20, 22,23,25	Tipo ordinal Nunca = 1 Rara veces =2 Ocasionalmente =3 Algunas veces = 4 Frecuentemente =5 Generalmente = 6 Siempre =7
<b>Clima Organizacional</b>	Palma (2004) "Clima laboral es la percepción del trabajador relacionado su medio ambiente laboral, en función a vínculos como la autorealización, involucramiento con la tarea asignada, la supresión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus compañeros y condiciones que facilitan la tarea en el trabajo".	La escala tiene cinco dimensiones, dentro de los niveles de interpretación se encuentra entre muy favorable, favorable, medio, desfavorable y muy desfavorable. Instrumento es la escala clima laboral CL – SPC	Autorealización Compromiso laboral Supervisión Comunicación Condiciones laborales	1,6,11,16,21,26,31,36,41,46 2,7,12,17,22,27,32,37,42,47 3,8,13,18,23,28,33,38,43,48 4,9,14,19,24,29,34,39,44,49 5,10,15,20,25,30,35,40,45,50	Tipo ordinal Ninguno o nunca = 1 Poco = 2 Regular o algo = 3 Mucho = 4 Siempre = 5

Anexo 2. Carta de aceptación y de aplicación de pruebas psicológicas.



RG N° 01376-2018 SUCAMEC GSSP  
RG N° 00611-2019 SUCAMEC GSSP

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Huacho, 25 de febrero del 2022

**Señoritas :** **Bachiller Salazar Marzal Giuliana Alexandra**  
**Bachiller Samanamud Osorio Milagros Soledad**

**Asunto :** **Autorización de la aplicación de pruebas a los agentes de seguridad.**

Me es grato saludarlas cordialmente y a su vez informarles que habiendo recibido su solicitud, la cual llevo a mi oficina, donde solicitan las bachilleres Salazar Marzal Giuliana y Samanamud Osorio Milagros, para la aplicación de pruebas para su investigación titulada "Estrés Laboral y Clima Organizacional en Agentes de Seguridad para una empresa durante la pandemia del COVID-19

Por lo tanto, se le concede la Autorización a realizar la recolección de sus datos, mediante la aplicación sus pruebas a nuestro personal, material que será muy importante para enriquecer sus conocimientos científicos.

Solicitar de la misma forma, al término de dicha investigación se nos haga llegar un informe con los resultados y sugerencias en bien de la mejora de las condiciones laborales de nuestros agentes.

Aprovechando la oportunidad para manifestarles mi agradecimiento y muestra de mi mayor estima, quedo de ustedes.

Atentamente



RG N° 01376-2018 SUCAMEC GSSP  
RG N° 00611-2019 SUCAMEC GSSP

**"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"**

Ciudad Lima 05 de abril del 2022

Dra. **Giuliana Violeta Vásquez Varas**

Asunto: **Certifico Realización de colecta de datos en los Agentes de Seguridad.**

Tengo el agrado de dirigirme a Usted y por medio de la presente Certificar que la Señoritas:

Salazar Marzal Giuliana Alexandra y Samanamud Osorio Milagros, en su posición de alumnas de la universidad Cesar Vallejo y Responsables de la Investigación Titulada "Estrés Laboral Y Clima Organizacional en Agentes de Seguridad de una empresa durante la Pandemia del COVID -19, aplicaron los instrumentos de evaluación escala de estrés Laboral OIT - OMS Y Escala de Clima Laboral CL – SPC en los agentes de seguridad de la empresa de seguridad FORTALEZA Y VIGILANCIA PERU S.A.C. , en las fechas de Lunes 14 de marzo hasta el 25 de marzo del Presente año, previa coordinación con mi despacho.

Hago propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi consideración

Atentamente



**Luis Alberto Caballero Lavajos**

**DNI N°25530372**

**Gerente de Operaciones**

Jirón las Moras 289, Int. 301 - Urb. El Naranjal - Independencia - RUC 20603514131  
Sucursales: Arequipa, Ica - Central Telefónica (01) 228 3253 Cel.: 982 941 831

### Anexo 3. Formula de muestreo

$$n = \frac{N \times z^2 \times \sigma^2}{(N - 1)E^2 + (Z^2 \times \sigma^2)}$$

## Anexo 4. Instrumento de investigación

### Permisos de las escalas

Escala de estrés laboral, aún a la fecha de la presentación del trabajo, no hemos recibido respuesta de la psicóloga Suárez.

#### AUTORIZACIÓN PARA USO DE SU PRUEBA » TESIS x



**Giuliana Salazar Marzal** <yulimarzal@gmail.com>  
para asuarez ▾

lun, 24 ene, 15:57 ☆ ↶ ⋮



Buenas tardes Dra Angela Suarez, reciba un cordial saludo de parte de Giuliana Salazar Marzal y de Milagros Samanamud Osorio, el motivo del correo, es para solicitar su autorización para poder utilizar la prueba Escala de estrés laboral OIT, por motivos académicos, somos egresada de la carrera de Psicología (PREGRADO) y estamos realizando un trabajo de investigación titulado "Estrés laboral y clima organizacional en agentes de seguridad de una empresa durante la pandemia del COVID 19 Huacho" y deseo hacer uso de su instrumento en la adaptación peruana realizada por su persona, el cual es de autoría suya, y recorro a la vía ética y legal, solicitando su permiso, y así poder hacer uso de la prueba, espero su pronta respuesta Estimada Dra. Angela Suarez.

Atte. Giuliana Alexandra Salazar Marzal  
Número de celular: 941639422  
DNI: 7256521  
Saludos cordiales.

#### Autorización para el uso de su prueba adaptada. » TESIS x



**Giuliana Salazar Marzal** <yulimarzal@gmail.com>  
para asuarez, milagrosoledad77 ▾

dom, 30 ene, 12:08 ☆ ↶ ⋮

Buenas tardes Dra Angela Suarez, reciba un cordial saludo de parte de Giuliana Salazar Marzal y de Milagros Samanamud Osorio, el motivo del correo, es para solicitar su autorización para poder utilizar la prueba Escala de estrés laboral OIT, por motivos académicos, somos egresada de la carrera de Psicología (PREGRADO) y estamos realizando un trabajo de investigación titulado "Estrés laboral y clima organizacional en agentes de seguridad de una empresa durante la pandemia del COVID 19 Huacho" y deseo hacer uso de su instrumento en la adaptación peruana realizada por su persona, el cual es de autoría suya, y recorro a la vía ética y legal, solicitando su permiso, y así poder hacer uso de la prueba, espero su pronta respuesta Estimada Dra. Angela Suarez.

Atte. Giuliana Alexandra Salazar Marzal  
Número de celular: 941639422  
DNI: 7256521  
Saludos cordiales.


## ANEXO 4. Escala de Clima organizacional

Obtuvimos autorización de la creadora de la prueba psicológica, la Dra. Sonia Palma Carrillo.

SONIA PALMA CARRILLO www.soniapalmacarrillo.com	
<b><u>CONSENTIMIENTO USO INSTRUMENTO DE EVALUACION</u></b>	
Autorización a:	Giuliana Alexandra Salazar Marzal - DNI 72564521
Institución:	Universidad Cesar Vallejo - Lima, Norte.
Motivo:	Tesis: "Estrés Laboral y Clima Organizacional en agentes de seguridad de una empresa durante la pandemia del COVID 19, Huacho"
Coautora:	Milagros Soledad Samanamud Osorio
Instrumento autorizado:	Escala Clima Laboral CL-SPC (2004)
Muestra de investigación:	140 agentes de seguridad de una empresa en Huacho.
Asesor:	Dra. Giuliana Violeta Vásquez Vara.

La presente autorización es para uso de la solicitante en coautoría de la tesis en referencia y se extiende por única vez para los propósitos específicos de la tesis en referencia y en la muestra estipulada en dicho trabajo académico. La solicitante ha cumplido con los requisitos solicitados para usar la Escala de Clima Laboral CL-SPC (2004); y es de su conocimiento que el análisis, calificación e interpretación de datos es de su entera responsabilidad con el uso de los baremos establecidos por la autora.

Enero 27, 2022

  
Sonia Palma Carrillo, PhD

La trasgresión de los términos del uso del instrumento incluyendo facilitación a personas no autorizadas es sujeto a acciones legales pertinentes.

SONIA PALMA CARRILLO  
www.soniapalmacarrillo.com

**CONSENTIMIENTO USO INSTRUMENTO DE EVALUACION**

Autorización a: Milagros Soledad Samanamud Osorio - DNI 15760939

Institución: Universidad Cesar Vallejo - Lima, Norte.

Motivo: Tesis: "Estrés Laboral y Clima Organizacional en agentes de seguridad de una empresa durante la pandemia del COVID 19, Huacho"

Coautora: Giuliana Alexandra Salazar Marzal

Instrumento autorizado: Escala Clima Laboral CL-SPC (2004)

Muestra de investigación: 140 agentes de seguridad de una empresa en Huacho.

Asesor: Dra. Giuliana Violeta Vásquez Vara.

La presente autorización es para uso de la solicitante en coautoría de la tesis en referencia y se extiende por única vez para los propósitos específicos de la tesis en referencia y en la muestra estipulada en dicho trabajo académico. La solicitante ha cumplido con los requisitos solicitados para usar la Escala de Clima Laboral CL-SPC (2004); y es de su conocimiento que el análisis, calificación e interpretación de datos es de su entera responsabilidad con el uso de los baremos establecidos por la autora.

Enero 27, 2022



*Sonia Palma Carrillo, PhD*

La trasgresión de los términos del uso del instrumento incluyendo facilitación a personas no autorizadas es sujeto a acciones legales pertinentes.



ANEXO 5. Cuestionario sociodemográfico, es creado por las presentes investigadoras, la cual obtendrán preguntas relacionadas a el sujeto de estudio y familia.

### CUESTIONARIO SOCIODEMOGRÁFICO

Por favor, conteste a las siguientes preguntas sobre usted y su familia.

1. Edad:	
2. Lugar de Nacimiento:	
3. Distrito de Residencia:	
4. Estado Civil:	Soltero ( ) Conviviente ( ) Casado ( ) Viudo ( ) Divorciado ( )
5. Tiempo de servicio:	
6. Número de hijos:	
7. Residencia:	Propia ( ) Alquilada ( )

¡GRACIAS POR TU PARTICIPACIÓN!

## ANEXO 6. Consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

DNI: \_\_\_\_\_

Con respeto, presentamos a usted, nuestros nombres son **Samanamud Osorio Milagros Soledad y Salazar Marzal Giuliana Alexandra**, estudiantes de la carrera de Psicología de la Universidad César Vallejo – Lima Norte, actualmente nos encontramos realizando una investigación sobre **“Estrés laboral y clima organizacional en agentes de seguridad de una empresa durante la pandemia del covid 19”** para ello deseamos contar con su importante participación. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas psicológicas, siendo la primera **Escala de estrés laboral de la OIT – OMS** y la segunda **Escala de clima laboral CL -SPC**. De aceptar participar en nuestra investigación, se le informará de los procedimientos de la misma, sea el caso que usted presente dudas con lo que respecta a alguna pregunta, se le dará una explicación a detalle.

Muchas gracias por su importante colaboración.

Atte. Milagros Soledad Samanamud Osorio y Giuliana Alexandra Salazar Marzal.

Estudiantes de la E.A.P de Psicología – Universidad César Vallejo

De haber sido informado y estar de acuerdo, le pedimos por favor rellene la siguiente parte.

Yo, acepto aportar en la investigación sobre **“Estrés laboral y clima organizacional en agentes de seguridad de una empresa durante la pandemia del covid 19, Huacho”** de las bachilleres Milagros Soledad Samanamud Osorio y Giuliana Alexandra Salazar Marzal, habiendo firmado mi participación voluntaria.

---

FIRMA

## Anexo 7. Juicio de expertos de los instrumentos



### FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA


#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

El Mgtr. Virreyra Salas Gaby María, quien ha tenido a bien de revisar el instrumento Escala de estrés laboral de la OIT (Adaptación peruana por Angela Suárez) para medir validez, elaborado por las Srts: Salazar Marzal Giuliana Alexandra y Samanamud Osorio Milagros Soledad, da fe que el cuestionario cumple con los criterios establecidos de pertinencia, relevancia y claridad.

Razón por la cual, se extiende el certificado de validez para que el investigador proceda con la aplicación.

Huacho, 28 de mayo del 2022

Firma



Mag. Gaby María Virreyra Salas  
PSICÓLOGA  
C. Ps. P. 3815

Nombre: Mag. Gaby Maria Virreyra Salas

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

**Título de la investigación:** "Estrés laboral y Clima organizacional en agentes de seguridad de una empresa durante la pandemia del covid 19"

**Apellidos y nombres del investigador:** Salazar Marzal Giuliana Alexandra y Samanamud Osorio Milagros Soledad.

**Apellidos y nombres del experto:** Virreyra Salas Gaby María.

**DNI:** 06776344

**Teléfono:** 971045479

**Título/grado:** Magister en Gestión Pública.

**Cargo en la institución en que labora:** Psicóloga en la Asociación Regional de Psicólogos del Callao.

N°	ITEM	OPINIÓN DEL EXPERTO		
		SI	NO	OBSERVACIONES
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.	x		
2	El que mi supervisor no me respete me estresa.	x		
3	El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa.	x		
4	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.	x		
5	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.	x		
6	El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa.	x		
7	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés.	x		
8	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés.	x		
9	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés.	x		
10	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa.	x		
11	El que mi superior no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.	x		
12	El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés.	x		


13	El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injusticias demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés.	x		
14	El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa.	x		
15	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés.	x		
16	El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés.	x		
17	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.	x		
18	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés.	x		
19	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa.	x		
20	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés.	x		
21	El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa.	x		
22	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.	x		
23	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés.	x		
24	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa.	x		
25	El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa.	x		

**SUGERENCIAS:**

El cuestionario cumple con los criterios establecidos de pertinencia, relevancia y claridad.

Huacho, 28 de mayo del 2022

Firma



Mag. Gaby Maria Virreyra Salas  
PSICÓLOGA  
C. Ps. P. 3815

Nombre: Mag. Gaby Maria Virreyra Salas

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA

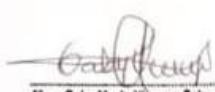
**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO**

El Mgtr. Virreyra Salas Gaby María, quien ha tenido a bien de revisar el instrumento Escala de clima laboral CL – SPC (creado por Sonia Palma Carrillo) para medir validez, elaborado por las Srts: Salazar Marzal Giuliana Alexandra y Samanamud Osorio Milagros Soledad, da fe que el cuestionario cumple con los criterios establecidos de pertinencia, relevancia y claridad.

Razón por la cual, se extiende el certificado de validez para que el investigador proceda con la aplicación.

Huacho, 28 de mayo del 2022

Firma

  
Mag. Gaby María Virreyra Salas  
PSICÓLOGA  
C.Ps.P. 3815

Nombre: Mag. Gaby Maria Virreyra Salas



17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.	X		
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	X		
19	Existen suficientes canales de comunicación.	X		
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	X		
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	X		
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	X		
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	X		
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	X		
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	X		
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	X		
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	X		
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	X		
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	X		
30	Existe buena administración de los recursos.	X		
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	X		
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	X		
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	X		
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	X		
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	X		
36	La empresa promueve el desarrollo del personal.	X		
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	X		
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	X		
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	X		
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	X		
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	X		
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	X		
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	X		
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	X		
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.	X		
46	Se reconocen los logros en el trabajo.	X		
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	X		

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

**Título de la investigación:** "Estrés laboral y Clima organizacional en agentes de seguridad de una empresa durante la pandemia del covid 19"

**Apellidos y nombres del investigador:** Salazar Marzal Giuliana Alexandra y Samanamud Osorio Milagros Soledad.

**Apellidos y nombres del experto:** Virreyra Salas Gaby María

**DNI:** 06776344

**Teléfono:** 971045479

**Título/grado:** Magister en Gestión Pública

**Cargo en la institución en que labora:** Psicóloga en la Asociación Regional de Psicólogos del Callao.

N°	ITEM	OPINIÓN DEL EXPERTO		
		SI	NO	OBSERVACIONES
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.	X		
2	Se siente compromiso con el éxito en la organización.	X		
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	X		
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	X		
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí	X		
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	X		
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	X		
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	X		
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	X		
10	Los objetivos de trabajo son retadores.	X		
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	X		
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	X		
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	X		
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	X		
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.	X		
16	Se valora los altos niveles de desempeño.	X		



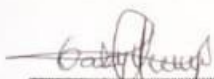
48	Existe un trato justo en la empresa.	X		
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.	X		
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	X		

**SUGERENCIAS:**

El cuestionario cumple con los criterios establecidos de pertinencia, relevancia y claridad.

Huacho, 28 de mayo del 2022

Firma

  
Mag. Gaby Maria Virreyra Salas  
PSICÓLOGA  
C.Ps.P. 3815

Nombre Mag. Gaby Maria Virreyra Salas



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO**

El, Mgtr. Vásquez Varas Giuliana Violeta quien ha tenido a bien de revisar el instrumento Escala de estrés laboral de la OIT (Adaptación peruana por Angela Suárez) da fe que el cuestionario cumple con los criterios establecidos de pertinencia, relevancia y claridad.

Razón por la cual, se extiende el certificado de validez para que el investigador proceda con la aplicación.

23 de mayo del 2022



Magister Giuliana Violeta Vásquez Varas



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



INVESTIGA  
UCV

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

**Título de la investigación:** "Estrés laboral y Clima organizacional en agentes de seguridad de una empresa durante la pandemia del covid 19"

**Apellidos y nombres del investigador:** Salazar Marzal Giuliana Alexandra y Samanamud Osorio Milagros Soledad.

**Apellidos y nombres del experto:** Mgtr. Vásquez Varas Giuliana Violeta

**DNI:** 42796966

**Teléfono:** +55 21 97681-3337

**Título/grado:** Maestra

**Cargo en la institución en que labora:** Docente del curso de Taller de Elaboración de Tesis de la Universidad Cesar Vallejo

N°	ITEM	OPINIÓN DEL EXPERTO		
		SI	NO	OBSERVACIONES
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.	X		
2	El que mi supervisor no me respete me estresa.	X		
3	El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa.	X		
4	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.	X		
5	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.	X		
6	El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa.	X		
7	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés	X		
8	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés.	X		
9	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés.	X		
10	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa.	X		

11	El que mi superior no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.	X		
12	El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés.	X		
13	El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injusticias demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés.	X		
14	El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa.	X		
15	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés.	X		
16	El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés.	X		
17	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.	X		
18	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés.	X		
19	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa.	X		
20	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés.	X		
21	El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa.	X		
22	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.	X		
23	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés.	X		
24	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa.	X		
25	El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa.	x		

**SUGERENCIAS:**

Nada que reportar

---



---



---

23 de mayo del 2022



Magister Giuliana Violeta Vásquez Varas

Nombre

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO**

El Mgtr. Vásquez Varas Giuliana Violeta, quien ha tenido a bien de revisar el instrumento Escala de clima laboral CL – SPC (creado por Sonia Palma Carrillo), da fe que el cuestionario cumple con los criterios establecidos de pertinencia, relevancia y claridad.

Razón por la cual, se extiende el certificado de validez para que el investigador proceda con la aplicación.

23 de mayo del 2022



Magister Giuliana Violeta Vásquez Varas

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

**Título de la investigación:** "Estrés laboral y Clima organizacional en agentes de seguridad de una empresa durante la pandemia del covid 19"

**Apellidos y nombres del investigador:** Salazar Marzal Giuliana Alexandra y Samanamud Osorio Milagros Soledad.

**Apellidos y nombres del experto:** Mgtr. Vásquez Varas Giuliana Violeta

**DNI:** 427969699

**Teléfono:** +55 21 97681-3337

**Título/grado:** Maestra

**Cargo en la institución en que labora:** Docente del curso de Taller de Elaboración de Tesis de la Universidad Cesar Vallejo

N°	ITEM	OPINIÓN DEL EXPERTO		
		SI	NO	OBSERVACIONES
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.	X		
2	Se siente compromiso con el éxito en la organización.	X		
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	X		
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	X		
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí	X		
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	X		
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	X		
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	X		
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	X		
10	Los objetivos de trabajo son retadores.	X		



11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	X		
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	X		
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	X		
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	X		
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.	X		
16	Se valora los altos niveles de desempeño.	X		
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.	X		
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	X		
19	Existen suficientes canales de comunicación.	X		
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	X		
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	X		
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	X		
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	X		
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	X		
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	X		
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	X		
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	X		
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	X		
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	X		
30	Existe buena administración de los recursos.	X		
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	X		
32	Cumplir con las actividades laborales es una	X		



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

**SUGERENCIAS:**

Nada que reportar

23 de mayo del 2022

Magister Giuliana Violeta Vásquez Varas



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

El Mgtr. Gonzales Chung, Luis Enrique, quien ha tenido a bien de revisar el instrumento Escala de clima laboral CL - SPC (creado por Sonia Palma Carrillo) para medir validez, elaborado por las Srts: Salazar Marzal Giuliana Alexandra y Samanamud Osorio Milagros Soledad, da fe que el cuestionario cumple con los criterios establecidos de pertinencia, relevancia y claridad.

Razón por la cual, se extiende el certificado de validez para que el investigador proceda con la aplicación.

Huacho, 20 de mayo del 2022

Firma  
Nombre:


**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

**Título de la investigación:** "Estrés laboral y Clima organizacional en agentes de seguridad de una empresa durante la pandemia del covid 19"

**Apellidos y nombres del investigador:** Salazar Marzal Giuliana Alexandra y Samanamud Osorio Milagros Soledad.

**Apellidos y nombres del experto:** Gonzales Chung Luis Enrique

**DNI:** 15617206

**Teléfono:** 998944084

**Título/grado:** Maestro

**Cargo en la institución en que labora:** Docente en la Universidad San Pedro.

N°	ITEM	OPINIÓN DEL EXPERTO		
		SI	NO	OBSERVACIONES
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.	X		
2	Se siente compromiso con el éxito en la organización.	X		
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	X		
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	X		
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí	X		
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	X		
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	X		
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	X		
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente	X		
10	Los objetivos de trabajo son retadores.	X		
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	X		
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	X		
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	X		
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	X		



15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.	X		
16	Se valora los altos niveles de desempeño.	X		
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.	X		
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	X		
19	Existen suficientes canales de comunicación.	X		
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	X		
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	X		
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	X		
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	X		
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	X		
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	X		
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	X		
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	X		
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	X		
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	X		
30	Existe buena administración de los recursos.	X		
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	X		
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	X		
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	X		
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	X		
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	X		
36	La empresa promueve el desarrollo del personal.	X		
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	X		
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	X		
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	X		
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	X		
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	X		
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	X		
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	X		
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	X		
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.	X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



INVESTIGA  
UCV

46	Se reconocen los logros en el trabajo.	X		
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	X		
48	Existe un trato justo en la empresa.	X		
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.	X		
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	X		

SUGERENCIAS:


---

---

---

Huacho, 20 de mayo del 2022

Firma  
Nombre

  
HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO  
LUIS GONZALES CHUNG  
C.Ps.P. 5645  
PSICOLOGO CLINICO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

El Mgtr. Gonzales Chung, Luis Enrique, quien ha tenido a bien de revisar el instrumento Escala de estrés laboral de la OIT (Adaptación peruana por Angela Suárez) para medir validez, elaborado por las Srts: Salazar Marzal Giuliana Alexandra y Samanamud Osorio Milagros Soledad, da fe que el cuestionario cumple con los criterios establecidos de pertinencia, relevancia y claridad.

Razón por la cual, se extiende el certificado de validez para que el investigador proceda con la aplicación.

Huacho, 20 de mayo del 2022

Firma  
Nombre:

  
HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO  
LUIS GONZALES CHUNG  
C.Ps.P. 8645  
PSICOLOGO

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

**Título de la investigación:** "Estrés laboral y Clima organizacional en agentes de seguridad de una empresa durante la pandemia del covid 19"

**Apellidos y nombres del investigador:** Salazar Marzal Giuliana Alexandra y Samanamud Osorio Milagros Soledad.

**Apellidos y nombres del experto:** Gonzales Chung Luis Enrique

**DNI:** 15617206

**Teléfono:** 998944084

**Título/grado:** Maestro

**Cargo en la institución en que labora:** Docente en la Universidad San Pedro.

N°	ITEM	OPINIÓN DEL EXPERTO		
		SI	NO	OBSERVACIONES
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.	✓		
2	El que mi supervisor no me respete me estresa.	✓		
3	El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa.	✓		
4	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.	✓		
5	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.	✓		
6	El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa.	✓		
7	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés.	✓		
8	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés.	✓		
9	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés.	✓		
10	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa.	✓		
11	El que mi superior no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.	✓		
12	El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés.	✓		
13	El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injusticias demandas de trabajo	✓		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



INVESTIGA  
UCV

46	Se reconocen los logros en el trabajo.	X		
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	X		
48	Existe un trato justo en la empresa.	X		
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.	X		
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	X		

SUGERENCIAS:

---

---

---

Huacho, 20 de mayo del 2022

Firma  
Nombre

  
HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO  
LUIS GONZALES CHUNG  
C.P.S.P. 5645  
PSICOLOGO CLINICO

Test 1

**ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT – OMS  
(Ivancevich y Matteson, en 1989, adaptado por Suarez, 2013)**

Datos:

Situación laboral: Contratado indefinido ( )      Con renovación de contrato ( )  
 Lugar de trabajo: \_\_\_\_\_      Tiempo de servicio: \_\_\_\_\_  
 Edad: \_\_\_\_\_

Ahora, usted encontrará una serie de preguntas, que nos permitirá medir el nivel de estrés en su trabajo, cada ítem indicará la frecuencia de su condición actual frente al estrés, marcará con una (X) acorde a como se sienta, no hay preguntas ni buenas ni malas.

1	Nunca
2	Raras veces
3	Ocasionalmente
4	Algunas veces
5	Frecuentemente
6	Generalmente
7	Siempre

		1	2	3	4	5	6	7
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.							
2	El que mi supervisor no me respete me estresa.							
3	El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa.							
4	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.							
5	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.							
6	El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa.							
7	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés							
8	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés.							



9	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés.								
10	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa.								
11	El que mi superior no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.								
12	El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés.								
13	El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injusticias demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés.								
14	El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa.								
15	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés.								
16	El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés.								
17	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés								
18	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés.								
19	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa.								
20	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés.								
21	El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa.								
22	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.								
23	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés.								
24	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa.								
25	El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa.								

¡GRACIAS POR TU PARTICIPACIÓN

## Test 2

### ESCALA DE CLIMA LABORAL

(Palma Carrillo, 2004)

Datos:

Situación laboral: Contratado indefinido ( )      Con renovación de contrato ( )

Lugar de trabajo: \_\_\_\_\_      Tiempo de servicio: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Ahora, encontrará preguntas relacionados con su ambiente de trabajo, marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista respecto a su trabajo, conteste todas las preguntas, no hay pregunta ni buena, ni mala.

		Ninguno o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2	Se siente compromiso con el éxito en la organización.					
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de 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	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36	La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38	Los objetivos del 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 innovadoras.					

42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45	Se dispone de tecnología que 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.					

¡GRACIAS POR TU PARTICIPACIÓN!

**Tabla 8**

*Confiabilidad según el Alfa de Cronbach de la escala de estrés laboral en su versión original.*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>
<b>Alfa de Cronbach</b>
0.966

**Tabla 9**

*Confiabilidad según el Alfa de Cronbach de la escala de estrés laboral, adaptación peruana.*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
.97	25

**Tabla 10**

*Confiabilidad según el Alfa de Cronbach de las dimensiones de la escala de estrés laboral adaptación peruana.*

<b>Dimensiones</b>	<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de ítems</b>
<b>Superiores y recursos</b>	.95	11
<b>Organización y equipo de trabajo</b>	.94	14

**Tabla 11**

*Confiabilidad según el Alfa de Cronbach de las dimensiones de la escala de estrés laboral elaborado por Guillen y Gutierrez (2020).*

Dimensiones	Estadísticas de fiabilidad	
	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Superiores y recursos	.767	11
Organización y equipo de trabajo	.742	14

**Tabla 12**

*Validez de la escala de estrés laboral según el análisis factorial KMO y chi cuadrado.*

Análisis factorial KMO	Chi cuadrado de Barlett
.953	4.752. 595

**Tabla 13**

*Confiabilidad según el alfa de Cronbach y Split Half Guttman de la escala de Clima Laboral*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	.97
Split Half de Guttman	.90

**Tabla 14**

*Validez por dimensiones de la escala de Clima Laboral, método Spearman Brown.*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
<b>Spearman Brown</b>		
<b>Área I</b>	Relación personal	.755
<b>Área II</b>	Involucramiento laboral	.889
<b>Área III</b>	Supervisión	.921
<b>Área IV</b>	Comunicación	.921
<b>Área V</b>	Condiciones laborales	.926