



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE HUMANIDADES**

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE  
PSICOLOGÍA**

**“ESTRÉS LABORAL Y CLIMA LABORAL EN OPERARIOS DE LA  
EMPRESA SERVICIOS INTEGRADOS DE LIMPIEZA S.A DE LAS  
UNIDADES CENTRO Y ESTE, 2014”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**AUTOR:**

**ROMERO MELGAREJO, LUIS ENRIQUE**

**ASESORES:**

**Dr. JOSÉ VALLEJOS SALDARRIAGA**

**Mg. JUAN KANEKO AGUILAR**

**Lima – Perú**

**2014**

## **DEDICATORIA**

A mis padres, hermanos, y abuelos, por ser mi fortaleza y apoyo, y a mis docentes por su enseñanza y ayuda en la realización de la presente investigación.

## AGRADECIMIENTO

A Dios por la oportunidad de seguir disfrutando lo hermoso del día a día.

A mis padres, Mario y Gloria, mis hermanos, Juan, Mario, Milagros, mis abuelos Juan y Juana, y a mi sobrino Piero, por su apoyo incondicional.

A mi abuelo Zacarías, quien fue y es mi soporte espiritual.

A la empresa Servicios Integrados de Limpieza, por brindarme la oportunidad de desempeñarme profesionalmente y autorización para realizar la presente investigación

A mi supervisor, Lic. Miguel Albarracín y asesores, Dr. Jose Vallejos y Mg. Juan Kaneko por su apoyo y comprensión en la presente investigación.

A los docentes de la Universidad Cesar Vallejo, por su disposición y enseñanzas académicas que han sido fundamental en mi desarrollo profesional.

A mis amigos y compañeros, quienes estuvieron presentes en este proceso académico, y me brindaron su apoyo incondicional en las situaciones positivas y negativas del proceso.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Romero Melgarejo, Luis Enrique con DNI N° 47153465, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela de Psicología, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Lima, Junio del 2014

---

Romero Melgarejo, Luis Enrique

## PRESENTACIÓN

La presente investigación se titula “ESTRÉS LABORAL Y CLIMA LABORAL EN OPERARIOS DE LA EMPRESA SERVICIOS INTEGRADOS DE LIMPIEZA S.A, 2014”

En la presente investigación, se han situado las variables estrés laboral y clima laboral en una población de 250 operarios de limpieza de la empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A. que laboran en las unidades Centro y Este.

El fin de esta investigación es verificar la relación entre el estrés laboral y el clima laboral en los trabajadores de esta institución, obteniendo los datos, se planteará diversas acciones para disminuir los factores estresores, para una mejora en el clima laboral, de este modo se logrará mejorar el desempeño de los colaboradores y reducir el índice de rotación suscitados en el último trimestre.

## INDICE

Página del Jurado.....	II
Dedicatoria.....	II
Agradecimiento.....	III
Declaratoria de Autenticidad.....	IV
Presentación.....	V
<b>RESUMEN.....</b>	<b>9</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>10</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>11</b>
Antecedentes.....	11
Fundamentación teórica.....	13
Justificación.....	20
1.1 Problema.....	21
1.2 Hipótesis.....	22
1.3 Objetivos.....	23
<b>II. METODOLOGÍA .....</b>	<b>24</b>
2.1 Variables.....	24
2.2 Operacionalización de variables.....	25
2.3 Metodología.....	26
2.4 Tipo de estudio.....	26
2.5 Diseño.....	26
2.6 Población, muestra y muestreo.....	26

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	27
2.8 Métodos de análisis de datos.....	35
2.9 Aspectos éticos.....	
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>32</b>
<b>IV. DISCUSION.....</b>	<b>37</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>38</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>39</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....</b>	<b>40</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>44</b>

## ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1 Niveles de Estrés laboral

Tabla 2 Niveles de Cima laboral

Tabla 3 Prueba de normalidad de os datos de Estrés laboral y Clima laboral

Tabla 4 Resultados en coeficiente de correlación de Spearman entre Estres laboral y Clima laboral

Tabla 5 Resultados en coeficiente de correlación de Spearman entre el factor Comunicación del Clima laboral y Estrés laboral

Tabla 6 Resultados en coeficiente de correlación de Spearman entre el factor Condiciones laborales del Clima laboral y Estrés laboral.

Tabla 7 Resultados en coeficiente de correlación de Spearman entre el componente Falta de cohesión del Estrés laboral y Clima laboral.

Tabla 8 Resultados en coeficiente de correlación de Spearman entre el componente Influencia del lider del Estrés laboral y Clima laboral.



## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre Estrés laboral y Clima laboral, en una muestra de 250 operarios de limpieza de la empresa Servicios integrados de limpieza S.A, que laboran en las unidades Centro y Este. Este estudio es de tipo descriptiva-correlacional, con un diseño no experimental.

Los instrumentos utilizados fueron la Escala de Estrés laboral de la OIT-OMS y la escala de clima laboral CL-SPC. En cuanto los resultados, revelan que existe relación significativa de nivel alto entre las variables Estrés laboral y Clima laboral, de igual manera entre los factores comunicación y Condiciones laborales del Clima laboral y Estrés laboral, y también de los componentes Falta de cohesión e influencia del líder del estrés laboral y Clima laboral.

Palabras claves: Estrés Laboral / Clima Laboral

## **ABSTRAC**

The present study was designed to determine the overall relationship between job stress and job climate, in a sample of 250 workers cleaning company cleaning Integrated Services SA, which work in the Central and Eastern units. This study is descriptive correlational, with a non-experimental design.

The instruments used were the Occupational Stress Scale ILO-WHO and scale of work climate CL-SPC. As the results reveal that there is significant relationship between high-level Work stress and work climate variables, just as communication between the factors and working conditions of the labor climate and job stress, and also the missing components of cohesion and influence of leader of work stress and job climate.

Keywords: Job Stress / Job Climate