



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Modos de afrontamiento al estrés y clima laboral en agentes de seguridad de una empresa privada de Lima Metropolitana, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE**  
**Licenciado en Psicología**

**AUTORES:**

Angeles Apaza, Andy Bryan (ORCID: [0000-0003-1651-9758](https://orcid.org/0000-0003-1651-9758))

Cruz Odiaga, Marcela Carolina (ORCID: [0000-0001-5132-576X](https://orcid.org/0000-0001-5132-576X))

**ASESOR:**

Dr. Barboza Zelada, Luis Alberto (ORCID: [0000-0001-8776-7527](https://orcid.org/0000-0001-8776-7527))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA — PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

A la memoria de mis abuelos, maestros, quienes con su paciencia y sabiduría me enseñaron la importancia de creer en uno mismo.

Andy Angeles Apaza

A la memoria de mi padre, quien con amor y dedicación me enseñó a ser constante y siempre perseverar.

A mi familia por sus palabras de aliento y apoyo incondicional

Muchas gracias por el amor, comprensión y paciencia.

Marcela Cruz Odiaga

## **Agradecimiento**

A Dios por el don de la vida y la sabiduría, a mi familia por su comprensión y a mi gran compañera Marcela por su esfuerzo, apoyo y comprensión.

Andy Angeles Apaza

A Dios por otorgarme la salud y guiarme por el camino correcto, a mi familia y a mi compañero Andy por su esfuerzo y apoyo.

Marcela Cruz Odiaga

A nuestro asesor el Dr. Luis A. Barboza Zelada, por su dedicación y guía para alcanzar esta meta.

Andy Angeles Apaza

Marcela Cruz Odiaga

## Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	23
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1</b> Distribución de la muestra en función a sexo	15
<b>Tabla 2</b> Distribución de la muestra en función a edad	16
<b>Tabla 3</b> Distribución de normalidad de la muestra	25
<b>Tabla 4</b> Descripción de la dimensión autorealización de la variable clima laboral	26
<b>Tabla 5</b> Descripción de la dimensión involucramiento laboral de la variable clima laboral	26
<b>Tabla 6</b> Descripción de la dimensión supervisión de la variable clima laboral	27
<b>Tabla 7</b> Descripción de la dimensión comunicación de la variable clima laboral	27
<b>Tabla 8</b> Descripción de la dimensión condiciones laborales de la variable clima laboral	28
<b>Tabla 9</b> Niveles de clima laboral	28
<b>Tabla 10</b> Descripción de afrontamiento centrado en el problema	29
<b>Tabla 11</b> Descripción de afrontamiento centrado en la emoción	29
<b>Tabla 12</b> Descripción de afrontamiento por evasión	30
<b>Tabla 13</b> Estrategia de afrontamiento al estrés predominante	30
<b>Tabla 14</b> Correlación entre la variable afrontamiento al estrés y clima laboral	32

## **RESUMEN**

El siguiente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar la correlación entre las variables afrontamiento al estrés y clima laboral en agentes de seguridad de una empresa privada de Lima Metropolitana, 2022. La muestra estuvo formada por 150 agentes de seguridad de ambos sexos, cuyas edades se encuentran en el rango de 25-60 años de edad. Además, la investigación fue de carácter transversal no experimental. Para cuantificar la variable afrontamiento al estrés se utilizó el cuestionario de estilos de afrontamiento al estrés COPE; por otro lado, para cuantificar la variable clima laboral se utilizó el cuestionario de clima laboral CL-SPC. Ambos cuestionarios fueron aplicados de manera presencial a la muestra. Los resultados indican que no existe una relación significativa entre la variable modo de afrontamiento al estrés centrado en el problema y la variable clima laboral.

Palabras clave: modos de afrontamiento al estrés, clima laboral, agentes de seguridad.

## **ABSTRACT**

The main objective of the following research was to determine the correlation between the variables stress coping and work environment in security agents of a private company in city of Metropolitan Lima, 2022. The sample consisted of 150 security agents of both sexes, whose ages were in the range of 25-60 years old. In addition, the research was of a non-experimental cross-sectional nature. The COPE stress coping styles questionnaire was used to quantify the stress coping variable; on the other hand, the CL-SPC work climate questionnaire was used to quantify the work climate variable. Both questionnaires were applied in person to the sample. The results indicate that there is no significant relationship between the problem-focused stress coping mode variable and the work climate variable.

Keywords: stress coping, work climate, working environment, security agents.

## I. INTRODUCCIÓN

Las personas ven afectada su salud y su productividad laboral debido al estrés; por lo tanto, el estrés es referencia de malestar, rigidez y tensión. Según Rojas (2017) “en Perú cerca del 60% de la población sufre estrés y el 70% de los trabajadores sufren estrés laboral” (párr.6). En el ámbito laboral, el estrés tiene consecuencias relevantes en diversas áreas, una de las más perjudicadas es el clima laboral. Para una organización, esta problemática supone un peligro potencial afectando principalmente la eficiencia de cada uno de sus colaboradores.

Torrades (2007) considera a las dolencias físicas y psíquicas como estrés, además refiere a las exigencias laborales y sociales como las causantes de estas y que las personas son incapaces de adaptarse con rapidez y responder ante estos estímulos y terminan experimentando angustia. El estrés no es una enfermedad genética y para Rojas (2018) es aquella capacidad de hacer frente a una situación difícil de resolver o desfavorable. De acuerdo con la OMS (2010) un ambiente laboral hostil puede generar malestares biológicos y psicológicos; por ejemplo, el uso y abuso de sustancias tóxicas, abandono de actividades laborales y deterioro de la productividad diaria.

En la actualidad en el mundo laboral se generan diversas situaciones estresantes y el comportamiento de una persona varía de acuerdo a su modo de afrontamiento, teniendo distintos tipos de respuesta ante una situación. La capacidad para responder a situaciones estresantes depende del conjunto de respuestas adaptativas con las que cuente un organismo cuya finalidad será generar un estado de equilibrio (Del Hoyo, 1997). Desde la perspectiva de Chiavenato (2011) el clima laboral hace referencia a los factores ambientales que se perciben en los colaboradores de una organización y en sus conductas; es por ello que muchas organizaciones enfatizan en la capacidad de afronte que deben tener sus colaboradores ante situaciones estresantes, para de esta manera no perjudicar el clima laboral de la empresa y continuar con una política de productividad, compromiso y constante mejora de las habilidades blandas.



La actividad laboral entre un trabajo y otro cambian de acuerdo a sus desempeños y funciones, existe una gran diferencia entre las actividades que realiza un trabajador intelectual y un trabajador físico, como es el caso de los agentes de seguridad. Los servicios de seguridad privada tienen funciones de vigilancia y protección de bienes y personas, sus actividades están consideradas como una forma de prevención del delito, vigilando determinados lugares o resguardando a víctimas potenciales (UNODC, 2014). Los agentes de seguridad además de tener funciones que generan un gran desgaste físico y emocional, tienen que adaptarse a la sobre carga de trabajo, horarios poco flexibles y actualmente al estado de emergencia sanitaria del Coronavirus; todos estos factores han generado actitudes de disconformidad, falta de compromiso e identificación con su centro de trabajo.

Por lo tanto, el presente trabajo de investigación se orienta a responder la siguiente interrogante ¿Cuál es la relación entre los modos de afrontamiento al estrés y el clima laboral en agentes de seguridad de una empresa privada de Lima Metropolitana 2022?

De acuerdo a Méndez (1995, como se citó en Bernal, 2000) es necesario que una investigación esté orientada a la resolución de algún problema, es decir, indicar los motivos que nos llevan a realizarla. Así mismo, justificar una investigación significa explicar por qué es oportuna llevarla a cabo, qué beneficios se obtendrán y conocer su viabilidad.

Bajo los criterios de conveniencia, relevancia social e implicaciones prácticas de Hernández Sampieri, el presente trabajo justifica su investigación en la necesidad de las organizaciones por comprender los distintos modos de afrontamiento al estrés de sus colaboradores y cómo se relaciona con el clima laboral de la empresa. Su importancia social radica en el alcance de los resultados los cuales beneficiarán a las organizaciones relacionadas al rubro de seguridad, los agentes de seguridad y la población en general, ya que a estos agentes se les brindará las herramientas necesarias para afrontar de manera asertiva situaciones estresantes y mantener un adecuado clima laboral, a su vez mejorar el trato con las personas ajenas a la

organización con quienes tienen contacto. Su relevancia práctica implica mejorar el trabajo en equipo, optimizar las prácticas saludables, resolución de problemas y la comunicación asertiva.

Un enfoque cuantitativo se basa en tomar todos los datos obtenidos para corroborar una hipótesis usando la medición numérica y la estadística, con la finalidad de establecer pautas o patrones de comportamiento (Hernández y Mendoza 2018). A su vez Salkind (1998, como se citó en Bernal, 2000) indica que un estudio correlacional pretende mostrar la relación existente entre variables o los resultados que se obtengan de las variables. Por lo tanto, esta investigación es de carácter cuantitativo correlacional.

Es una investigación viable ya que se tiene acceso a la población con la que se trabajará, se cuenta con los instrumentos de evaluación con validez y confiabilidad verificados y correspondientes a las variables establecidas. Para medir las variables afrontamiento del estrés y clima laboral, se utilizará el Cuestionario de modos de afrontamiento del estrés y la escala Clima laboral CL – SPS correspondientemente.

El presente trabajo tiene como objetivo principal determinar la relación entre los modos de afrontamiento al estrés y el clima laboral en agentes de seguridad de una empresa privada de Lima Metropolitana, 2022. Como objetivos específicos: describir la variable modos de afrontamiento al estrés en agentes de seguridad de una empresa privada de Lima Metropolitana, 2022; describir la variable clima laboral en agentes de seguridad de una empresa privada de Lima Metropolitana, 2022; determinar el modo de afrontamiento al estrés predominante en agentes de seguridad de una empresa privada de Lima Metropolitana, 2022; determinar el nivel de clima laboral predominante en agentes de seguridad de una empresa privada de Lima Metropolitana, 2022.

Por último, la hipótesis principal plantea lo siguiente: existe relación significativa y directa entre los modos de afrontamiento del estrés y el clima laboral en agentes de seguridad de una empresa privada de Lima Metropolitana, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Se tomará en cuenta los siguientes trabajos previos desde una perspectiva nacional e internacional.

En nuestro medio se realizaron diversas investigaciones en relación a las variables a desarrollar. Tello (2020) realizó un trabajo de investigación en agentes de seguridad en la ciudad de Lima con las variables estrés laboral y estilos de afrontamiento, tuvo como objetivo identificar las estrategias que usan los agentes de seguridad ante una situación estresante. Esta investigación es de tipo cualitativo con un diseño de tipo fenomenológico, “debido a que se encargó de explorar, describir y comprender las vivencias de las personas con respecto a un fenómeno” (Tello,2020, p.11). Los resultados fueron: los agentes de seguridad no se encuentran conformes con el horario rotativo de trabajo, por lo tanto, muestran actitudes negativas, a pesar de ello no presentan dificultad en sus relaciones interpersonales en su ambiente de trabajo, el estudio también indica que los colaboradores con un horario fijo se sienten cómodos y presentan actitudes positivas en su entorno. El estudio concluye que los agentes de seguridad se frustran ante los cambios en sus turnos de trabajo mostrando actitudes negativas hacia la empresa. Además, indica que el desempeño de los agentes de seguridad no se ve afectado por pensamientos conflictivos y finalmente menciona que la estrategia que más utilizan es resolver un problema a través del análisis de la situación.

Alcántara y Zambrano (2020) realizaron una investigación sobre la relación de las variables afrontamiento al estrés y clima laboral de una empresa en el distrito de Santiago de Surco. Tuvo como objetivo determinar cómo el clima laboral de los trabajadores de un centro de convenciones influye en la toma de decisiones de estrategias para afrontar el estrés. El nivel de investigación fue correlacional descriptivo de corte transversal. Los resultados de la investigación fueron los siguientes: no se encontró evidencias de que el clima laboral influya en la elección de estrategias para afrontar situaciones estresantes. Respecto al clima laboral, se

encontró que la dimensión dominante es la de comunicación entre trabajadores. Por otra parte, el estudio indica que los trabajadores muestran habilidades cognitivas asertivas frente a situaciones que generan estados de estrés evitando conflictos en su ambiente laboral. El estudio concluye que no hay una relación significativa entre las variables ya que se demostró que el clima laboral no afecta directamente sus estrategias de afrontamiento al estrés; se menciona también en el estudio que la edad de los trabajadores no influye en la elección de una estrategia de afrontamiento frente al estrés. Por último, se concluye que la estrategia de afrontamiento más utilizada es la que se centra su atención en el problema.

Saucedo (2019) realizó un estudio en la ciudad de Chiclayo sobre las variables afrontamiento al estrés y clima laboral con personal de un establecimiento de servicio. El objetivo del estudio fue conocer cómo el personal de una estación de servicios afronta un problema, qué estrategia utiliza para resolverlo y cómo esto afecta su clima laboral. El nivel de investigación del estudio fue correlacional descriptivo, ya que se buscó relacionar las variables e identificar las características y perfiles de personas. Los resultados demostraron que existe una relación significativa entre ambas variables, indicando que el modo de afrontamiento centrado en el problema se relaciona con el clima laboral, se concluye también que más de la mitad de los colaboradores percibe un clima laboral de nivel medio.

Villegas (2017) realizó una investigación en un call center en la ciudad de Lima tomando como objeto de estudio las variables clima laboral y afrontamiento al estrés. Su objetivo fue conocer si el clima laboral en el que se desenvuelven los colaboradores del call center influyen en la elección de sus estrategias de afrontamiento al estrés. El nivel de investigación fue descriptivo basada en revisiones bibliográficas y de textos. Los resultados indican lo siguiente: existe una relación directa entre las variables de estudio, además se observa que un clima laboral adecuado permite a los colaboradores la elección asertiva de estrategia de afrontamiento centradas en la emoción. El estudio concluye que los colaboradores son capaces de usar estrategias de afrontamiento ante diversas situaciones, además se sienten identificados con la empresa lo cual los lleva a asumir una actitud de

compromiso y considerar tener en la empresa una línea de carrera. Por último, se identificó que los colaboradores tienden a utilizar con mayor frecuencia la estrategia de afronte centrada en la emoción.

A nivel internacional Caro y Perafán (2019) realizaron un artículo sobre la importancia del capital humano y su relación con el clima laboral en Colombia. Tuvo como objetivo conocer las nuevas prácticas digitales y beneficios del capital humano para mejorar el clima laboral en las empresas colombianas. El nivel de investigación fue descriptivo de revisión bibliográfica y de textos, describiendo un análisis documental. Los resultados fueron: Poco interés en los colaboradores de las empresas colombianas ya que se priorizan los aspectos económicos. Las compañías colombianas en su mayoría utilizan modelos tradicionales basados en jerarquías y en los resultados obviando al personal. La investigación concluye que las empresas colombianas necesitan renovar los modelos tradicionales para ser más eficientes y competitivas, además de enfatizar la importancia del colaborador dentro la organización, que tiene que ser visto como un ente social en constante mejora de sus habilidades interpersonales para generar un clima laboral favorable que no afecte la productividad y el crecimiento.

Calderón y Leiner (2018) realizaron un estudio sobre los estilos de afrontamiento al estrés en colaboradores de una empresa en la ciudad de Juárez – México. Tuvo como objetivo de estudio conocer los principales modos de afrontamiento al estrés de los trabajadores de la generación Y. El nivel de investigación fue descriptivo y transversal con recolección de datos durante un periodo entre agosto a diciembre 2016. Los resultados fueron: los colaboradores de la generación Y ante situaciones de estrés tienden a utilizar todos los diferentes estilos de afrontamiento para resolver un problema. No se encontraron diferencias por género. El estudio concluye que los valores más altos se presentaron en los estilos de afrontamiento centrado en el problema en personas de la generación Y, además el uso de determinados mecanismos de afrontamiento puede afectar su salud. Es posible modificar estas formas de afrontamiento al estrés con determinados entrenamientos y realizar estudios que midan el efecto de estas intervenciones.

Cruz y Puentes (2017) realizaron un estudio en Colombia sobre las dimensiones del síndrome de burnout y los estilos de afrontamiento al estrés en agentes de seguridad. Tuvo como objetivo principal demostrar la existencia del síndrome de burnout en los agentes de seguridad y que estilos de afrontamiento usan para hacerle frente. El nivel del estudio realizado fue correlacional descriptivo, el cual permitió describir la relación entre síndrome de burnout y las estrategias de afrontamiento. Los resultados de la investigación fueron: de acuerdo a las dimensiones del síndrome de burnout, gran parte de los agentes evaluados presentan altos niveles de autocontrol y son eficientes en sus actividades laborales, mientras que en menor proporción presentan dificultades habilidades socioemocionales. El estudio concluye que los agentes de seguridad se ven a sí mismos como personas confiables, positivas, con capacidad de resolución de problemas y con un trato asertivo hacia los clientes; y siendo la estrategia de afronte más utilizada “expresión de la dificultad de afrontamiento” perteneciente al estilo de afronte centrado en la emoción.

Rodríguez (2015) realizó una investigación de análisis en México sobre el clima laboral en una empresa corporativa, que tuvo como objetivo identificar las situaciones o personas que generen un ambiente laboral conflictivo para así mejorar las falencias encontradas y obtener un clima laboral que beneficie a la empresa y los colaboradores. El nivel de investigación fue descriptivo ya que se analizó el ambiente laboral de la empresa y como los colaboradores se sienten en relación a ella. Los resultados fueron: la empresa presenta un clima laboral adecuado indicando que los colaboradores se encuentran motivados y que solo es necesario continuar brindando herramientas para mejorar el ámbito laboral. Respecto a las condiciones de trabajo, la organización y los beneficios laborales necesitan mejoras. La investigación concluye que la empresa cuenta con un clima laboral favorable, pero requiere mayor organización, la elaboración de un organigrama y programa de actividades para los trabajadores, además de darle importancia a la presencia de un líder calificado que se interese por el bienestar de todos.

Para un mayor entendimiento sobre las variables trabajadas y conocer su importancia dentro de la línea de investigación es necesario conocer sus bases teóricas.

Para el Ministerio de sanidad (2020) el afrontamiento hace referencia a la actividad que se realiza para reducir una situación estresante, menciona además dos clasificaciones del afrontamiento; un afrontamiento cognitivo el cual está orientado al análisis del problema y su resolución basado en la toma de decisiones, y un afrontamiento conductual que hace referencia a los comportamientos que se realizan para atender una situación. En su investigación Gallego et al. (2018) indican que el afrontamiento al estrés es un término que surgió en los años sesenta a partir de estudios sobre el estrés en donde se puede ver que existen dos tipos de valoraciones; la valoración primaria en la que se explica que una persona realiza un análisis sobre las posibles consecuencias de una situación y la valoración secundaria en donde destacan las acciones que se realizan para enfrentar la situación. Para Ortega y Salanova (2016) el afrontamiento al estrés hace referencia a los intentos que una persona realiza tanto a nivel cognitivo como comportamental para solucionar situaciones estresantes ante la carencia de recursos para superar dicha situación.

Por otro lado, Castagnetta (2020) indica que los estudios de psicología basados en el modelo de Lazaros y Folkman mencionan que los modos o estrategias del afrontamiento al estrés se les puede clasificar de tres maneras: las estrategias centradas en el problema, que se utilizan cuando el estrés es controlable; las estrategias centradas en la emoción, utilizadas cuando se presenta un suceso que genera estrés y es percibido como incontrolable y por último las estrategias centradas en la evitación que es cuando se evade el afrontamiento para analizarlo y pensar en una posible solución o simplemente alejarse de la situación. Además, Carver, Scheir y Weintraub (1989, como se citó en Raymundo et. al., 2016) clasifican el afrontamiento al estrés en tres dimensiones; centrado en el problema, centrado en la emoción y otros estilos de afrontamiento, estos a su vez están diversificados en trece subescalas. Para Castaño y León (2010) es importante para

la salud mental el estudio de los estilos de afrontamiento al estrés ya que permitirá establecer relaciones interpersonales de manera apropiada.

En relación a la variable de estudio clima laboral, García (2009) sostiene que este término asignado por Gellerman en 1960 desde la psicología industrial y desarrollado por la sociología, resalta la opinión del colaborador frente a su trabajo. Chiavenato (2007, como se citó en Ibarra, 2018) afirma que el clima laboral hace referencia a las condiciones que se dan dentro de una organización y que las personas y sus comportamientos forman parte de este ambiente. Por otro lado, Hernández (2019) indica que el clima laboral está conformado por cada uno de los integrantes de un área de trabajo que se relacionan entre sí, por consiguiente, se debe mantener un ambiente laboral favorable y si surgiera un problema debe ser resuelto de manera rápida y oportuna para no perjudicar el clima laboral. Likert (1961, como se citó en Arrés, 2020) clasificó en cuatro estilos el clima laboral. Primero está el clima autoritario; en donde alguien de mayor rango lidera el equipo y el resto no tiene poder de decisión, es decir el líder toma decisiones sin consultar al equipo y la relación se basa en el miedo, amenazas y castigos. Luego tenemos el clima paternalista, que indica que las decisiones son tomadas por un líder y se puede observar la jerarquía entre los miembros, sin embargo, este líder tiene cierto grado de proximidad con su equipo de trabajo y existe la confianza, además se maneja un sistema de recompensas y sanciones como parte de la motivación. También existe el clima consultativo, en este clima de trabajo existe la confianza, se fomenta el trabajo en equipo y se basa en recompensas para motivar a los empleados, presenta un ambiente de trabajo dinámico y se toma en cuenta las opiniones de todos. Por último, existe el clima participativo existe un alto grado de confianza entre el líder y su equipo, cualquier miembro del equipo puede orientar o dirigir una decisión en beneficio de la organización, el objetivo en este tipo de clima es que todos sean capaces de tomar decisiones importantes para la empresa. Los tipos de climas expuestos luego se agruparon en dos sistemas; un sistema autoritario que abarca el clima autoritario y el clima paternalista; el sistema participativo que abarca el clima consultativo y el clima participativo. Además, Likert concluye que la presencia de miembros autoritarios en un clima laboral afectará



notablemente el rendimiento de los colaboradores, además de perjudicar sus relaciones interpersonales; mientras que un clima laboral participativo generaría un mejor rendimiento y una mayor motivación.

Sonia Palma (2004) postula la existencia de cinco factores o dimensiones del clima laboral; primero menciona a la autorrealización que es la percepción que tiene el trabajador en relación a su empleo y que oportunidades tiene de crecer personal y profesionalmente. Luego hace mención del involucramiento laboral, se refiere al compromiso y la identificación con la empresa, es decir si los colaboradores comparten los valores organizacionales. Otra dimensión es la supervisión, que es la apreciación que tiene un colaborador sobre el apoyo y la orientación que brinda un superior y como desarrolla su rol. La siguiente dimensión es la comunicación, que es la percepción que tiene el colaborador sobre el nivel de información que se maneja y se le brinda en la organización para que pueda cumplir con sus actividades. Finalmente se menciona la dimensión condiciones laborales, en donde el colaborador identifica en la organización los implementos adecuados para realizar el trabajo, aspectos económicos y psicosociales necesarios que deben existir para poder realizar sus actividades.

### **III. METODOLOGÍA**

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

##### **Tipo de investigación**

Este trabajo de investigación fue de tipo descriptivo correlacional, el cual tuvo como finalidad medir y establecer la relación entre las variables de estudio que son: afrontamiento al estrés y clima laboral. Hernández y Mendoza (2018) refirieron que los estudios de tipo descriptivo tienen como propósito precisar atributos y características de conceptos, fenómenos, variables o hechos en una realidad determinada. De acuerdo con el autor la característica principal de este tipo de estudio es la capacidad de elección del objeto a investigar. Salkind (como se citó en Bernal, 2000) mencionó que la investigación correlacional pretende exponer la relación entre variables o los posibles resultados significativos o no significativos que haya entre ellas. Las correlaciones pueden ser directamente proporcionales (positivas) o inversamente proporcionales (negativas) (Hernández y Mendoza, 2018). Si una correlación es directamente proporcional los resultados significativos obtenidos de la primera variable analizada tienen una alta probabilidad de manifestarse también en la segunda variable. Por otro lado, una correlación inversamente proporcional refiere que los resultados significativos obtenidos de la primera variable tienden a ser menores en la segunda variable.

##### **Diseño de investigación**

Según con Bernal (2000) refirió que un diseño de investigación se rige por el tipo de estudio que se realice y por la hipótesis que se comprobará en el proceso de investigación. Por consiguiente, este estudio asumió un diseño no experimental transversal, ya que no se ejerció ningún control sobre las variables implicadas en el estudio, además el proceso de recabar datos se realizó en un solo momento determinado. Hernández y Mendoza (2018) mencionaron que una investigación no experimental centra su atención en investigaciones cuyas variables no son manipuladas, es decir observar sin intervenir, de tal manera que los procesos se desarrollen con naturalidad.

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variable 1: Afrontamiento al estrés.**

##### **Definición conceptual**

Según Lazarus (1966, como se citó en Ruiz, 2018) afrontamiento al estrés se refiere a los cambios constantes del pensamiento y conducta de una persona, estos cambios que se encuentran en desarrollo permiten solucionar posibles conflictos tanto externos como internos.

##### **Definición operacional**

La variable afrontamiento al estrés fue analizada con el cuestionario de modos de afrontamiento del estrés, el cual está formado por 52 ítems con un tipo de respuesta dicotómica compuesta por 13 modos de respuesta al estrés. Para interpretar los resultados se tomó en cuenta los puntajes más altos de los ítems, estos puntajes fueron llevados a la tabla de baremos para su interpretación, indicando la estrategia de afrontamiento utilizada.

##### **Indicadores**

Para el desarrollo de esta investigación, la variable afrontamiento al estrés contó con tres dimensiones: estilos de afrontamiento enfocados en el problema, estilos de afrontamiento enfocado en la emoción y otros estilos de afrontamiento (por evasión).

##### **Escala de medición**

Cuantitativa de intervalo.

## **Variable 2: Clima laboral**

### **Definición conceptual**

Según Chiavenato (2011) el clima organizacional o laboral es el total de las particularidades que perciben los individuos que integran una organización, las cuales intervienen en su comportamiento.

### **Definición operacional:**

La variable clima laboral fue analizada con la escala clima laboral CL – SPC, esta escala fue diseñada con la técnica de Likert y cuenta con 50 ítems distribuidos en cinco dimensiones (autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales). Los puntajes directos se compararon con la tabla de percentiles para obtener el nivel de clima laboral.

### **Indicadores**

La escala de clima laboral CL-SPC presentó en su versión final cinco dimensiones: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

### **Escala de medición:**

Cuantitativa de intervalo.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### Población

De acuerdo a Fracica (1988, como se citó en Bernal, 2000) es el total de personas sobre las cuales se lleva a cabo la investigación. Para Jany (1994, como se citó en Bernal, 2000) la población es el conjunto de personas que comparten similitudes las cuales permiten su análisis.

El estudio, contó con una población de 200 agentes de seguridad de una empresa privada de Lima metropolitana, cuyas edades oscilan entre los 25 y 60 años.

#### Muestra

Según lo señalado por Bernal (2000) la muestra es una fracción representativa de la población total, esta sirve para brindar información precisa del estudio de las variables mediante un análisis. De acuerdo a esto, podemos apreciar en la primera y segunda tabla las consideraciones para distribución de la muestra estudiada.

**Tabla 1**

*Distribución de la muestra en función a sexo*

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Varones	137	91,3
Mujeres	13	8,7
Total	150	100,0

Nota. Podemos apreciar que en la muestra 137 participantes fueron varones, equivalentes al 91.3% del total. Mientras que 13 participantes fueron mujeres, equivalentes al 8.7% del total.

**Tabla 2***Distribución de la muestra en función a edad*

	Edad	Frecuencia	Porcentaje
Varones	25-31	11	8,0
	32-38	26	19,0
	39-45	30	21,9
	46-52	28	20,4
	53-60	42	30,7
Total		137	100
Mujeres	25-31	1	7,7
	32-38	8	61,5
	39-45	4	30,8
Total		13	100

Nota. Se observó mayor frecuencia en el rango de edad de 53-60 años con una cantidad de 42 participantes en el caso de varones, respecto a mujeres presentaron una mayor frecuencia en el rango de 32-38 años de edad.

El tamaño de la muestra se obtuvo por medios estadísticos, aplicando la siguiente fórmula

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

De esta manera:

n: tamaño de la muestra que se desea conocer

N: tamaño conocido de la población

Z: nivel de confianza

e: margen de error (no mayor al 5%)

p: probabilidad de que ocurra el evento

q: probabilidad de que no ocurra el evento

Por lo tanto, la muestra estuvo formada por 150 agentes de una empresa privada de Lima metropolitana.

## **Muestreo**

Hernández (2006, como se citó en Manterola y Otzen, 2017) refirió que el muestreo tiene como propósito examinar la distribución de las variables dentro de una población.

El método de muestreo que se usó en la investigación es el probabilístico aleatorio simple. Una muestra probabilística garantiza una mejor extrapolación de resultados, ya que posee mayor grado de confiabilidad al momento de representar las cualidades significativas de la población. El método aleatorio simple refiere que cada participante de la investigación tiene las mismas oportunidades de formar parte de la muestra.

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

#### **Encuesta**

Según lo señalado por Bernal (2000) esta técnica tiene sus bases en la elaboración de formularios que permitan al investigador recabar la información requerida de un determinado grupo de personas. Se decidió hacer uso de esta técnica debido a su flexibilidad, su eficiencia y eficacia al momento de recabar información relevante sobre las variables analizadas.

#### **Entrevista**

De acuerdo con lo mencionado por Bleger J. (2006) para el campo de la psicología, es una de las principales técnicas de recolección de datos en el proceso de investigación científica. Permite la convergencia e interacción entre la ciencia y la praxis, logrando así la aplicación de conocimientos de carácter científico y a su vez mantener la cotidianidad del ser humano llevándolo a un nivel de conocimiento superior. Es así que la entrevista psicológica permite al psicólogo desempeñar las funciones de profesional e investigador.

## **Instrumentos**

### **Variable 1: Afrontamiento al estrés**

#### **Ficha técnica**

**Nombre:** Cuestionario de modos de afrontamiento al estrés (COPE)

**Autor:** Carver Charles, Scheier Michael y Weintraub J. K.

**Año:** 1989

**Procedencia:** Estados Unidos.

**Adaptación nacional:** Casuso Liliana (1996) – Cassaretto Mónica y Chau Cecilia (2016)

**Traducción al español:** Salazar C. Víctor (1993)

**Administración:** Individual o colectiva

**Rango de aplicación:** 16 años en adelante.

**Calificación:** 1 a 4 puntos por cada respuesta.

#### **Reseña histórica**

El cuestionario modos de afrontamiento al estrés (COPE) es una prueba que tiene como objetivo medir los distintos modos o estrategias que presentan las personas frente a una problemática o situaciones estresantes (Carver, Scheier y Weintraub, 1989 citados por Cassaretto y Chau, 2016). Respecto a las primeras investigaciones realizadas con la prueba es relevante resaltar el propio estudio que



realizaron Charles Carver, Michael Scheier y J. K. Weintraub en el año de 1989, teniendo como población a 917 estudiantes universitarios estadounidenses (Casarreto y Chau, 2016).

El instrumento original cuenta con 52 ítems organizados alrededor de 13 escalas, estas, son la representación de las respuestas que las personas emiten ante cualquier situación estresante (Cassaretto y Chau 2016). Así mismo, existen variantes de la prueba original, las versiones más usadas son: la forma situacional y la forma disposicional. La primera centra su atención en recabar información en contextos determinados. La segunda variante está orientada al análisis de las reacciones cotidianas de las personas (Carver, Scheier y Weintraub, 1989 citados por Cassaretto y Chau, 2016).

En el año de 1996 la psicóloga Liliana Casuso adaptó y estandarizó la prueba tomando como población a estudiantes universitarios, de los cuales 817 personas fueron seleccionadas para la muestra (Cassaretto y Chau 2016).

### **Consigna de aplicación**

Se entregó el cuestionario y la hoja de respuestas, indicando a los participantes leer atentamente y marcar con un aspa la opción que consideren más acertada. Se les recuerda que sus opciones para responder son SI o No. La prueba tuvo un rango de duración de 20 minutos.

### **Calificación del instrumento**

Para interpretar los resultados se tomaron en cuenta los puntajes más altos de los ítems, estos puntajes fueron llevados a la tabla de baremos para su interpretación, indicando la estrategia de afrontamiento utilizada. Cabe recalcar que los puntajes directos fueron operados por 0.25 y este fue expresado en términos de porcentaje para la identificación del perfil.

## **Criterios de validez y confiabilidad**

El estudio realizado por Cassaretto y Chau (2016) aplicado a una muestra de 300 estudiantes universitarios de Lima. Al examinar las propiedades psicométricas del inventario se realizó un análisis factorial con el propósito de estudiar las estrategias de afrontamiento, también se relacionó cada ítem con su escala correspondiente y para estas estrategias se utilizó el estadístico coeficiente alfa de Cronbach, el cual es usado para medir la fiabilidad de un test; obteniendo así que la prueba es de carácter homogéneo y cuenta con una confiabilidad de 0.55 (aceptable). Respecto a la consistencia interna de la prueba, también se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach; arrojando valores aceptables de fiabilidad y consistencia.

Luego de analizar las dimensiones se encontró que los valores obtenidos presentaron una alta relación. En relación a la validez de la prueba, se utilizaron las técnicas de análisis factorial, rotación oblicua y extracción de componentes principales; de esta manera se obtuvieron los siguientes valores: [KMO=0.798;  $p=0.01$ ;  $\chi^2=8529.48$ ;  $g/= 1770$ ;  $p<0.01$ ] que permiten el uso conveniente de la prueba. Obteniendo así 0.42 (aceptable). Los resultados arrojaron, también, una solución que explicaba el 65,15% de varianza para 15 factores. Obteniendo así que las estrategias afrontamiento activo y planificación formaban un solo factor por otra parte la estrategia búsqueda de soporte social y búsqueda de soporte emocional también forman un solo factor. Además, quedó comprobada la presencia de ítems que no cuentan con una adecuada carga factorial, esto se debe a dos posibles razones: la primera refiere que hay dificultades al momento de ubicarlos en su unidad factorial correspondiente; la segunda corresponde a no cubrir los parámetros establecidos por Carver y colaboradores (1989) de tener una carga factorial superior a 0.30 (Cassaretto y Chau, 2016).

## **Variable 2: Clima laboral**

### **Ficha técnica**

**Nombre:** Clima laboral CL-SPC.

**Autor:** Sonia Palma Carrillo

**Año:** 2004

**Procedencia:** Perú.

**Administración:** Individual o colectiva

**Ámbito de aplicación:** Trabajadores con dependencia laboral.

**Significación:** Nivel de percepción global del ambiente laboral y específico.

**Calificación:** Se califica de 1 a 5 por cada ítem con un total de 250 puntos como máximo para la escala total y de 50 puntos por factor.

### **Reseña histórica**

La psicóloga Sonia Palma Carrillo planificó, diseñó y construyó la escala de clima laboral, mientras era docente investigadora en la facultad de psicología de la universidad Ricardo Palma. Para su diseño se utilizó el instrumento psicométrico la escala de Likert que indica el acuerdo o desacuerdo de un enunciado; el cuestionario cuenta una versión final con 50 ítems para medir el clima laboral.

El instrumento se ajusta a nuestro medio y presenta criterios de confiabilidad y validez en una población de 1323 personas con trabajo estable, esto permitió conocer los factores que integran la percepción de las personas sobre el clima laboral. También Alcántara y Zambrano (2020) en su estudio indican que para

conocer la realidad problemática y tener el sustento necesario para la creación de la escala, se obtuvo información relevante de trabajadores de diversas áreas sobre su ambiente laboral.

En relación a la estructura preliminar a la creación de la escala Sonia Palma (2004) elaboró una base de datos conformada por 100 reactivos que fueron modificados teniendo en consideración la técnica de Likert quedando de esta manera 66 ítems, validado por el método de jueces y el análisis del poder discriminativo de los ítems obteniendo una alta correlación. Posteriormente se aplicó el instrumento a la muestra de estudio y se realizó un análisis factorial el cual permitió descartar 16 ítems y ajustar la escala, obteniendo 50 ítems para la versión definitiva. Estos 50 ítems fueron agrupados por profesionales capacitados en 5 dimensiones, las cuales son: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

### **Consigna de aplicación**

El primer paso para una adecuada aplicación fue hacer que las personas evaluadas participen de manera voluntaria, contar con un ambiente apropiado (libre de estímulos) para la aplicación, se explicó el proceso de desarrollo de la prueba de manera detallada y explícita; es decir que los participantes deben leer atentamente para marcar una respuesta de acuerdo a lo percibido en su ambiente laboral. La prueba fue diseñada para completarse en un rango de tiempo de 15 a 30 minutos aproximadamente.

### **Calificación del instrumento**

Para calificar el instrumento de evaluación de acuerdo a lo establecido en la ficha técnica, se colocaron de 1 a 5 puntos, como máximo puntaje se podrá obtener 250 puntos para el puntaje total y 50 puntos por factor y en un puntaje mínimo se podrá obtener 50 puntos para el puntaje total y 10 puntos por factor. Finalmente, para las categorías diagnósticas se consideraron las puntuaciones directas que se obtuvieron de la suma de cada dimensión. El criterio de puntuación indica que un

puntaje alto es el reflejo de un clima laboral favorable y un puntaje bajo refleja un clima laboral muy desfavorable.

### **Criterios de validez y confiabilidad**

En la escala CL-SPC los resultados de la muestra de la psicóloga Sonia Palma se analizaron con el programa SPSS; la confiabilidad se analizó con los estadísticos coeficiente alfa de Cronbach que obtuvo un .97 de confiabilidad y Split Half de Guttman que obtuvo un .90 de confiabilidad, estos resultados indicaron una consistencia interna alta, es decir que el instrumento es confiable.

Para la validez los datos fueron analizados con la medida de adecuación Kaiser-Meyer Olkin obteniendo un coeficiente de .980 que permite un análisis factorial, además se realizó el análisis exploratorio y rotación usando el método Varimax, los resultados indican correlaciones positivas y significativas ( $\alpha.05$ ). de esta manera se comprueba que el instrumento es válido.

### **3.5. Procedimientos**

Como primer paso se delimitó y seleccionó la población que presente una problemática relevante, ésta debe ajustarse a las líneas de investigación definidas por la universidad. Como segundo paso se seleccionaron los instrumentos de evaluación los cuales deben contar con la validez y confiabilidad que requieren las variables a investigar. Como tercer paso se realizó la toma de datos manteniendo el respeto por los principios éticos: la carta de presentación de la universidad y el consentimiento informado de los participantes, garantizando que los datos de los participantes no serán revelados. Una vez obtenidos los datos de los participantes, se creó un banco de datos para analizarlos y desarrollar los estadísticos correspondientes.

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

El estudio realizó un análisis descriptivo y un análisis inferencial.

Para el análisis descriptivo se desarrollaron tablas de frecuencias para cada una de las variables. Esto permitió obtener los niveles de clima laboral y las estrategias de afrontamiento más usadas por la muestra.

Para el análisis inferencial se utilizó la prueba Kolmogorov-Smirnov (K-S), ya que el tamaño de la muestra es mayor a 50. Rodó (2020) refiere que “es un test que se adapta a la forma de los datos y se utiliza para comprobar si dos muestras distintas siguen la misma distribución”. En ese sentido, los resultados obtenidos de la prueba Kolmogorov-Smirnov decidieron los estadísticos de correlación que se usaron para completar el análisis. Como resultado se obtuvo un  $p$  valor de ,000, con esto se concluyó que la muestra se distribuyó de manera No Normal, por esta razón se utilizaron estadísticos no paramétricos (coeficiente de Spearman) para realizar la correlación entre variables. Todos estos procedimientos se realizaron con el software estadístico IBM SPSS en su versión 25.

Por último, se obtuvo un nivel de correlación no significativa entre ambas variables.

### **3.7. Aspectos éticos**

El trabajo tomó en consideración los principios éticos de la investigación científica.

Para Beauchamp y Childress (1978-1979, como se citó en Gómez, 2009) el principio de autonomía consiste en respetar los valores y opiniones personales; este principio se basa en el fundamento para el consentimiento libre e informado, es decir participar por voluntad propia. Principio de beneficencia, es el deber moral de actuar sin perjudicar a los demás, es decir obrar bien. Principio de no maleficencia, hace referencia a la obligación de respetar la integridad del ser humano, de no hacer daño, ni provocar dolor o sufrimiento. Principio de justicia, hace referencia a la equidad de cargas y beneficios; rechazando la discriminación bajo cualquier circunstancia.

## IV. RESULTADOS

**Tabla 3**

*Distribución de la muestra, prueba de normalidad K-S (Kolmogorov-Smirnov)*

<b>Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra</b>															
		CLT	Eaa	Ep	Esa	Epa	Ebas	Ebse	Erdp	Ea	Ear	Eae	En	Eci	Ed
N		150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
Parámetros normales	Media	178,42	70,3	75,1	53,6	63,0	73,0	65,1	78,6	66,1	63,1	43,6	45,5	44,1	46,0
	Desviación	19,783	24,1	22,3	29,8	25,2	28,0	25,3	24,8	23,3	23,4	26,7	31,8	25,4	26,5
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,122	,250	,250	,162	,223	,252	,224	,278	,274	,213	,217	,180	,281	,200
	Positivo	,122	,170	,183	,162	,157	,168	,151	,195	,199	,213	,217	,180	,281	,193
	Negativo	-,055	-,250	-,250	-,158	-,223	-,252	-,224	-,278	-,274	-,193	-,159	-,169	-,179	-,200
Estadístico de prueba		,122	,250	,250	,162	,223	,252	,224	,278	,274	,213	,217	,180	,281	,200
Sig. asintótica(bilateral)		,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

Nota. Se observó que la muestra de investigación se distribuyó de manera NO NORMAL (sig < 0.05). Por lo tanto, se utilizaron estadísticos no paramétricos para determinar la correlación entre variables.

**Tabla 4**

*Descripción de la dimensión autorrealización de la variable clima laboral en agentes de seguridad de una empresa privada de Lima Metropolitana, 2022*

	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	3	2,0
Medio	51	34,0
Favorable	87	58,0
Muy favorable	9	6,0
Total	150	100,0

Nota. Se observó que 96 personas correspondientes al 64% refieren que existen condiciones favorables para la realización personal. Mientras que 54 personas, equivalentes al 36% refieren que la posibilidad de autorealización está en niveles medio y desfavorable.

**Tabla 5**

*Descripción de la dimensión involucramiento laboral de la variable clima laboral en agentes de seguridad de una empresa privada de Lima Metropolitana, 2022*

	Frecuencia	Porcentaje
Medio	45	30,0
Favorable	87	58,0
Muy favorable	18	12,0
Total	150	100,0

Nota. Se observó que 87 personas correspondientes al 58% refieren que el involucramiento laboral con la empresa es favorable. Mientras que 45 personas correspondientes al 30% mencionan que existe un nivel medio de involucramiento



con la empresa. Así mismo, 18 personas que representan el 12% refieren que existe un nivel muy favorable de involucramiento laboral con la empresa.

**Tabla 6**

*Descripción de la dimensión supervisión de la variable clima laboral en agentes de seguridad de una empresa privada de Lima Metropolitana, 2022*

	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	2	1,3
Medio	44	29,3
Favorable	78	52,0
Muy favorable	26	17,3
Total	150	100,0

Nota. Respecto a la dimensión supervisión se observó que el 17.3% refiere un nivel muy favorable, un 52% afirma que existe un nivel favorable, mientras que el 30.6% refiere niveles medio y desfavorable.

**Tabla 7**

*Descripción de la dimensión comunicación de la variable clima laboral en agentes de seguridad de una empresa privada de Lima Metropolitana, 2022*

	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	2	1,3
Medio	57	38,0
Favorable	77	51,3
Muy favorable	14	9,3
Total	150	100,0

Nota. Se observó que el 9.3% de la muestra refiere un nivel de comunicación muy favorable, un 51.3% afirma que el nivel de comunicación es favorable. Mientras que el 39.3% refiere que existen niveles medio y desfavorable.

**Tabla 8**

*Descripción de la dimensión condiciones laborales de la variable clima laboral en agentes de seguridad de una empresa privada de Lima Metropolitana, 2022*

	Frecuencia	Porcentaje
Medio	52	34,7
Favorable	88	58,7
Muy favorable	10	6,7
Total	150	100,0

Nota. Respecto a la dimensión condiciones laborales se apreció que un 6.7% de la muestra refiere un nivel muy favorable de condiciones laborales, un 58.7% demuestra un nivel favorable de condiciones laborales. Así mismo el 34.7% de la muestra refiere que existe un nivel medio de condiciones laborales.

**Tabla 9**

*Niveles de clima laboral en agentes de seguridad de una empresa privada de Lima Metropolitana, 2022*

	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	1	,7
Medio	55	36,7
Favorable	82	54,7
Muy favorable	12	8,0
Total	150	100,0

Nota. Se observó que 82 personas correspondientes al 54.7% de la muestra afirman que existe un clima laboral favorable en la empresa, un 36.7% refiere que existe un clima laboral medio, el 8% indica que existe un clima laboral muy favorable, mientras que el 0.7% de la muestra refiere que existe un clima laboral desfavorable. Estos resultados permitieron afirmar que la población estudiada realiza sus actividades en un clima laboral favorable, en donde las condiciones de trabajo de la organización brindan al colaborador la capacidad de desarrollarse de manera integral.

### **Tabla 10**

*Descripción del modo afrontamiento centrado en el problema en agentes de seguridad de una empresa privada de Lima Metropolitana, 2022*

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	37	24,7
Medio	105	70,0
Bajo	8	5,3
Total	150	100,0

Nota. Se observó que el 24,7% de la muestra presenta un nivel alto respecto al uso del modo de afrontamiento centrado en el problema, mientras que el 70% presenta un nivel medio y el 5,3% un nivel bajo. Se infiere, que este tipo de afrontamiento es el de mayor uso frente a eventos estresantes por la población estudiada.

### **Tabla 11**

*Descripción del modo afrontamiento centrado en la emoción en agentes de seguridad de una empresa privada de Lima Metropolitana, 2022*

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	13	8,7
Medio	107	71,3
Bajo	30	20,0

	Frecuencia	Porcentaje
Total	150	100,0

Nota. Se observó que el 8,7% de la muestra presenta un nivel alto respecto al uso del modo de afrontamiento centrado en la emoción, así mismo el 71,3% presenta un nivel medio y el 20% un nivel bajo. Estos resultados indican que este modo de afrontamiento es el segundo más utilizado frente a eventos estresantes por la población estudiada.

### Tabla 12

*Descripción del modo afrontamiento al estrés por evasión en agentes de seguridad de una empresa privada de Lima Metropolitana, 2022*

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	4	2,7
Medio	71	47,3
Bajo	75	50,0
Total	150	100,0

Nota. Se observó que el 2,7% de la muestra presenta un nivel alto respecto al uso del modo de afrontamiento por evasión, mientras que el 47,3% presenta un nivel medio y el 50% un nivel bajo. Estos resultados permitieron inferir que este modo de afrontamiento al estrés es el menos utilizado por la población estudiada.

### Tabla 13

*Estrategia de afrontamiento al estrés predominante en agentes de seguridad de una empresa privada de Lima Metropolitana, 2022*

Estilos	Frecuencia	Porcentaje
Afrontamiento centrado en el problema	80	53,3

	Frecuencia	Porcentaje
Afrontamiento centrado en la emoción	56	37,3
Afrontamiento por evasión	14	9,3
Total	150	100,0

Nota. Se apreció que 80 participantes equivalente al 53.3% de la muestra utilizan el estilo de afrontamiento al estrés centrado en el problema, siendo este el estilo de afrontamiento al estrés predominante en agentes de seguridad de Lima metropolitana, 2022. Mientras que 56 participantes que representan al 37.3% de la muestra utilizan el estilo de afrontamiento al estrés centrado en la emoción y solo 14 participantes equivalente al 9.3% usan el estilo de afrontamiento al estrés por evasión. Estos resultados obtenidos permitieron determinar que la población estudiada hace mayor uso de su capacidad de análisis para resolver problemas.

**Tabla 14**

*Correlación entre la variable afrontamiento al estrés y clima laboral en agentes de seguridad de una empresa privada de Lima Metropolitana, 2022*

		<b>Correlación entre las variables afrontamiento al estrés y clima laboral</b>												
		Eaa1	Ep1	Esa1	Epa1	Ebas1	Ebse1	Erdp1	Ea1	Ear1	Eae1	En1	Eci1	Ed1
CLTa	Coeficiente de correlación Rho de Spearman	,008	-,044	,039	,012	,052	-,049	-,012	-,049	-,033	-,145	-,126	-,056	-,028
	Sig. (bilateral)	,924	,591	,633	,884	,526	,554	,880	,549	,689	,077	,123	,500	,733
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150

CLTa: Clima laboral, Eaa1: Afronte activo, Ep1: Planificación, Esa1: Suspender otras actividades, Epa1: Postergar afrontamiento, Ebas1: Búsqueda de apoyo social, Ebse1: Buscar ayuda emocional, Erdp1: Reinterpretación positiva, Ea1: Aceptación, Ear1: Acudir a la religión, Eae1: Análisis de emociones, En1: Negación, Eci1: Conductas inadecuadas, Ed1: Distracción

Nota. Se observó que no existe relación significativa entre la variable afrontamiento al estrés y la variable clima laboral, asimismo no existen correlaciones significativas en las subescalas de la variable modos de afrontamiento al estrés con la variable clima laboral. Todas las subescalas de la variable afrontamiento al estrés muestran un p valor mayor a 0.05, estos fueron resultados de la prueba no paramétrica coeficiente R de Spearman. De acuerdo con los resultados se pudo determinar que en la población estudiada los procesos cognitivos, así como los factores conductuales y emocionales no guardan una relación estrecha con la percepción del ambiente de trabajo.

## V. DISCUSIÓN

La presente investigación se desarrolló de acuerdo a la problemática presentada, que hace referencia al afronte de los agentes de seguridad frente a situaciones estresantes en su ambiente laboral; es importante recalcar que el estrés suele generar desgaste emocional y físico en una persona; y en su ambiente de trabajo este suele intensificarse provocando un tipo de respuesta que podría influir en el clima laboral.

De acuerdo con lo expuesto el objetivo del estudio consistió en determinar la relación entre los modos de afrontamiento al estrés y el clima laboral en agentes de seguridad de una empresa privada de Lima Metropolitana. Los resultados fueron los siguientes; todas las subescalas pertenecientes a las dimensiones del afrontamiento al estrés presentan un p valor mayor a 0.05 estos fueron resultados de la prueba no paramétrica coeficiente R de Spearman, por lo tanto, no existe una relación significativa entre la variable modos de afrontamiento al estrés y la variable clima laboral. Esto quiere decir que los modos de afrontamiento que presenten los colaboradores de esta organización para brindar una solución ante una situación de estrés no guardan relación con el clima laboral favorable que se presenta en la empresa. Así mismo se evidenció que las respuestas tanto cognitivas como conductuales que manifiestan los colaboradores ante amenazas de su entorno y situaciones de estrés en su ambiente de trabajo, están centradas en la solución del problema, siendo capaces de analizar la situación, priorizar el problema desplazando otras actividades e incluso buscando el apoyo en otras personas que le otorguen alternativas para una solución, en los resultados se observó mayor uso del afrontamiento centrado en el problema, el cual tiene un porcentaje más alto en relación a los otros modos de afronte, es decir que se evita hacer uso de los recursos emocionales para aceptar y manejar el problema, no se tiende a huir de la dificultad o negarse a buscar una solución; tal como indican Carver y Scheier (1988, como se citó en Castillo, 2018) estos estilos de afrontamiento que van dirigidos al manejo de la situación estresante solo se centran en buscar las técnicas para resolver el problema. Sin embargo, el uso de estas estrategias que utilizan los colaboradores

para lidiar con las dificultades que se presentan en su trabajo, no generan un cambio en su ambiente laboral, es decir que el clima laboral favorable presente en la organización es producto de otros factores psicosociales como la comunicación fluida entre el personal y la organización, el nivel de compromiso de parte de los colaboradores con la empresa, el apoyo y supervisión brindado, además de las condiciones de trabajo como el aspecto económico y psicosocial; todo ello coincide con lo expuesto por Chiang, Heredia y Santa María (2017) en su artículo sobre el clima organizacional y la salud pública en donde resaltan que las percepciones que tiene un colaborador de su ambiente laboral dependen de factores y las condiciones adecuadas. Asimismo, podemos afirmar que un clima laboral depende de otras variables, tal como indica Palma (2004) en el entorno laboral los procesos psicológicos como las habilidades, actitudes y percepciones permiten un funcionamiento eficiente de las organizaciones por lo tanto se genera un clima laboral favorable. En la investigación de Calderón y Leiner (2018) quienes realizaron un estudio sobre los estilos de afrontamiento al estrés en colaboradores de una empresa en la ciudad de Juárez – México y tuvo por objetivo conocer los principales modos de afrontamiento al estrés de los trabajadores de la generación Y; los resultados encontrados coinciden con el de esta investigación, en donde los colaboradores también presentan una alta frecuencia de respuesta frente a la resolución de un conflicto a través del estilo de afrontamiento centrado en el problema; de acuerdo a lo referido por Lazarus y Folkman (1986, como se citó en Castillo,2018) estos resultados reflejan los esfuerzos cognitivos y conductuales que se despliegan para hacer frente a una situaciones estresantes. Rodríguez (2015) realizó una investigación de análisis en México sobre el clima laboral en una empresa corporativa, que tuvo como objetivo identificar el clima laboral de la empresa y las situaciones o personas que generen un ambiente laboral conflictivo para así mejorar las falencias encontradas y obtener un clima laboral que beneficie a la empresa y los colaboradores. En esta investigación se concluye que la empresa cuenta con un clima organizacional favorable, pero se resalta la importancia de tener una mayor organización y contar con un líder que se preocupe por el bienestar de todos los colaboradores; dichos resultados coinciden con los obtenidos en esta



investigación en relación al clima laboral favorable y el sentirse a gusto con la empresa a la que se pertenece, estos indicadores coinciden con lo referido por Palma (2004) quien resalta que un clima laboral será favorable cuando cubra las necesidades personales de los colaboradores.

Tello (2020) realizó un trabajo de investigación en agentes de seguridad en la ciudad de Lima con las variables estrés laboral y estilos de afrontamiento, tuvo como objetivo identificar las estrategias que usan los agentes de seguridad ante una situación estresante. El estudio concluye que, a pesar de ciertas actitudes negativas hacia la empresa de parte de los colaboradores por el cambio de horario, su desempeño no se ve afectado y ante situaciones de estrés la estrategia que más usan está centrada en el problema. Los resultados en relación a la estrategia más utilizada coinciden con esta investigación en donde prioriza el análisis de la situación para solucionar un posible conflicto, de acuerdo a lo indicado por Lazarus y Folkman (1986, como se citó en Aparicio et. al., 2007) esta estrategia está dirigida al uso del análisis y toma de decisiones que permitan disolver las amenazas que se presenten.

Alcántara y Zambrano (2020) realizaron una investigación sobre la relación de las variables afrontamiento al estrés y clima laboral de una empresa en el distrito de Santiago de Surco. Tuvo como objetivo determinar cómo el clima laboral de los trabajadores de un centro de convenciones influye en la toma de decisiones de estrategias para afrontar el estrés. El estudio concluye que no hay una relación significativa entre las variables ya que se demostró que el clima laboral no afecta directamente sus estrategias de afrontamiento al estrés y que la estrategia de afrontamiento más utilizada es la que se centra su atención en el problema. Los resultados de este estudio presentan dos puntos importantes, en primera instancia indica una similitud con esta investigación en relación a la no significancia entre las dos variables las cuales no demuestran estar afectadas una por la otra. En segundo lugar, la investigación de Alcántara y Zambrano también coinciden con esta investigación en relación a la estrategia de mayor uso que es la de afrontamiento centrado en el problema, siendo esta estrategia según Carver y Connor – Smith (2010, citado por Meléndez et. al., 2019) una estrategia que permite evaluar los pro y contras de la situación y realizar esfuerzos para modificar el problema. Por lo tanto,

se infiere que la capacidad de los colaboradores para hacer frente a situaciones de estrés de manera analítica centrándose en la resolución del problema no está directamente relacionado con el clima laboral favorable en el que se desenvuelve. Villegas (2017) realizó una investigación en un call center en la ciudad de Lima tomando como objeto de estudio las variables clima laboral y afrontamiento al estrés. Su objetivo fue conocer si el clima laboral en el que se desenvuelven los colaboradores del call center influyen en la elección de sus estrategias de afrontamiento al estrés. El estudio concluye que los colaboradores presentan un clima laboral favorable y que tienden a utilizar con mayor frecuencia la estrategia de afrontamiento centrada en la emoción. Los resultados de esta investigación indican una coincidencia en relación al clima laboral favorable en sus colaboradores, sin embargo, difiere en el modo de afrontamiento al estrés, ya que la utilizada con mayor frecuencia está centrada en la emoción. Se puede observar que a pesar de que el estilo de afrontamiento es diferente en ambas investigaciones el clima laboral es favorable lo que demuestra que el estilo de afrontamiento no determina el ambiente laboral. Además, es importante recalcar que el clima laboral de una organización siempre puede estar en constante mejora de acuerdo a la importancia que le brinde cada empresa. (Pilligua y Arteaga, 2019).

Caro y Perafán (2019) en su artículo sobre la importancia del capital humano y su relación con el clima laboral en Colombia que tuvo como objetivo conocer las nuevas prácticas digitales y beneficios del capital humano para mejorar el clima laboral en las empresas colombianas; nos brinda en los resultados de su investigación que el clima laboral de las empresas colombianas es desfavorable y se da mayor importancia a los aspectos económicos dentro de la organización; por lo tanto, estos resultados no coinciden con los de la presente investigación en donde se evidencia un clima laboral favorable, de esta manera se afirma que un clima organizacional será favorable cuando se brindan las condiciones adecuadas (Chiavenato 2007, como se citó en Ibarra, 2018).

Asimismo, en la siguiente investigación de Cruz y Fuentes (2017) quienes realizaron un estudio en Colombia sobre las dimensiones del síndrome de burnout y los estilos de afrontamiento al estrés en agentes de seguridad. Tuvo como objetivo principal

demostrar la existencia del síndrome de burnout en los agentes de seguridad y que estilos de afrontamiento usan para hacerle frente. Dicha investigación concluye indicando que la estrategia de afrontamiento más utilizada es la de la expresión de la dificultad de afrontamiento que pertenece al estilo de afrontamiento centrado en la emoción, ya que según Sandin y Chorot (1993, como se citó en Luna, 2010) esta estrategia se centra en expresar las emociones para resolver un problema. Dichos resultados de acuerdo a la variable de afrontamiento al estrés no guardan relación con los de la presente investigación que indica que la estrategia más usada está centrada en el problema.

Saucedo (2019) realizó un estudio en la ciudad de Chiclayo sobre las variables de afrontamiento al estrés y clima laboral con personal de un establecimiento de servicio. El objetivo del estudio fue conocer cómo el personal de una estación de servicios afronta un problema, qué estrategia utiliza para resolverlo y cómo esto afecta su clima laboral. Se concluye que existe una relación significativa entre ambas variables, indicando que el modo de afrontamiento centrado en el problema se relaciona con el clima laboral. Esta investigación no coincide con este trabajo en la relación existente entre sus variables, sin embargo, si presenta el mismo estilo de afrontamiento centrado en el problema que es el más usado por los colaboradores. Y de acuerdo a lo indicado por Carver y Scheier (1989, citado por Castillo, 2018) la persona se centra en transformar la situación estresante en favorable, reduciendo así el estrés y solucionando el problema.

## VI. CONCLUSIONES

Primera: Se rechaza la hipótesis general, la cual postula la existencia de una relación significativa y positiva entre las variables afrontamiento al estrés y clima laboral en agentes de seguridad de una empresa privada de Lima Metropolitana. Esto comprueba que en la población estudiada su capacidad para afrontar situaciones estresantes haciendo uso de sus procesos cognitivos no guardan relación estrecha con la percepción de su ambiente de trabajo.

Segunda: Los resultados indican que la relación entre los modos de afrontamiento al estrés y clima laboral en agentes de seguridad de una empresa privada de Lima Metropolitana es negativa débil y no significativa.

Tercera: La variable clima laboral en agentes de seguridad de una empresa privada de Lima Metropolitana se expresa de la siguiente manera; un 0.7% de la muestra refiere un nivel desfavorable, el 36.7% refiere un nivel medio, el 54.7% afirma un nivel favorable, por último, un 8.0% refiere un clima laboral muy favorable.

Cuarta: Respecto a la variable afrontamiento al estrés en agentes de seguridad de una empresa privada de Lima Metropolitana un 53.3% utiliza el modo de afrontamiento centrado en el problema, el 37.3% usa el modo de afrontamiento centrado en la emoción y por último un 9.3% usa el modo de afrontamiento al estrés centrado en la evasión.

Quinta: El modo de afrontamiento al estrés que predomina en agentes de seguridad de una empresa privada de Lima Metropolitana es el afrontamiento centrado en el problema; el 53.3% de la muestra total refiere que hace uso de este modo de afrontamiento al estrés frecuentemente.

Sexta: El clima laboral favorable es el nivel predominante en agentes de seguridad de una empresa privada de Lima Metropolitana con un 54,7% de aceptación.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primera: Motivar el proceso de investigación científica para estudios afines, con la finalidad de comparar, discutir e incrementar el conocimiento sobre ambas variables vistas desde distintas perspectivas y tipos de muestra.

Segunda: Promover la cultura del buen clima laboral dentro de la organización a través de la motivación y la comunicación interna entre colaboradores y la empresa; fomentando el buen trato y el bienestar personal. Además, ejecutar estrategias que fomenten el feedback, el respeto y el liderazgo.

Tercera: Evaluar, capacitar e informar al personal sobre los diferentes modos de afrontamiento al estrés y la capacidad de cada persona para reaccionar de acuerdo a sus percepciones.

Cuarta: Brindar las herramientas necesarias para que los colaboradores puedan abordar situaciones estresantes utilizando la capacidad de análisis, y de resolución de problemas con estrategias asertivas.

Quinta: Mantener una evaluación constante del clima laboral de la empresa a fin de conservar el nivel favorable existente y elaborar un plan de desarrollo que permita monitorear a corto y largo plazo el ambiente laboral.

## REFERENCIAS

- Alcántara, W. y Zambrano, P. (2020). *Afrontamiento al estrés y clima laboral en trabajadores de un centro de convenciones del distrito de Santiago de Surco* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio digital. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56867/Alc%20a1ntara\\_CWS-Zambrano\\_IPC\\_SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56867/Alc%20a1ntara_CWS-Zambrano_IPC_SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Aparicio Cruz, Diana Paola, & Di-Collredo, Carlos, & Moreno, Jaime (2007). Descripción de los estilos de afrontamiento en hombres y mujeres ante la situación de desplazamiento. *Psychologia. Avances de la disciplina*, 1(2), 125-156. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=297224996002>
- Arrés, B. (2020). *La importancia del clima laboral y de su medida en el mundo empresarial* [Tesis de pregrado, Universidad Pontificia de Comillas]. Repositorio Comillas. <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/37754/TFG%20-%20Arres%2c%20Benoit.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bernal Torres, C.A. (2000). *Metodología de la investigación para administración y economía*. Bogotá. Pearson Educación de Colombia, Ltda. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bleger J. (2006) *La Entrevista Psicológica Su Empleo en El Diagnostico y La Investigación*. Nueva Visión. <https://es.scribd.com/document/338608460/97962043-Bleger-Jose-La-entrevista-psicologica-Su-empleo-en-el-diagnostico-y-la-investigacion-1964-ed-Nueva-Vision-2006-pdf>
- Calderón, A. y Leiner, M. (2018). Diferentes estilos de afrontamiento al estrés entre trabajadores de la generación Y en empresas en ciudad Juárez. *Revista Doxa*, 8(15), 11 – 23.

<https://journals.sfu.ca/doxa/index.php/doxa/article/view/D15-1/53>

Caro, J. y Perafan, J. (2019). *Tendencias modernas del capital humano para el mejoramiento del clima laboral en las empresas colombianas*. [Artículo de pregrado, Universidad Cooperativa de Colombia]. Archivo digital. [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/7853/1/2019\\_tendencias\\_modernas\\_capital.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/7853/1/2019_tendencias_modernas_capital.pdf)

Cassaretto, M. y Chau, C. (2016). Afrontamiento al estrés: Adaptación del cuestionario COPE en universitarios de Lima. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación*, 2(42), 95 – 109. <https://www.aidep.org/sites/default/files/articles/R42/Art9.pdf>

Castagnetta, O. (2020). Estrategias de afrontamiento: ¿qué son y cómo pueden ayudarnos? *Psicología y Mente*. <https://psicologiaymente.com/psicologia/estrategias-afrontamiento>

Castaño, Elena Felipe y León del Barco, Benito (2010). Estrategias de afrontamiento del estrés y estilos de conducta interpersonal. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 10(2), 245-257 <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56017095004>

Castillo, M. (2018). *Relación entre el clima social laboral, afrontamiento al estrés y bienestar psicológico en el personal de tratamiento del Establecimiento Penitenciario de Lurigancho*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Psicología, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM. [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/9783/Castillo\\_qm.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/9783/Castillo_qm.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Casuso (1996) *Cuestionario modos de afrontamiento al estrés*.

[https://www.academia.edu/36239108/CUESTIONARIO\\_DE\\_MODOS\\_DE\\_AFRONTAMIENTO\\_DEL\\_STRESS\\_COPE\\_FORMA\\_DISPOSICIONAL](https://www.academia.edu/36239108/CUESTIONARIO_DE_MODOS_DE_AFRONTAMIENTO_DEL_STRESS_COPE_FORMA_DISPOSICIONAL)

Chiang, M.M., Heredia, S.A. & Santamaría, E.J. (2017) clima organizacional y salud psicológica: una dualidad organizacional. *Dimensión Empresarial*, 15(1), 63-76

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5826333>

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. México D.F.: McGraw-Hill.

[https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion\\_de\\_recursos\\_humanos\\_-\\_chiavenato.pdf](https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf)

Cruz, D. y Puentes, A. (2017). Relación entre las diferentes dimensiones del síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por los guardas de seguridad de una empresa privada de la ciudad de Tunja. *Psicogente*, 20(38), 268-281.

<http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/psicogente/article/view/2548/2510>

Del Hoyo. M.A. (1997). *Estrés laboral*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>

Gallego, Y., Gil, S. y Sepúlveda, M. *Revisión teórica de eustrés y distrés definidos como reacción hacia los factores de riesgo psicosocial y su relación con las estrategias de afrontamiento*. [Tesis de postgrado, Universidad CES]. Redices. <https://repository.ces.edu.co/handle/10946/4229>

García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*, (42),43-61. <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>

Gómez, P. (2009). Principios básicos de bioética. *Revista Peruana de Ginecología y Obstetricia*, 55 (4),1-12. <https://www.redalyc.org/pdf/3234/323428194003.pdf>



- Hernández Quinteros, N. (2019). *El liderazgo y su relación con el clima laboral en la organización*. [Monografía para optar por el título de especialista en gerencia del talento humano, Universidad de América]. Lumieres repositorio Universidad de América.  
<https://repository.uamerica.edu.co/handle/20.500.11839/7271>
- Hernández Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México D.F.: McGraw-Hill.  
[https://drive.google.com/file/d/1y34Dj5omgIRPLVGrhSFfd9\\_aZnHwFAnq/view?ts=61fc8216](https://drive.google.com/file/d/1y34Dj5omgIRPLVGrhSFfd9_aZnHwFAnq/view?ts=61fc8216)
- Ibarra, A. (2018). Contribuyendo en el mejoramiento del clima laboral organizacional. *Universidad Mariana*, 6(1), 27 – 33.  
<http://editorial.umariana.edu.co/revistas/index.php/BoletinInformativoCEI/article/view/1925/2006>
- Luna Viveros, Andrea, & Dávila, Ana María, & Salgado, María José, & Gantiya Diaz, Carlos (2010). Estrategias de afrontamiento en personas con ansiedad. *Psychologia. Avances de la disciplina*, 4(1), 63 - 72  
<https://www.redalyc.org/pdf/2972/297224086006.pdf>
- Manterola, C. y Otzen, T. (2017). *Int. J. Morphol*, 35(1), 227 – 232.  
<https://www.scielo.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Meléndez J. & Delhom I. & Satorres Encarnación (2020). Ansiedad y Estrés. *ELSEVIER*, 26(2-3), 59 – 202.  
<https://www.elsevier.es/es-revista-ansiedad-estres-242-pdf-S1134793720300014>
- Ministerio de Sanidad. (2020). Estrés y afrontamiento.  
<https://bemocion.sanidad.gob.es/emocionEstres/estres/consecuencias/afrontamiento/home.htm>

- Oficina de las Naciones Unidas contra la droga y el delito [UNODC]. (2014). *Regulación por el Estado de los servicios de seguridad privada civil y contribución de esos servicios a la prevención del delito y la seguridad de la comunidad*. [https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/HB\\_on\\_private\\_security-Spanish.pdf](https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/HB_on_private_security-Spanish.pdf)
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2010). *Entornos laborables saludables: Fundamentos y modelos de la OMS*. [https://www.who.int/occupational\\_health/evelyn\\_hwp\\_spanish.pdf](https://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf)
- Ortega, A. y Salanova, M. (2016). Evolución de los modelos sobre el afrontamiento del estrés: hacia el coping positivo. *Agora de Salud*, 3(30), 285 – 293. <http://repositori.uji.es/xmlui/handle/10234/155710>
- Palma, S. (2004). Escala clima laboral CL – SPC. *Manual 1er edición*. Lima, Perú. <https://1library.co/document/yji6rlmy-escala-de-clima-laboral-de-sonia-palma.html>
- Pilligua Lucas, Cristhian Fabricio y Arteaga Ureta., Flor María (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, XV(28), <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007>
- Raymundo, Ornella, & Baca, Deyvi, & Díaz, Gloria, & Matalinares, María Luisa, & Yaringaño, Juan, & Uceda, Joel (2016). Afrontamiento del estrés y bienestar psicológico en estudiantes universitarios de Lima y Huancayo. *Persona*, (19),105-126. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=147149810007>
- Rodó, P. (2020). Prueba de Kolmogorov – Smirnof (K-S). <https://economipedia.com/definiciones/prueba-de-kolmogorov-smirnof-k-s.html>

- Rodríguez, C. (2015). *Análisis de clima organizacional de la empresa corporativo Fibroo S.A. de C.V.* [Informe Técnico de Residencia Profesional, Instituto tecnológico de la Zona Maya]. Archivo digital. [http://www.itzonamaya.edu.mx/web\\_biblio/archivos/res\\_prof/ige/ige-2015-12.pdf](http://www.itzonamaya.edu.mx/web_biblio/archivos/res_prof/ige/ige-2015-12.pdf)
- Rojas, J. (2017, junio 5). ¿Cuáles son las causas de la ansiedad laboral y cómo combatirla? Gestión. <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/son-causas-ansiedad-laboral-combatirla-136572-noticia/?ref=gesr>
- Ruiz, L. (2018). La teoría del estrés de Richard S. Lazarus. Psicología y Mente. <https://psicologiymente.com/psicologia/teoria-estres-lazarus>
- Saucedo, N. (2019). *Modos de afrontamiento al estrés y clima laboral en trabajadores de un estacionamiento de servicios.* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Archivo digital. <https://core.ac.uk/download/pdf/287370773.pdf>
- Tello, G. (2020). *Estrés laboral y estilos de afrontamiento en agentes de seguridad de una empresa privada de Lima Metropolitana.* [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Archivo digital. <https://repositorio.usil.edu.pe/items/9b0462ce-fd67-4bda-900c-54660be55ba6/full>
- Torrades, S. (2007). Estrés y burn out. Definición y prevención. *Offarm*, 26 (10), 104 – 107. <https://www.elsevier.es/es-revista-offarm-4-pdf-13112896>
- Villegas, O. (2017). *Clima laboral y afrontamiento del estrés en colaboradores del call center de una institución financiera.* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo] Repositorio digital UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/3412>

## ANEXOS

### Anexo 1 Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE CLIMA LABORAL		
	General	General	General	Dimensión	Indicador	Escala de Medición
Modos de afrontamiento al estrés y clima laboral en agentes de seguridad de una empresa privada de Lima Metropolitana, 2022.	¿Cuál es la relación entre los modos de afrontamiento del estrés y el clima laboral en agentes de seguridad de una empresa privada de Lima Metropolitana 2022?	Determinar la relación entre los modos de afrontamiento al estrés y el clima laboral en agentes de seguridad de una empresa privada de Lima Metropolitana, 2022.	Existe relación significativa y directa entre los modos de afrontamiento del estrés y el clima laboral en agentes de seguridad de una empresa privada de Lima Metropolitana, 2022.	Autorrealización	1, 6,11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46	Cuantitativa de intervalo
				Involucramiento laboral	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47	
				Supervisión	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 42, 48	
				Comunicación	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49	
				Condiciones laborales	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50	
		<b>Específicos</b>		<b>VARIABLE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS</b>		
		1) Describir la variable clima laboral en agentes de seguridad de una empresa		<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Escala de Medición</b>
				Afrontamiento centrado en el problema.	1, 2, 3, 4, 5, 14, 15, 16, 17, 18, 27, 28, 29, 30, 31, 40, 41, 42, 43, 44	

<p>privada de Lima Metropolitana, 2022.</p>	<p>Afrontamiento centrado en la emoción</p>	<p>6, 7, 8, 9, 10, 19, 20, 21, 22, 23, 32, 33, 34, 35, 36, 45, 46, 47, 48, 49</p>	<p>Cuantitativa de intervalo</p>
<p>2) Describir la variable afrontamiento al estrés en agentes de seguridad de una empresa privada de Lima Metropolitana, 2022.</p>	<p>Afrontamiento por evasión</p>	<p>11, 12, 13, 24, 25, 26, 37, 38, 39, 50, 51, 52</p>	
<p>3) Determinar el modo de afrontamiento al estrés predominante en agentes de seguridad de una empresa privada de Lima Metropolitana, 2022.</p>			
<p>4) Determinar el nivel de clima laboral predominante en agentes de seguridad de una empresa privada de Lima Metropolitana, 2022.</p>			

---

TIPO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	MÉTODO DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Descriptivo correlacional.</b></li> <li>• <b>No experimental.</b></li> </ul>	<p><i>P</i>= 200 agentes de seguridad.</p> <p><i>M</i>= 150 agentes de seguridad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> <li>• Entrevista</li> <li>• CL-SPC</li> <li>• Cuestionario modos de afrontamiento al estrés de Carver (Forma disposicional)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kolmogorov–Smirnov (determinar distribución de muestra)</li> <li>• Estadísticos no paramétricos (determinar correlación entre variables): SPEARMAN</li> </ul>

---

## Anexo 2 Operacionalización de variables

VARIABLE	DEF. CONCEPTUAL	DEF. OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Afrontamiento al estrés	Según Lazarus (1966, como se citó en Ruiz, 2018) el afrontamiento al estrés se refiere a los cambios constantes del pensamiento y conducta de una persona, estos cambios que se encuentran en desarrollo permiten solucionar posibles conflictos tanto externos como internos.	La variable al estrés será analizada con el cuestionario de modos de afrontamiento del estrés, el cual está formado por 52 ítems con un tipo de respuesta dicotómica compuesta por 13 modos de respuesta al estrés. Para interpretar los resultados se toman en cuenta los puntajes más altos de los ítems, estos puntajes son llevados a la tabla de baremos para su interpretación, indicando la estrategia de afrontamiento utilizada.	Afrontamiento centrado en el problema	Afrontamiento activo	1, 14, 27, 40	<b>Cuantitativa de intervalo</b>
				Planificación	2, 15, 28, 41	
				Suspensión de otras actividades	3, 16, 29, 42	
			Afrontamiento centrado en la emoción	Postergación del afrontamiento	4, 17, 30, 43	
				Búsqueda de apoyo social	5, 18, 31, 44	
				Buscar ayuda emocional	6, 19, 32, 45	
			Reinterpretación positiva y desarrollo personal	7, 20, 33, 46		
			Aceptación	8, 21, 34, 47		
			Acudir a la religión	9, 22, 35, 48		

---

	Analizar las emociones	10, 23, 36, 49
Afrontamiento por evasión	Negación	11, 24, 37, 50
	Conductas inadecuadas	12, 25, 38, 51
	Distracción	13, 26, 39, 52

---



VARIABLE	DEF. CONCEPTUAL	DEF. OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES Y RANGOS POR DIMENSIÓN
Clima laboral	Según Chiavenato (2011) el clima organizacional o laboral es el total de las particularidades que perciben los individuos que integran una organización, las cuales intervienen en su comportamiento.	La variable clima laboral será analizada con la escala clima laboral CL – SPC, esta escala fue diseñada con la técnica de Likert y cuenta con 50 ítems distribuidos en cinco dimensiones (autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Los puntajes directos se comparan con la tabla de percentiles para obtener el nivel de clima laboral.	Autorrealización	Oportunidad de interés Objetivos Desempeños Reconocimiento Desarrollo personal Promoción de capacitación Desarrollo Promoción de ideas creativas	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46	Cuantitativa de intervalo	Muy favorable (42-50) Favorable (34-41) Medio (26-33) Desfavorable (18-25) Muy desfavorable (10-17)
			Involucramiento laboral	Compromiso Niveles de logro Empleado como factor éxito Compromiso Mejoramiento Desarrollo Estímulos Orgullo Visión y misión Calidad vida laboral	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47		Muy favorable (42-50) Favorable (34-41) Medio (26-33) Desfavorable (18-25) Muy desfavorable (10-17)

---

Supervisión	Preparación		3, 8,	Muy favorable
	Apoyo		13, 18,	(42-50)
	Mejoramiento de		23,	Favorable
	métodos de trabajo		28, 33,	(34-41)
	Mejora de tareas		38, 42,	
	Responsabilidades		48	Medio
	definidas			(26-33)
	Control de			
	actividades			
	Guías de trabajo			Desfavorable
Objetivos definidos			(18-25)	
Métodos				
establecidos			Muy	
Trato justo			desfavorable	
			(10-17)	
Comunicación	Accesibilidad de	4, 9,	Muy favorable	
	información	14, 19,	(42-50)	
	Información	24, 29,		
	adecuada	34, 39,	Favorable	
	Relación	44, 49	(34-41)	
	armoniosa			
	Canal de		Medio	
	comunicación		(26-33)	
	Interacción			
	Obstáculos		Desfavorable	
Comunicación		(18-25)		
interna				
Colaboración del		Muy		
personal		desfavorable		
Escucha		(10-17)		
Conocimiento del				
avance de otras				
áreas				

---

Condiciones laborales	Cooperación	5, 10,	Muy favorable (42-50)	
	Objetivo	15, 20,		
	Toma de	25,		
	decisiones	30,		
	Trabajo en equipo	35, 40,		
	Oportunidades	45, 50		
	Administración de			Medio (26-33)
	recursos			
	Remuneración			Desfavorable (18-25)
	atractiva			
Visión de objetivos		Muy desfavorable (10-17)		
Disposición de				
tecnología				
Remuneración				
logro				

### Anexo 3: Instrumentos de evaluación

Cuestionario de modos de afrontamiento al estrés - Forma disposicional

Autor: Carver Charles, Scheier Michael y Weintraub J. K. 1989

Adaptación nacional: Casuso Liliana (1996) – Cassaretto Mónica y Chau Cecilia (2016)

#### Instrucciones

Nuestro interés es conocer cómo las personas responden cuando enfrentan a situaciones difíciles o estresantes. Con este propósito en el presente cuestionario se pide indicar qué cosas hace o siente con más frecuencia cuando se encuentra en una situación de estrés. No olvide responder todas las preguntas teniendo en cuenta las siguientes alternativas:

SIEMPRE ( SI ) NUNCA ( NO )

	SI	NO
1. Ejecuto acciones adicionales para deshacerme del problema		
2. Elaboro un plan de acción para deshacerme del problema		
3. Dejo de lado otras actividades para concentrarme en el problema		
4. Me esfuerzo esperando el momento apropiado para enfrentar el problema		
5. Pregunto a personas que han tenido experiencias similares sobre lo que hicieron		
6. Hablo con alguien sobre mis sentimientos		
7. Busco algo bueno de lo que está pasando		
8. Aprendo a convivir con el problema		
9. Busco la ayuda en Dios		
10. Emocionalmente me perturbo y libero mis emociones		
11. me niego a aceptar que el problema ha ocurrido		
12. Dejo de lado mis metas		
13. Me dedico a trabajar o realizar otras actividades para alejar el problema de mi mente		
14. Concentro mis esfuerzos para hacer algo sobre el problema		
15. Elaboro un plan de acción		
16. Me dedico a enfrentar el problema y si es necesario dejo de lado otras actividades		
17. Me mantengo alejado del problema sin hacer nada hasta que la situación lo permita		
18. Trato de obtener el consejo de otros para saber qué hacer con el problema		

19. Busco el apoyo emocional de amigos o familiares		
20. Trato de ver el problema en forma positiva		
21. Acepto que el problema ha ocurrido y no podrá ser cambiado		
22. Deposito mi confianza en Dios		
23. Libero mis emociones		
24. Actuó como si el problema no hubiera sucedido realmente		
25. Dejo de perseguir mis metas		
26. Voy al cine o miro la TV para pensar menos en el problema		
27. Hago paso a paso lo que tiene que hacerse		
28. Me pongo a pensar más en los pasos a seguir para solucionar el problema		
29. Me alejo de otras actividades para concentrarme en el problema		
30. Me aseguro de no crear problemas peores por actuar muy pronto		
31. Hablo con alguien para averiguar más sobre el problema		
32. Converso con alguien sobre lo que me está sucediendo		
33. Aprendo alguien de la experiencia		
34. Me acostumbro a la idea de que el problema ya ha sucedido		
35. Trato de encontrar consuelo en mi religión		
36. Siento mucha perturbación emocional y expreso esos sentimientos a otros		
37. Me comporto como si no hubiese ocurrido el problema		
38. Acepto que puedo enfrentar el problema		
39. Sueño despierto con otras cosas que no se relacionen al problema		
40. Actúo directamente para controlar el problema		
41. Pienso en la mejor manera de controlar el problema		
42. Trato que otras cosas no interfieran en los esfuerzos que pongo para enfrentar el problema		
43. Me abstengo de hacer algo demasiado pronto		
44. Hablo con alguien que podría hacer algo concreto sobre el problema		
45. Busco la simpatía y la comprensión de alguien		
46. Trato de desarrollarme como una persona a consecuencia de la experiencia		
47. Acepto que el problema ha sucedido		
48. Rezo más de lo usual		
49. Me perturbo emocionalmente y estoy atento al problema		
50. Me digo a mi mismo: "esto no es real"		
51. Disminuyo los esfuerzos que pongo para solucionar el problema		
52. Duermo más de lo real		

## ESCALA DE CLIMA LABORAL CL-SPC

Autora: Sonia Palma Carrillo 2004

Marque la alternativa que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones:

N.º	ÍTEMS	N	P	R	M	T
1	Existen oportunidades de progresar en la Institución.	1	2	3	4	5
2	Se siente compromiso con el éxito en la organización.	1	2	3	4	5
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	1	2	3	4	5
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo	1	2	3	4	5
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	1	2	3	4	5
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	1	2	3	4	5
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	1	2	3	4	5
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	1	2	3	4	5
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	1	2	3	4	5
10	Los objetivos de trabajo son retadores.	1	2	3	4	5
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	1	2	3	4	5
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	1	2	3	4	5
13	La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.	1	2	3	4	5
14	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa.	1	2	3	4	5
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.	1	2	3	4	5
16	Se valora los altos niveles de desempeño.	1	2	3	4	5
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.	1	2	3	4	5
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	1	2	3	4	5
19	Existen suficientes canales de comunicación.	1	2	3	4	5
20	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado.	1	2	3	4	5
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	1	2	3	4	5
22	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día.	1	2	3	4	5
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	1	2	3	4	5

24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	1	2	3	4	5
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	1	2	3	4	5
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	1	2	3	4	5
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal.	1	2	3	4	5
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	1	2	3	4	5
29	En la institución se afrontan y superan los obstáculos.	1	2	3	4	5
30	Existe buena administración de los recursos.	1	2	3	4	5
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	1	2	3	4	5
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	1	2	3	4	5
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	1	2	3	4	5
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	1	2	3	4	5
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	1	2	3	4	5
36	La empresa promueve el desarrollo personal.	1	2	3	4	5
37	Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal.	1	2	3	4	5
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	1	2	3	4	5
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	1	2	3	4	5
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	1	2	3	4	5
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	1	2	3	4	5
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	1	2	3	4	5
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	1	2	3	4	5
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	1	2	3	4	5
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo	1	2	3	4	5
46	Se reconocen los logros en el trabajo	1	2	3	4	5
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	1	2	3	4	5
48	Existe un trato justo en la empresa	1	2	3	4	5
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización	1	2	3	4	5
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros	1	2	3	4	5

## Anexo 4: Ficha sociodemográfica.

### FICHA DE DATOS

Completa lo siguiente:

1. Género

- a. Femenino
- b. Masculino

2. Selecciona el rango de edad en la que te encuentras:

- a. 25 a 31 años
- b. 32 a 38 años
- c. 39 a 45 años
- d. 46 a 52 años
- e. 53 a 60 años



## Anexo 5: Carta de presentación firmada por la coordinadora de la escuela.



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

### CARTA INV. N°0067-2022/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Srta.

**FRANCISCA DIAZ ARONEZ**

Gerente General

**MGH POLICLÍNICO S.A.C.**

Calle Roca De Vergallo 140 - Magdalena Del Mar.

Presente. -


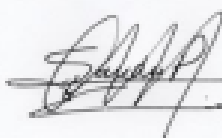
De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para el Sr. **ANGELES APAZA ANDY BRYAN** con DNI N° 46852266 con código de matrícula 7002742485 y la Srta. **CRUZ ODIAGA MARCELA CAROLINA** con DNI N° 44907968 con código de matrícula 7002742475, estudiantes de la carrera de psicología quienes desean realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: "**MODOS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS Y CLIMA LABORAL EN AGENTES DE SEGURIDAD DE UNA EMPRESA PRIVADA DE LIMA METROPOLITANA, 2022**". Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación.

Agradecemos por antelación les brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



**Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca**  
Coordinadora de la Escuela de Psicología  
Filial Lima - Campus Lima Norte

## Anexo 6: Autorización firmada por la autoridad del centro donde se realizó la investigación



Lima 2 de marzo de 2022

Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca  
Coordinadora de la Escuela de Psicología  
Universidad Cesar Vallejo, Filial Lima – Campus Lima Norte

Reciba un saludo cordial de parte de Francisca Diaz Arones identificada con DNI N.º 42411154, gerente general de MGH POLICLINICO S.A.C. Es grato dirigirme a usted para hacer de su conocimiento que otorgo la autorización al señor Andy Bryan Angeles Apaza identificado con DNI N.º 46852266 y a la señorita Marcela Carolina Cruz Odiaga identificada con DNI N.º 44907968, tesis de la carrera profesional de psicología, para que puedan realizar su investigación **“MODOS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS Y CLIMA LABORAL EN AGENTES DE SEGURIDAD DE UNA EMPRESA PRIVADA DE LIMA METROPOLITANA, 2022”** brindándoles todas las facilidades con la finalidad de que puedan desarrollar su trabajo.

En este sentido, solicito que puedan ceñirse a los siguientes criterios de confidencialidad:

- Confidencialidad de la identidad del personal tomado como muestra.
- Confidencialidad de la información otorgada de la empresa, la cual no debe aparecer en la investigación

Sin otro particular, quedo de usted para cualquier duda o aclaración.

Atentamente:

MGH POLICLINICO S.A.C.  
IPRESS 0018035  
Francisca Diaz Arones  
Gerente General

## Anexo 7: Códigos ISSN de los instrumentos de evaluación

*Revista de Investigación en Psicología*  
Vol. 21 - N.º 1 - 2018, pp. 79 - 86  
DOI: <http://dx.doi.org/10.15381/rinvp.v21i1.15114>

ISSN L: 1560 - 909X  
Facultad de Psicología UNMSM

### **Análisis confirmatorio del instrumento Afrontamiento al Estrés (COPE) en mujeres con violencia en relación de pareja**

*Confirmatory analysis of the instrument Coping with Stress (COPE) in  
women with violence in relationship*

Gretty A. Canelo Espinoza <sup>1</sup>  
Ministerio de la Mujer

Antonio Serpa Barrientos <sup>2</sup>  
Universidad César Vallejo



Volumen 5, Número 1, Enero-Junio de 2014, pp. 3 -12  
ISSN (e) 2220-9336

### **Clima laboral de la empresa Bombonería Di Perugia**

Lidia Gamboa-León<sup>1</sup>

## Anexo 8:

### Consentimiento informado para ser participante en el estudio

El propósito de este estudio es determinar la relación entre los modos de afrontamiento del estrés y el clima laboral en agentes de seguridad de una empresa privada de Lima Metropolitana. Todos los participantes completarán un cuestionario demográfico y se les realizarán preguntas de 2 instrumentos relacionados a modos de afrontamiento al estrés y clima laboral. Su participación en el estudio se dará en un solo momento y es VOLUNTARIA, nadie puede obligarlo a participar si no lo desea. Debe también saber que toda la información que brinde será guardada CONFIDENCIALMENTE, es decir, sólo será conocida por las personas autorizadas que trabajan en este estudio y por nadie más.

Si acepta participar en el estudio y firma este consentimiento sucederá lo siguiente:

- Para el propósito de esta investigación, todas las preguntas se le están realizando de manera virtual para que pueda ser autoadministrada.
- Le aseguramos que la información que proporcione se guardará con la mayor confidencialidad posible.
- Algunas preguntas podrían causar incomodidad, pero puede no contestarlas y puede también interrumpir la encuesta en cualquier momento.
- Usted puede decidir no participar en este estudio.
- No habrá una compensación económica por su participación en el estudio. La participación en este estudio en cualquiera de los test realizados no implica algún costo para Ud.
- Su nombre no va a ser utilizado en ningún reporte o publicación que resulte de este estudio.
- Le solicitaremos pueda Ud. crear un código de participante con el cual podrá indicar su aceptación en participar de la investigación. Código: Número de DNI e Iniciales ejemplo: 46852266AAA.

En el caso de cualquier consulta relacionada al estudio y su participación, puede contactar al investigador principal del estudio que pertenece a la UCV, el estudiante Angeles Apaza, Andy Bryan al teléfono 925011579 en Lima, o por correo electrónico a [aangelesap@ucvvirtual.edu.pe](mailto:aangelesap@ucvvirtual.edu.pe).

El estudio será aprobado por el Comité Institucional de Ética en Investigación de la UCV que se encarga de la protección de las personas en los estudios de investigación.

AL FIRMAR ESTE FORMATO, ESTOY DE ACUERDO EN PARTICIPAR VOLUNTARIAMENTE EN LA INVESTIGACIÓN QUE AQUÍ SE DESCRIBE.

COMO FIRMA DEBERA INCLUIR SU CODIGO CREADO SEGÚN LO SEÑALADO

---

CÓDIGO

## Anexo 9: Evidencia de aprobación del curso de conducta responsable en investigación

The screenshot shows the profile page for Andy Bryan Angeles Apaza on the CONCYTEC website. The browser address bar shows the URL: [ctvitaec.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/DirectorioCTI.do?tipo=datosinvestigador](https://ctvitaec.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/DirectorioCTI.do?tipo=datosinvestigador). The user is logged in as ANDY BRYAN ANGELES APAZA. The navigation menu includes: INICIO, GUÍA CALIFICACIÓN, RENACYT, Datos Generales, Experiencia Laboral, Formación Académica, Idiomas, Líneas de Investigación, Proyectos (I+D+i), Tecnológica y/o Industrial, Producción Científica, and Distinciones y premios. A 'NOVEDADES' section contains two bullet points: 'El servicio de importación de publicaciones desde Web of Science se encuentran temporalmente deshabilitado. Puede utilizar el botón "Publicaciones" e ingresarlas de forma manual.' and 'El Curso de Conducta Responsable en Investigación CRI no es requisito para la calificación RENACYT. El URL es <https://vinculate.concytec.gob.pe/conducta-responsable-en-investigacion>'. Below this is the 'PERFIL' section for ANDY BRYAN ANGELES APAZA, featuring a profile photo and two boxes: 'Calificación, Clasificación y Registro de Investigadores' with a 'Solicitar Incorporación' button, and 'Conducta Responsable en Investigación' with a green checkmark and the date 'Fecha: 01/05/2022'. At the bottom, there is a file selection area with the text 'Seleccionar archivo' and 'Ninguno archivo selec.'.

The screenshot shows the profile page for Marcela Carolina Cruz Odiaga on the CONCYTEC website. The browser address bar shows the URL: [ctvitaec.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/DirectorioCTI.do?tipo=datosinvestigador](https://ctvitaec.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/DirectorioCTI.do?tipo=datosinvestigador). The user is logged in as MARCELA CAROLINA CRUZ ODIAGA. The navigation menu is identical to the previous screenshot. A 'NOVEDADES' section contains two bullet points: 'el botón "Publicaciones" e ingresarlas de forma manual.' and 'El Curso de Conducta Responsable en Investigación CRI no es requisito para la calificación RENACYT. El URL es <https://vinculate.concytec.gob.pe/conducta-responsable-en-investigacion>'. Below this is the 'PERFIL' section for MARCELA CAROLINA CRUZ ODIAGA, featuring a profile photo and two boxes: 'Calificación, Clasificación y Registro de Investigadores' with a 'Solicitar Incorporación' button, and 'Conducta Responsable en Investigación' with a green checkmark and the date 'Fecha: 01/05/2022'. At the bottom, there is a file selection area with the text 'Seleccionar archivo' and 'Ninguno archivo selec.', and two buttons: 'Agregar foto' and 'Eliminar foto'. A Windows watermark 'Activar Windows' is visible in the bottom right corner.