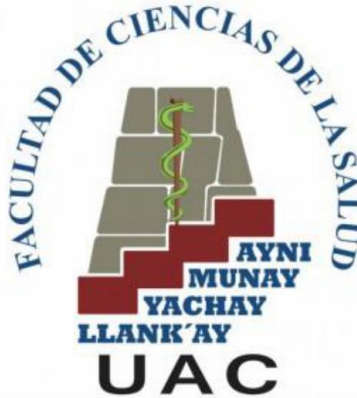




**Universidad Andina del Cusco**

**Facultad de Ciencias de la Salud**

**Escuela Profesional de Psicología**



**Percepción del clima laboral en agentes de seguridad de una empresa prestadora de servicios de seguridad de la ciudad del Cusco – 2017**

**Tesis presentada por:**

**Ceni Riuza Vidal Chávez**

**Para optar al título profesional de psicóloga**

**Asesor:**

**Mg. Gareth Del Castillo Estrada**

**CUSCO - 2017**



**Título :** Percepción del clima laboral en agentes de seguridad de una empresa prestadora de servicios de seguridad de la ciudad del Cusco – 2017.

**Autor :** - Ceni Riuza Vidal Chávez

**Fecha :** 19-12-2017

### RESUMEN

El clima laboral hoy en día tiene un papel muy importante en la mayoría de las organizaciones siendo fundamental en la empresa prestadora de servicios de seguridad. Un buen clima laboral ayuda y alienta a que cada uno de los miembros de la organización sea competente, creando una conducta adecuada de todos los miembros, permitiendo que ellos se comprometan a ser responsables de sus asignaciones laborales dentro de la empresa. La investigación tiene como objetivo determinar cuál es la percepción del clima laboral en agentes de seguridad de una empresa prestadora de servicios de seguridad en la ciudad del Cusco – 2017, con una población de 73 trabajadores; la cual está conformada por agentes de seguridad, se utilizó un tipo de diseño descriptivo correlacional, el instrumento que se utilizó fue la escala de clima laboral de Sonia Palma Carrillo (CL- SPC, 2004). Finalmente el estudio muestra que los resultados de la percepción del clima laboral en general y también en cada una de sus cinco dimensiones tiene una percepción favorable dentro de la empresa prestadora de servicios de seguridad. Llegando a la conclusión que la percepción del clima laboral en agentes de seguridad de una empresa prestadora de servicios de seguridad en la ciudad del Cusco presenta una percepción favorable, indicándonos que el empleado procesa cada situación y reintegra la información que llega hacia él, y como mezclan las experiencias temporales utilizándolas en ese momento y relacionándolas con el contexto que se encuentra el agente de seguridad.

**Palabras claves:** Percepción, clima laboral, agentes de seguridad, empresa prestadora de servicios de seguridad.



### ABSTRACT

The work environment today has a very important role in most organizations being fundamental in the company which provides security services. A good working environment helps and encourages each member of the organization to be competent, creating appropriate behavior for all members, allowing them to commit to be responsible for their work assignments within the company, The objective of the research is to determine the perception of the working environment in security agents of a company which provides security services in the city of Cusco - 2017, with a population of 73 workers; which is conformed of security agents, a type of descriptive correlational design was used, the instrument that was used was the work environment scale of Sonia Palma Carrillo (CL-SPC, 2004). Finally, the study shows that the results of the perception of the work environment in general and also in each of its five dimensions have a favorable perception within the company that provides security services.

Arriving at the conclusion that the perception of the work environment in security agents of a company that provides security services in the city of Cusco presents a favorable perception, indicating that the employee processes each situation and reintegrates the information that reaches him, and how they mix the temporary experiences using them at that moment and relating them to the context that the security agent is in.

**Keywords:** Perception, work environment, security agents, security services Provider Company.