



**Autónoma**  
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**TESIS**

CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL  
DE LA DIRECCIÓN DE CRIMINALÍSTICA DE LA POLICÍA NACIONAL  
DEL PERÚ, LIMA 2021

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**AUTORA**

EMILY AZUCENA MARTINEZ LAURA

**ASESOR**

MG. MAX HAMILTON CHAUCA CALVO

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

COMPORTAMIENTO HUMANO EN LAS EMPRESAS Y  
ORGANIZACIONES

**LIMA, PERÚ, FEBRERO 2021**

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a mis hijas, porque son mi fuerza y motivación para el desarrollo de esta investigación, y a mi esposo por su apoyo incondicional en mis momentos de debilidad, su amor incondicional y su confianza para lograr este sueño alcanzado.

## **AGRADECIMIENTOS**

Mi agradecimiento principal a nuestro Padre celestial por este logro, por darme salud y paciencia para superar las dificultades, por darme sabiduría y enseñarme a mantener la calma en momentos de dificultad.

A mis padres por darme la vida, por amarme como soy y por confiar en mi en esta larga y ardua carrera.

A mis hermanos, esposo e hijas, quienes son la razón de mi lucha continua y superación, muchas gracias por su comprensión y paciencia en estos largos años de ausencia donde tenía que dividir mi tiempo entre la familia, el trabajo y los estudios.

A mis profesores por sus enseñanzas impartidas durante mi formación profesional, a mis compañeros de aula, quienes ayudaron en mi desarrollo profesional. Y muy especialmente a mi asesora particular, Rosa Ayala, quien me guió en el desarrollo de mi investigación.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	ii
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	ivii
<b>RESUMEN</b> .....	viii
<b>ABSTRACT</b> .....	ixx
<b>RESUMO</b> .....	x
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	xii
<b>CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1. Realidad problemática.....	14
1.2. Justificación e importancia de la investigación.....	16
1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos .....	17
1.4. Limitaciones de la investigación.....	18
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Antecedentes de estudios .....	20
2.2. Bases teóricas y científicas del clima organizacional.....	24
2.3. Bases teóricas y científicas del estrés laboral.....	29
2.4. Definición conceptual de la terminología empleada .....	36
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO</b>	
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	39
3.2. Población y muestra.....	39
3.3. Hipótesis .....	41
3.4. Variable – Operacionalización.....	42
3.5. Métodos y técnicas de investigación .....	42
3.6. Análisis estadístico e interpretación de datos .....	46
3.7. Aspectos éticos .....	47
<b>CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b>	
4.1. Resultados descriptivos -prueba de normalidad.....	49
4.2. Contrastación de la hipótesis general .....	49

## **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1. Discusión.....	58
5.2. Conclusiones.....	62
5.3. Recomendaciones.....	65

## **REFERENCIAS**

## **ANEXOS**

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Características demográficas de los participantes según edad.....	40
Tabla 2	Características demográficas de los participantes según sexo.....	41
Tabla 3	Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov.....	49
Tabla 4	Correlación entre el clima organizacional y el estrés laboral.....	49
Tabla 5	Correlación entre las dimensiones del clima organizacional y el estrés laboral.....	50
Tabla 6	Correlación entre las dimensiones del estrés laboral y el clima organizacional.....	50
Tabla 7	Frecuencia y porcentaje de la variable clima organizacional.....	51
Tabla 8	Frecuencia y porcentaje de la variable estrés laboral.....	52
Tabla 9	Comparación de la variable clima organizacional según sexo.....	53
Tabla 10	Comparación de la variable clima organizacional según grado policial.....	54
Tabla 11	Comparación de la variable estrés laboral según sexo.....	55
Tabla 12	Comparación de la variable estrés laboral según grado policial.....	56

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Cálculo de la muestra.....	40
Figura 2	Categorías altas de las dimensiones del clima laboral en los agentes policiales de la DIRCRI.....	52
Figura 3	Categorías altas de las dimensiones del estrés laboral (estrés y estrés alto) en los agentes policiales de la DIRCRI.....	53

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE LA  
DIRECCIÓN DE CRIMINALÍSTICA DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ, LIMA  
2021**

**EMILY AZUCENA MARTINEZ LAURA**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

**RESUMEN**

El objetivo del presente estudio fue encontrar la relación que existe entre clima organizacional y estrés laboral en el personal de la dirección de criminalística de surquillo. El cual fue de diseño no experimental y de tipo descriptivo correlacional. Los instrumentos de medición fueron el Cuestionario de Clima Organizacional de Palma y el Test de Estrés Laboral de la OIT los cuales fueron aplicados en 150 efectivos policiales entre las edades de 25 a 45 años. El coeficiente de Rho de Spearman se empleó para la verificación de los objetivos, donde se halló una correlación significativa e inversa entre el clima organizacional y el estrés laboral ( $p < .01$ ). A ello se suma que el Clima Organizacional fue percibido en el 55% de los efectivos policiales como moderado, mientras que el 48% de la muestra presento estrés dentro de su organización. Finalmente, se pudo hallar relaciones significativas entre las variables de estudio según el sexo y el grado policial, donde las mujeres, primeramente, manifestaron más estrés que los hombres. Además, los suboficiales mostraron más estrés que los oficiales. En relación al clima organizacional, la autorrealización y el involucramiento laboral fueron las dimensiones que indicaron una mayor recurrencia en las mujeres que en los hombres ( $p < .05$ )

**Palabras Claves:** clima organizacional, estrés laboral, criminalística, efectivos policiales.



# ORGANIZATIONAL CLIMATE AND WORK STRESS OF THE PERSONNEL OF A DIRECTORATE OF CRIMINALISTICS OF THE NATIONAL POLICE OF PERU

EMILY AZUCENA MARTINEZ LAURA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

## ABSTRACT

The objective of this study was to find the relationship between organizational climate and work stress in the personnel of a criminalistics department in Surquillo. Which was of a non-experimental design and of a descriptive correlational type. The measurement instruments were the Organizational Climate test from Palma and the Labor Stress Test of the ILO, which were applied to 150 police officers between the ages of 25 to 45 years. Spearman's Rho coefficient was used to verify the objectives, where a significant and inverse correlation was found between organizational climate and work stress ( $p < .01$ ). In addition, the Organizational Climate was perceived in 55% of the police officers as moderate, while 48% of the sample presented stress within their organization. Finally, it was possible to find significant relationships between the study variables according to sex and police grade, where women, first, manifested more stress than men. In addition, the officers showed more stress than the NCOs. Regarding the organizational climate, self-realization and work involvement were the dimensions that indicated a greater recurrence in women than in men ( $p < .05$ )

**Key Words:** organizational climate, work stress, criminalistics, police officers.

**CLIMA ORGANIZACIONAL E ESTRESSE NO TRABALHO DO PESSOAL DO  
DEPARTAMENTO DE CRIMINOLOGIA DA POLÍCIA NACIONAL PERUANA,  
LIMA 2021**

**EMILY AZUCENA MARTINEZ LAURA**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

**RESUMO**

O objetivo deste estudo foi verificar a relação entre clima organizacional e estresse no trabalho em funcionários de um departamento de criminalística em Surquillo. Que foi de desenho não experimental e de tipo descritivo correlacional. Os instrumentos de medida foram o teste de clima organizacional da palma no Trabalho e Labor Stress Test da OIT, aplicados a 150 policiais com idades entre 25 e 45 anos. O coeficiente Rho de Spearman foi utilizado para verificar os objetivos, onde foi encontrada uma correlação significativa e inversa entre clima organizacional e estresse no trabalho ( $p < 0,01$ ). Além disso, o Clima Organizacional foi percebido por 55% dos policiais como moderado, enquanto 48% da amostra apresentou estresse dentro de sua organização. Por fim, foi possível encontrar relações significativas entre as variáveis do estudo segundo sexo e grau de policial, onde as mulheres, em primeiro lugar, manifestaram mais estresse do que os homens. Além disso, os sargentos mostraram mais estresse do que os oficiais. Em relação ao clima organizacional, autorrealização e envolvimento no trabalho foram as dimensões que indicaram maior recorrência nas mulheres do que nos homens ( $p < .05$ )

**Palavras-chave:** clima organizacional, estresse no trabalho, criminalística, policiais.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación busca reforzar la salud de los grupos policiales que se han visto afectados por la situación crítica y desoladora por la que está pasando nuestra nación. Esto está afectando su desempeño profesional tanto dentro como fuera de su institución, y este a su vez esté generando en ellos estrés a nivel laboral, el cual es también conocido como síndrome de Bournout. Además, este estrés es también generado bien por la sobrecarga laboral o por la gestión inadecuada de la jerarquización institucional de la dirección del departamento que fue foco de este estudio. Cabe mencionar que dicha situación no es sorpresiva y ocurre en mayor o menor proporción en todas las empresas, organizaciones o instituciones.

Asimismo, se realizó siguiendo las líneas de investigación del ámbito de la salud y trabajo científico con la intención de dar a conocer una situación que se ha venido observando en los últimos años: que muchos efectivos policiales presentan problemas debido al estrés laboral, la carga de trabajo o la presión a la que están estos profesionales al desarrollar sus labores diarias, lo cual genera un clima organizacional negativo. Todo lo mencionado anteriormente, ocasiona un desgaste físico y mental por la misma función y compromiso con su labor, ya que ellos, en particular, al pertenecer a una institución castrense están expuestos diariamente a combatir con armas de fuego a la delincuencia, a realizar investigaciones que muchas veces ponen en riesgo su vida, a viajar adaptándose a condiciones realmente complicadas entre otras cosas más. Al ser estas actividades parte de su vida, estos trabajadores suelen presentar irritabilidad, labilidad, insomnio, depresión, problemas cardíacos, males físicos y de desequilibrio emocional afectando notablemente el clima organizacional de su centro laboral, condiciones que podrían presentarse a corto o largo plazo. Cox (2004) menciona que no hay que dejar de lado los efectos en la organización, tales como bajo rendimiento laboral, mal clima laboral, ausentismo e insatisfacción en el trabajo.

Así, se puede enmarcar el estrés como un concepto dentro del ámbito laboral el cual se podría definir como el desbalance entre las exigencias demandadas en el trabajo y la competencia suficiente para realizarlas. Esto también se encuentra en línea con las ideas de Davis y Newstrom (1990) quienes definieron el estrés en el

trabajo, como la dupla conformada tanto por agotamiento como por apatía que experimenta un trabajador en razón de que este no se siente capacitado para lograr sus metas, estado que implica también manifestaciones de queja e irritabilidad.

Nos encontramos viviendo en la era del estrés laboral, el cual se produce por los diferentes problemas que se presentan a diario; sin embargo, ahora una cuota importante de estrés se suma a la que ya tenemos al encontrarnos en medio de una crisis epidemiológica por la pandemia del coronavirus, el cual ha llevado los niveles de estrés muy altos a nivel mundial (Organización Mundial de la Salud, 2019). Asimismo, se sabe que una de las instituciones con mayor cargo de responsabilidad es la Policía Nacional, el cual ha demostrado un alto compromiso durante la pandemia, exponiendo su vida para resguardar el orden y el control interno de la nación, con largas horas de trabajo, desencadenando un ambiente hostil, fricción entre los efectivos policiales, hasta el punto de llegar hasta agresiones ya sean físicas o verbales consecuencias directa del estrés.

**CAPÍTULO I**  
**PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## 1.1. Realidad problemática

El síndrome de Burnout fue reconocido por la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2019) como un trastorno de carácter emocional que surge como resultado de encontrarse bajo estrés de manera crónica en el entorno laboral o de una incapacidad de desconectarse del trabajo. Como consecuencia, no solo la salud física y mental es afectada negativamente, sino su productividad. Es por esto que dicho trastorno tiene que ser administrado desde las áreas de recursos humanos de las empresas a fin de manejar o prevenir este síndrome. Esta política empresarial tiene una importancia relevante en el contexto actual de la pandemia de coronavirus. Esto se señala claramente en el estudio que tiene por nombre 'COVID-19 Global Impact' el cual es parte del informe anual denominado '360° Wellbeing Survey 2020' el cual a su vez fue llevado a cabo por la compañía Cigna (Seguros Médicos Comprometidos con tu Salud) de servicios de salud en España. En él casi las tres cuartas partes de los españoles del estudio (74%) admitió estar todo el tiempo en modo trabajo ("always on"). Adicionalmente, también se supo que un cerca de la mitad de los españoles (45%) reconoció haber experimentado estrés bien por sentir incertidumbre o por cambios acaecidos dentro de sus entornos laborales.

Además, tanto la Organización Internacional del Trabajo (OIT-2019) como Oddette Murillo, especialista laboral de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), señalaron que el estrés laboral estaba siendo dominado por México, China y los Estados Unidos, en ese orden y con un 75%, 73% y 59% respectivamente. El tiempo de vacaciones puede ser un factor, ya que México brinda a sus trabajadores solo seis días de vacaciones al año, mientras que otros países latinoamericanos, como Brasil, Panamá, Perú, Cuba y Nicaragua, garantizan a los trabajadores un total de 30.

Por otro lado, según los estudios de la revista Sleep Savvy (2020) en relación al trastorno del sueño, encontró que la ciudad que encabeza la lista mundial de agotamiento es la ciudad de Tokio en Japón. Esto debido a que obtuvo algunas de las puntuaciones mundiales más altas en presentismo, falta de motivación y cantidad de personas que duermen menos de 7 horas por noche. Caso contrario ocurre en el continente europeo, en donde la ciudad de Tallin en Estonia registra el "agotamiento"

más bajo de todas las ciudades del mundo estudiadas. Por esta razón, el 85% de los empleados locales están muy satisfechos con sus trabajos. En el caso de Perú, este se ubica en el puesto 48<sup>avo</sup> de los 70 países con mayor desgaste a nivel mundial.

El Instituto Nacional de Salud Mental Honorio Delgado - Hideyo Noguchi ((INSM "HD-HN", 2018) en su informe Anales de salud mental, se encuestaron a 10,885 personas que acudieron en busca de atención por problemas físicos a hospitales generales y centros de salud de Lima Metropolitana. En la cual, encontraron que el grado de satisfacción laboral según condiciones específicas, se observa que aproximadamente dos tercios de la población adulta siente bastante o mucha satisfacción con las actividades que realiza, con sus compañeros de trabajo y con el ambiente físico donde labora; sin embargo, el 22.9% refiere nada o poca satisfacción con la remuneración que percibe y el 14.5% con el trato de los jefes. Las mujeres presentan menor satisfacción de manera significativa en la relación con los compañeros de trabajo y con la remuneración que recibe

En el Perú, las instituciones policiales no son ajenas a esta enfermedad ya que son agentes activos que buscan actualmente lograr que las disposiciones impuestas por el gobierno actual en relación a la pandemia de COVID-19 puedan cumplirse entre la población y así lograr que un orden público bajo control. Por esta razón son los encargados de, entre otras cosas, hacer cumplir los toques de queda y cuarentenas, impedir que la población se aglomere o realicen reuniones de carácter social, proteger tanto hospitales y postas médicas como lugares donde se expenden alimentos de primera necesidad. Desgraciadamente, estos elementos están expuestos a un alto riesgo de ser contagiados debido a que diariamente realizan las actividades antes mencionadas con pocos recursos, lo cual a su vez genere un aumento no solo de la carga laboral, sino del estrés. Adicionalmente, el número de efectivos policiales que están contagiados o que ya han fallecido debido al coronavirus tienen una cantidad mayor a la de cualquier otro grupo de profesionales peruanos que se encuentran en la primera línea de defensa. Debido a esta situación, es claro que un gran problema de salud pública es el tratamiento de la salud psicológica de los efectivos de la policía nacional. Es un problema con el que se tiene que lidiar para que no existan repercusiones tanto en el clima de la organización como en la performance de dichos efectivos policiales.

Este tipo de alteraciones no solo se manifiestan en la vida laboral que desarrolla el individuo, sino que también pueden desencadenar problemas familiares o de salud como gastritis, colitis, insomnio, e incluso pueden llevar a la muerte a la persona por exceso del trabajo, al sufrir un infarto al miocardio, por ejemplo. Adicionalmente, los empleados pueden evitar desgastarse profesionalmente si las áreas empresariales de recursos humanos pusiesen en evaluación tanto el estilo de liderazgo como la cultura en la organización, ya que estas reflejan la gestión del recurso humano dentro de la empresa. A partir de aquí, la cohesión, el compromiso y el mutuo apoyo podrían fomentarse dentro del entorno de trabajo.

Debido a esta situación, se vio la necesidad de realizar una investigación a fin de precisar una relación existente entre el clima organizacional y el estrés laboral del personal policial que labora en la División de Identificación Criminalística de la Dirección de Criminalística PNP del distrito de Surquillo. Y considerando que, hasta el momento, en esta institución no se había conducido una investigación que muestre la existencia de una relación entre las variables mencionadas anteriormente, este estudio cobra una importancia vital. Esto es así porque la policía como institución policiaca ha estado dejando un impacto muy negativo ante la sociedad debido a las constantes quejas por omisión de funciones y falta de apoyo al ciudadano, las cuales fueron a causa de recarga laboral a la que estos trabajadores están sometidos durante el cumplimiento de sus funciones. A parte de esto, es también necesario resaltar que la presión ejercida por sus superiores a fin de que cumplan con los objetivos y metas de la policía como institución del estado suma a la problemática de toda la situación.

## **1.2. Justificación e importancia de la investigación**

Tiene cuatro niveles:

**A nivel teórico:** profundizará no solo el conocimiento de las bases teóricas en cuanto a cómo el clima organizacional y el estrés laboral se relacionan, sino cómo el estrés afecta la labor y la salud del personal policial, lo cual a su vez ayudará a contestar, con una nueva perspectiva, preguntas alrededor de este problema.

**A nivel práctico:** contribuirá a mejorar y a fortalecer el clima organizacional a



través de una convivencia positiva entre los agentes policiales y sus jefes a cargo dentro de su centro de labores; además, esta investigación promueve talleres de prevención e intervención ante los problemas producidos por el estrés para beneficio de la población policiaca del país.

**A nivel social:** significará un aporte sumamente importante, ya que el estudio a través de sus variables podría significar la implementación de cambios en la forma como el trabajo en esta institución es realizado actualmente, lo que finalmente se traducirá en un mejoramiento del bienestar psicosocial del personal policial.

**A nivel metodológico:** Fue necesario la elección de instrumentos que cumplan con las propiedades psicométricas como la validez y la confiabilidad para su aplicación, es por ello que se escogieron el test del clima organizacional de Sonia Palma realizado en Perú en el 2014 y el Cuestionario de estrés laboral de la OIT - OMS adaptada a la realidad peruana en el 2013.

### **1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos**

#### **1.3.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en el personal de la Dirección de Criminalística de la Policía Nacional del Perú, Lima 2021?

#### **1.3.2. Objetivo general**

Establecer la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en el personal de la Dirección de Criminalística de la Policía Nacional del Perú, Lima 2021.

#### **1.3.3. Objetivos específicos**

- Determinar la relación entre el clima organizacional y las dimensiones del estrés laboral en el personal de la Dirección de Criminalística de la Policía Nacional del Perú, Lima 2021.

- Determinar la relación entre el estrés laboral y las dimensiones del clima organizacional en el personal de la Dirección de Criminalística de la Policía Nacional del Perú, Lima 2021.
- Identificar los niveles del clima organizacional y por dimensiones en el personal de la Dirección de Criminalística de la Policía Nacional del Perú, Lima 2021.
- Identificar los niveles del estrés laboral y por dimensiones en el personal de la Dirección de Criminalística de la Policía Nacional del Perú, Lima 2021.
- Comparar el clima organizacional según las variables sexo y grado policial en el personal de la Dirección de Criminalística de la Policía Nacional del Perú, Lima 2021.
- Comparar el estrés laboral según las variables sexo y grado policial en el personal de una Dirección de Criminalística de la Policía Nacional del Perú, Lima 2021.

#### **1.4. Limitaciones de la investigación**

La autorización del director para aplicar los instrumentos de nuestra investigación científica presentó retrasos, lo cual, a su vez, generó una reducción del tiempo estimado para la recolección de los consentimientos informados de los participantes evaluados, el cual es un criterio indispensable para emplear los cuestionarios.

El aumento de casos de contagio por coronavirus debido a la segunda ola de la misma hizo absolutamente necesario que la aplicación de técnicas y herramientas de recopilación de datos se haga a través de medio informáticos y no en persona. Por tal motivo se recurrió a la aplicación de formularios de encuestas de Google.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

## **2.1. Antecedentes de estudios**

Actualmente existen varias investigaciones que se han realizado en el panorama Nacional e internacional que muestran una relación entre las variables clima organizacional y estrés laboral. A continuación, se presentan los antecedentes más relevantes e importantes en los últimos 5 años.

### **2.1.1. Antecedentes internacionales**

Pulluquitín (2019) llevó a cabo una investigación cuantitativa en Ecuador haciendo uso de una muestra constituida por 30 guardias de seguridad hombres entre los 20 y 40 años. Dicho estudio tuvo por objetivo principal establecer un vínculo entre el estrés laboral y la calidad de vida de los participantes. Para ello, tanto la Escala GENCAT de Calidad de Vida como la Escala de Estrés Laboral OIT – OMS fueron las herramientas metodológicas para la reunión de los datos. Así y según los datos analizados, no se encontró relación alguna entre las variables estrés laboral y calidad de vida de los participantes; asimismo, se tuvo que poco más de la mitad de los guardias (56%) estuvieron bajo niveles de estrés bajos. Adicional a esto, también se tuvo que no se pudo establecer relaciones entre las variables de estudio y sexo por la ausencia de mujeres en la muestra.

Por su parte, Mora (2019) llevó a cabo un estudio no experimental correlacional en Ecuador que buscó relacionar el estrés laboral con las jornadas de trabajo observada en 173 guardias de seguridad hombres y mujeres. Los individuos objetos del estudio estuvieron conformados por hombres y mujeres dando un total de 173 ecuatorianos como muestra de estudio. La Escala Sintomática de Estrés SEPPO ARO y el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT fueron los instrumentos utilizados para la reunión de los datos. En base a los resultados, se encontró que el 69% de los participantes estuvo bajo estrés en un nivel bajo. También se tuvo que aquellos guardias que trabajaban en el horario nocturno presentaron un alto nivel de estrés en relación a los de los turnos diurnos. Adicionalmente, cuando las variables de estudio se contrapusieron con la variable sociodemográfica sexo, no se pudieron encontrar diferencias significativas.

Asimismo, Calahorrano (2019) realizó un estudio de naturaleza cuantitativa no experimental en una institución educativa fiscal en Ecuador, en donde busco correlacionar el Estrés Laboral y el Clima laboral en 40 docentes de ambos sexos pertenecientes. Para la investigación se tomó en cuenta la manifestación de los participantes, en relación al malestar corporal y las alteraciones en el estado de ánimo. La investigación es cuantitativa, correlacional y transversal, en una población docente de 40 personas. La tercera versión del cuestionario de Estrés de la Pontificia Universidad Javeriana y el cuestionario de Clima Organizacional de Litwin y Stinger fueron las herramientas metodológicas empleadas. Entre los hallazgos principales el Estrés Laboral se relaciona a nivel fuerte con el Clima Organizacional. Además, se encontró que el clima organizacional se ubica en la categoría alta por el 45% de los docentes, mientras que el estrés se encuentra en un nivel medio en el 27.5% de los mismos.

Del mismo modo, Lagos, Soto y Torres (2018) llevaron a cabo una investigación correlacional y transversal en Chillán, Chile, en el cual se determinó la relación entre las condiciones de trabajo y estrés laboral en madres académicas de la universidad del Bío-Bío. 61 participantes de esta universidad conformaron la muestra, los cuales no incluyeron personal con diferentes tipos de licencia. Para el análisis estadístico se utilizaron pruebas paramétricas y no paramétricas. Cerca del 40% indicó una edad entre 45-54 años (37.7%); poco menos de la mitad manifestó tener 2 hijos (49.2%); muy por encima de la mitad de la muestra manifestó estar casada (60.7%). Además, poco menos de la mitad contaba con un contrato de planta (49.2%); por debajo de la tercera parte tenía una antigüedad laboral entre 20-29 años (31.1%); el 90.2% tenía jornada laboral completa. De toda la muestra, por encima de una tercera parte manifestó tener óptimas condiciones de trabajo (34.4%), mientras que el 85.2% presentó niveles bajos de estrés. Al haberse evaluado las relaciones entre las dimensiones de condiciones de trabajo y nivel de estrés, se apreciaron correlaciones inferiores a 0.44, entre las cuales se destacó “entorno social” con “falta de cohesión” (-0.426,  $p < 0.001$ ) y “respaldo de grupo” (-0.433,  $p < 0.001$ ). Entre las dimensiones condiciones de trabajo y estrés laboral se encontró un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.621 ( $p < 0.001$ ). La relación entre las condiciones de trabajo y el estrés laboral es directa y estadísticamente significativa; es decir, mientras las condiciones de trabajo sean mejores, el nivel de estrés disminuirá.

Blanco y Thoen (2017) condujeron una investigación en Costa Rica en la que se buscó analizar la relación que existe entre el estrés laboral y el síndrome de Burnout, la depresión y el estrés en 66 oficiales entre 21 y 60 años. Para ello, el Cuestionario Breve de Burnout (CBB), la Escala de Depresión, Ansiedad y Estrés (DASS) y la Escala de Estrés Laboral (EELOC) fueron las herramientas para la recopilación de información de los participantes. Los resultados del análisis indicaron que el estrés laboral se correlaciona positivamente con tener un segundo trabajo; sin embargo, esto no necesariamente significó que el estrés se debiera al hecho de que los participantes fueran oficiales. Asimismo, la ansiedad, depresión y estrés, según los resultados, mostró un vínculo significativo con el estrés laboral, no así con el síndrome de Burnout. Adicional a esto, no se evidenciaron diferencias significativas entre las variables de estudio con la variable sociodemográfica sexo.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Domínguez (2020) realizó un estudio no experimental correlativo en un instituto de excelencia de la ciudad de Chiclayo del departamento de Lambayeque con una muestra final de 72 docentes ya que se empleó criterios de exclusión para su composición definitiva en el que el estrés laboral y clima organizacional fueron las variables de investigación. Para esto, la entrevista, la observación y los Cuestionarios de Estrés Laboral de Selye y Clima Organizacional de Palma, fueron instrumentos utilizados para la recopilación de la información, así como la entrevista y la observación. Así, según los resultados obtenidos, se encontró que el estrés laboral y el clima organizacional fueron correlatos, los cuales se relacionaron de forma débil e inversa ( $r=-0.047$ ). De la data también se pudo colegir que el estrés se ubicó en el nivel medio representado en 84.7% de los docentes, lo cual afectó el clima organizacional del centro educativo, el cual fue percibido como regular por el 81% del personal.

Bazán y Cerna (2019) llevaron a cabo una investigación de naturaleza cuantitativa con una muestra representativa de 184 efectivos policiales de la comisaría central de la ciudad de Cajamarca en la que se buscó encontrar la relación entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento. Los cuestionarios de estrés laboral de la OIT – OMS y el Cuestionario de Estilos de Afrontamiento del Estrés de

COPE se utilizaron para la recopilación de los datos. Según los resultados, los factores estresantes que alcanzaron los porcentajes más altos fueron los relacionados con la estructura organizacional (67%), los relacionados con respaldo al grupo (60%) y los concernientes a la influencia del líder o jefe (59%). De esto se pudo concluir que los efectivos de esta dependencia policial manifestaron grados altos de estrés laboral. Con respecto a los estilos de afrontamiento, los miembros de la dependencia alcanzaron un 79% cuando se enfocaron en la dimensión de emoción, la cual incrementa la probabilidad de solucionar situaciones con alta carga estresante. Además, obtuvieron un 76% cuando se enfocaron en el estilo problema, con el que afrontaron las situaciones evaluándolas, analizándolas y confrontándolas de una manera objetiva.

El estudio correlativo correlacional de Vásquez (2018) determinó como objetivo principal encontrar una correlación entre las variables satisfacción y el estrés laboral en una muestra representativa conformada por 157 efectivos policiales entre 25 y 50 años del Departamento de Robos de la Dirección de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú (DIRCRI) de Lima. Tanto la Escala de Satisfacción Laboral de Palma como la Escala de Estrés Laboral de la OIT se utilizaron para la recolección de data, y entre los hallazgos más importantes que se encontraron se tuvo que una correlación significativa y moderada entre la satisfacción laboral y las dimensiones del estrés laboral. Además, no solo se observó que un 40% de los efectivos policiales se encontró bajo niveles de estrés alto, sino que la tendencia a estar bajo un estrés cada vez mayor va en aumento. Asimismo, se tuvo que muy cerca de la mitad de la muestra (44%) situó su nivel de satisfacción laboral entre los niveles bajo y muy bajo.

Contreras (2017) realizó un estudio no experimental y correlacional en una institución militar del Callao utilizando una muestra comprendida por 132 colaboradores que buscó analizar el estrés laboral conjuntamente con el compromiso laboral que se genera en relación al clima organizacional. Tanto la Escala de Estrés Laboral OIT-OMS como el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen fueron las herramientas para la recopilación de información. Entre los hallazgos más importantes, se tuvo que el 59.4% de los militares mostró un compromiso organizacional de nivel bajo, mientras que poco más de la tercera parte (35%) se encontró bajo estrés laboral; además, por lo cual no se encontró que las variables de

estudio fueran correlatos entre sí.

Coaguila y Velásquez (2018) condujeron una investigación simultánea de corte transversal sobre muestras representativas de 94 y 70 suboficiales de la DIRINCRI en Lima y Arequipa respectivamente la cual buscó correlacionar las variables clima laboral y Síndrome de Burnout. Para esto, tanto la Escala de Clima Laboral (CLSPC) como el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) se emplearon como herramientas para cuantificar las variables mencionadas. Sus cifras resultantes indicaron que el 50% y 42% de la muestra (limeños y arequipeños) percibieron un clima organizacional de nivel moderado dentro de ambas organizaciones de estudio. Finalmente, dicha investigación encontró que las variables se correlacionaron significativamente, teniéndose que tanto un 40% como un 50% de los efectivos policiales percibieron el clima laboral de su institución como desfavorable y muy desfavorable respectivamente. Además, un 24.5% de participantes de Lima y 23.2% de Arequipa presentaron síndrome de Burnout. En otras palabras, a un número mayor de agentes policiales padeciendo este síndrome, mayor el número de ellos que calificarían el clima laboral de su institución como desfavorable.

## **2.2. Bases teóricas y científicas del clima organizacional**

### **2.2.1. Aspectos conceptuales**

Gómez (2011) habiendo definido clima organizacional como la suma entre el medio material y el medio compuesto por recursos humanos en la que las organizaciones realizan sus labores, destaca la notable importancia de esta para el mejoramiento continuo de las mismas, así como la importancia de su comprensión profunda en cuanto a los efectos que ejerce sobre los trabajadores con respecto a su productividad, rendimiento y satisfacción.

Teniendo lo anterior en mente, el modelo teórico de Likert (1978) expande esta idea planteando que existe una profunda interrelación entre el recurso humano y el clima organizacional. Según este, por un lado, se observará que la producción de un trabajador será el resultado de, tanto las normas administrativas como la información de la organización tienen sobre este, mientras que, por otro lado, la conducta de un



trabajador también ejercerá a su vez una influencia sobre el clima organizacional.

Para Chiavenato (1990) la suma de todo aquello que ocurre dentro de la organización y el medio percibido como favorable o desfavorable dentro de este es lo que él define como clima organizacional. Por otro lado, él también considera que el comportamiento de un determinado trabajador también es influenciado por un número de factores que la organización le provee, tales como los estilos del líder, el ciclo de vida del negocio, las normas y políticas dentro de ella, etc. Debido a esto, es de suma importancia el estudio del clima de la organización, ya que entendiendo claramente como este ejerce una influencia determina sobre los recursos humanos, se podrán establecer procesos o medios de acción planificados a fin de obtener de los trabajadores actitudes y conductas deseadas.

Para Guillén y Guil (2000), por su parte, la definición de clima organizacional es la de un grupo conformado por trabajadores cuya percepción de la organización para la que trabajan determinará sus conductas dependiendo si dichas percepciones son entendidas como benéficas o perjudiciales por ellos. Normalmente, entenderán que el medio en donde se desarrollan les ofrece algo benéfico tanto en cuanto esto signifique para ellos nuevas oportunidades y desarrollo profesional.

Para Palma (2004) el clima de una organización es el grupo de percepciones resultantes que ocurren entre las interacciones personales e institucionales que tiene el trabajador dentro de la organización para la que trabaja. Así, el clima organizacional será el resultado de una serie de experiencias y actividades, tales como el involucramiento y acceso a la información para llevar a cabo su trabajo, la supervisión recibida, la coordinación con otros compañeros, etc.

Cuadrado (2007) considera que la remuneración que recibe un trabajador es fundamental para la construcción del concepto del clima organizacional. Esto es así porque para el autor los salarios de nivel medio o bajo y al mismo tiempo fijos no contribuyen a un buen clima en la organización; además, considera que salarios bajos o medios tampoco dejan una producción de mejor calidad y con mejores resultados. Sin embargo, hay que tomar en cuenta también que salarios mayores al promedio sin bien motivantes, no significan necesariamente significarán un mayor rendimiento

laboral por parte del trabajador.

### **2.2.2. Enfoques en relación al clima organizacional**

Ruiz (2008) nos dice que el clima organizacional ha sido explicado a través de tres perspectivas que, si bien difieren unas de otras, son al mismo tiempo complementarias, posibilitando una comprensión más completa de este concepto.

**Conjunto múltiple de atributos organizacionales:** esta perspectiva comprende un número de categorías llamadas clases de clima, las cuales poseen ciertas características tales como estructura organizacional, tamaño y estilos de liderazgo que ejercen una influencia tal que puede modificar la conducta de cada uno de los trabajadores dentro de la organización.

**Conjunto de atributos individuales de los sujetos miembros de la organización:** esta perspectiva se enfoca en el trabajador y en los elementos que los distinguen de otros, tales como sus aspiraciones y exigencias personales, su conjunto de valores, etc. Todos estos elementos tendrán características que dependerán si la percepción que tienen los trabajadores de su organización es entendida como adecuada o inadecuada, lo cual está en directa relación con los niveles de satisfacción personales dentro de la organización.

**Conjunto de características organizativas subjetivamente percibida:** esta perspectiva, que emula a la de Lewin, viene a ser la interacción subjetiva de los individuos (aspiraciones, exigencias y valores personales) conformantes de la organización con los componentes objetivos de la organización la cual en forma resultante adopta el nombre de clima organizacional. Este enfoque concentra su interés en la interacción subjetiva, pues es esta la que finalmente genera el llamado clima organizacional. También se le ha llamado enfoque de situación.

En conclusión, tener tres perspectivas diferentes que expliquen el clima organizacional demuestra que cada organización se puede caracterizar por tener una de ellas en particular, la cual de manera general se caracteriza por tener estabilidad y perdurabilidad en el tiempo y que sobre todo afecta el comportamiento de todos los

integrantes de la organización de forma consciente o inconsciente. Sin embargo, hay que tomar en cuenta que una explicación completa del clima organizacional también concibe la existencia de microclimas dentro de ella, las cuales están sujetas a cambios y alteraciones transitorias, los cuales finalmente retornan a su comportamiento inicial.

### **2.2.3. Características del clima organizacional**

Según el Modelo de Litwin y Stinger (1978 citado por Brunet 2004) el clima atmosférico se asemeja al clima en una organización pues el primero influyen en el comportamiento de la gente que lo experimenta como el segundo en las conductas de los trabajadores dentro del centro laboral u empresa. Y así como el tiempo o clima está compuesto de un número de componentes, el clima organizacional también se puede dividir en elementos que la comprenden, tales como el organigrama organizacional, el tamaño, los medios utilizados para la comunicación, los estilos de dirección, etc.

- El conjunto de ciertas variables situacionales determinará un cierto clima dentro de la organización.
- Un mismo clima organizacional puede permanecer siendo el mismo a pesar de cambios en sus variables constituyentes.
- El clima organizacional posee un componente subjetivo y también de permanencia en el tiempo. Sin embargo, puede experimentar cambios o se puede estudiarla para producir algunos que sean deseados.
- En gran parte el clima en una organización está conformada por su componente humano y las características propias de esta, tales como las diferencias y comportamientos individuales, las aptitudes personales y la cultura.
- El individuo puede sentir que es un agente contribuyente a los fines que busca el clima organizacional, mientras que este último siempre un agente exterior a la persona o individuo dentro de ella.
- La tarea asignada no es lo mismo que el clima de modo que una misma tarea asignada puede generar climas distintos.
- El clima organizacional es la descripción subjetiva de la información percibida por un observador o actor dentro de la organización.

- Los efectos del clima sobre los individuos pueden ser fácilmente apreciados, aunque sea más complicado poder expresarlos utilizando el lenguaje de las palabras.
- Las conductas o comportamientos de los agentes o individuos dentro de la organización pueden cambiar al estar en contacto con el clima organizacional.
- En particular, el clima tiene un efecto directo sobre comportamiento de los individuos ya que incide de manera directa sobre la actitud o expectativa de cada una de las personas dentro de la organización.

#### **2.2.4. Dimensiones del clima organizacional**

Palma (2004) señalan cinco dimensiones subyacentes al clima organizacional:

**Autorrealización:** es la percepción individual en la que trabajador aprecia si el clima se comportará favorablemente para que logré realizar sus tareas diarias, así como si este mismo le brindará posibilidades para su desarrollo en el futuro.

**Involucramiento laboral:** es el nivel de compenetración que un trabajador logra alcanzar tanto con los valores como con los objetivos de la empresa, lo cual trae no solo el cumplimiento de objetivos sino la realización de un mejor nivel de servicio.

**Supervisión:** es la función en la que el desempeño de un trabajador se revisa de acuerdo a estándares establecidos por los niveles superiores a fin de brindar a este una apreciación de su misma performance diaria, brindando a su vez apoyo y orientación a fin de que este logre producir mejor y brinde un servicio de mayor calidad cada vez.

**Comunicación:** es la apreciación de la competencia de los medios, mensajes y códigos que la empresa utiliza para comunicarse tanto con sus clientes internos como externos en términos de eficiencia y eficacia.

**Condiciones laborales:** es la dimensión en la que se evalúa si la organización está preparada para proveer a sus trabajadores con todos aquellos ingredientes de naturaleza material, económica y psicosocial que permiten que la entrega del servicio

se lleve a cabo sin ningún problema. En otras palabras, las condiciones laborales no solo implican el aspecto económico que un trabajo pueda brindar, sino también todos aquellos elementos que la empresa tiene la obligación de proveer a sus trabajadores para que un servicio específico se lleve a cabo de la mejor manera.

## **2.3. Bases teóricas y científicas del estrés laboral**

### **2.3.1. Aspectos conceptuales del estrés laboral**

Varios pueden ser los factores causantes de un estado de estrés en el entorno empresarial; su manejo y control, por lo tanto, dependerá de la capacidad individual de cada trabajador para poder lidiar con él.

Chiavenato (2009) menciona que hay diversos factores causantes de estrés en el centro de labores, tales como fechas límite, falta de seguridad, manejo pobre de las emociones, el ser irresponsable con el manejo de la autoridad, exigencias laborales incongruentes, malhumor, fracasos, falta de identificación con la cultura dentro de la empresa, etc.

Cannon (1911) llamaba estrés a todo estímulo capaz de generar deseos de luchar o huir. Más adelante, este vocablo se empleó para distinguir aquellas circunstancias del medio cuyo influjo demandaba de un individuo un empeño más allá de lo acostumbrado de sus mecanismos reguladores.

Lazarus y Folkman (1986) desarrollaron el modelo denominado de apreciación cognitiva, en el cual se distinguían las apreciaciones primarias y secundarias. La primaria consiste en la identificación de un evento como negativo, benigno o insignificativo, mientras que la apreciación secundaria surge en caso el evento se haya clasificado como negativo, en cuyo caso el individuo involucrado evalúa la disponibilidad de recursos para lidiar con dicha situación. El cuadro de estrés aparece toda vez que las evaluaciones preliminares resulten ambas negativas.

De la misma manera, la ira y la ansiedad se relacionan con el conflicto, la frustración y también otros estados de estrés; es decir, la persona reacciona en forma

tal que pueda escapar, reducir y evitar su angustia y/o lidiar con la situación. Así, se puede enmarcar el estrés como un concepto dentro del ámbito laboral el cual se podría definir como el desbalance entre las exigencias demandadas en el trabajo y la competencia suficiente para realizarlas. Esto también se encuentra en línea con las ideas de Davis y Newtron (1990) quienes definieron el estrés en el trabajo como la dupla conformada tanto por agotamiento como por apatía que experimenta un trabajador en razón de que este no se siente capacitado para lograr sus metas, estado que se manifiesta también manifestaciones de queja e irritabilidad.

Según Siegrist (1996) “el estrés laboral se produce cuando se presenta un alto esfuerzo y una baja recompensa, que provoca el deterioro de la autoestima y de la autoeficacia y en consecuencia estrés”. Es el denominado modelo de esfuerzo-recompensa. Del cual el alto esfuerzo en el trabajador está integrado por factores extrínsecos (demandas y obligaciones) y los factores intrínsecos (alta motivación y deficiente afrontamiento del estrés). También la recompensa deficiente está relacionada con 3 estímulos principalmente: Dinero, Estima y Control del Status, este último se refiere al riesgo de quedarse sin empleo, la pérdida de ser importante para de la organización, seguridad en el trabajo, y ausencia de ser descendido o ser desempleado). De esta forma se produce estrés cuando el esfuerzo supera a la recompensa o las recompensas no contrarrestan el nivel de esfuerzo añadido.

### **2.3.2. Tipos de estrés según Selye**

Para Selye (1956) el estrés de nuestros días tiene causas psicosociales, y uno del cual es difícil librarse. Ante un evento exterior o externo a los individuos, el organismo reaccionará de dos maneras distintas:

**Estrés positivo:** Es el estrés ligado al instinto de supervivencia y que se genera para lograr nuestro éxito personal pues nos permite rendir física y mentalmente en nuestro día a día, condiciones esenciales para ser productivos, creativos y servir de motivación a los demás.

**Estrés negativo:** Este estrés se produce toda vez que un individuo se da cuenta que no es capaz de poder hacer frente a ciertas situaciones que él considera

amenazantes o demandantes, por ejemplo, elevadas cargas de trabajo, el conflicto de roles, actividades poco estimulantes o frustrantes, etc.

La forma en cómo se toman e interpretan los eventos, determinará el tipo de estrés que se experimenta. Lo que para un determinado individuo significa un estrés negativo, para otro podría ser o significar uno de naturaleza positiva; esto quiere decir que es más importante cómo alguien ve o percibe una situación que el hecho de que esté ocurriendo. Para Bensabat (1987) el estrés es el resultado natural de las actividades que los individuos realizan a través de su vida y eso, por lo tanto, lo hace un componente absolutamente necesario en la vida de los individuos para que estos se desarrollen de la mejor forma y en armonía con sus habilidades y personalidades. Sin embargo, si las personas lidian con cantidades desequilibradas de estrés; es decir, cantidades en demasía o escasas, este se transformará en distrés, lo cual llevará al individuo a una adaptación deficiente en su biología, psicología y fisiología.

### **2.3.3. Causas y Consecuencias del estrés laboral**

León (2013) señala que una de las causas de generación del estrés han sido aquellos avances tecnológicos que están llevando cada vez más trabajadores a recibir menos capacitación. Estas causas podrían ser:

- El aumento de la carga de trabajo y su ritmo asociado.
- La asignación de tareas monótonas.
- La inestabilidad laboral.
- La exigencia de un alto grado de responsabilidad.
- El exponerse a tareas riesgosas o insalubres.
- La carencia de ayuda o asistencia.
- El hostigamiento o acoso laboral.
- El abuso de autoridad.
- La falta de agradecimiento por servicios prestados.
- Las condiciones físicas en donde se realizan las actividades.
- Diferentes combinaciones entre las anteriores.

León (2013) manifiesta que no es común que las organizaciones contraten

profesionales capacitados para lidiar y reducir el estrés de sus trabajadores, aunque la demanda de este problema es bastante alta. Es así que el poco interés mostrado por las empresas a fin de disminuir los problemas de estrés en sus trabajadores se suma a la lista anterior como una causa para la existencia del estrés en el ámbito laboral.

Con respecto a los efectos del estrés, se sabe que estas son bastante numerosas y diferentes entre sí. Cox (1978) propuso una categorización de aquellos que se pueden presentar al mediano y largo plazo.

**Efectos psicológicos:** entre otros tenemos en la agresividad hacia los demás, la propensión a irritarse fácilmente, el mal humor, los estados de nerviosismo, la estima baja, el sentirse solo, el cansancio frecuente o incluso crónico los efectos más frecuentes a nivel psicológico.

**Efectos conductuales:** se tiene que, entre la adicción a las drogas, el consumo de cigarrillos y bebidas alcohólicas, síndromes de rechazo a la alimentación y la proclividad a tener accidentes están los ejemplos de efectos conductuales más importantes.

**Efectos cognitivos:** aquí se pueden mencionar que el sentirse bloqueado mentalmente, el ser proclive a olvidarse de las cosas, el ser extremadamente sensible a la reprobación de los demás, así como la incompetencia para enfocarse y decidirse son los efectos cognitivos más frecuentes.

**Efectos fisiológicos:** con respecto a estos tenemos que el incremento tanto de la glucosa en la sangre, la presión arterial, o colesterol se encuentran entre los principales. Además, la hiperventilación, la sensación de resequedad en la boca y dificultades para respirar son también muy frecuentes.

**Efectos Organizacionales:** en las empresas se ha observado que el sentirse descontento en el trabajo, la generación de un mal ambiente de trabajo, la rivalidad entre trabajadores, la abstención deliberada del puesto de trabajo, el rendimiento por debajo de los estándares entre otras caracteriza los efectos del estrés en las



organizaciones.

#### **2.3.4. Fases del estrés laboral**

Las fases del estrés laboral que los trabajadores experimentan no cambian sin importar la clase con la que se esté lidiando dentro de la organización, y la duración de cada una de ella dependerá directamente de diversos factores. León (2013) distingue tres diferentes fases:

**Fase de alarma:** Esta primera fase tiene una duración corta, y es en la que el organismo comienza a producir adrenalina, así como otras sustancias como una reacción a lo que este considera un ataque externo que requiere de un mayor esfuerzo. Es así que tanto la respiración como el ritmo cardiaco se aceleran, la presión arterial se eleva y hay presencia de ansiedad.

**Fase de resistencia:** Si el así previamente llamado ataque externo se mantiene en el curso del tiempo, el cuerpo empieza a consumir mayores recursos a fin de establecer una resistencia más activa. Es así que el conjunto de síntomas disminuye, y como consecuencia el cuerpo comienza a estabilizarse y a sentirse bajo control. Y dependiendo de la fortaleza que el trabajador pueda plantear al estrés (los factores psicosociales y biológicos están involucrados también), se verán duraciones variables en relación al tiempo para esta segunda fase.

**Fase de agotamiento:** El cansancio tanto físico como mental caracteriza la fase final del estrés laboral debido a que el cuerpo ya no puede tolerar más los ataques del medio exterior, cuestión por la que el trabajador puede volverse vulnerable a la irritación y desmotivación; además, esta situación pueden incluso empeorar mucho más si este continúa siendo expuesto de forma repetitiva y constante a dicha situación estresante. Incluso, la fase agotamiento puede menoscabar la capacidad natural que tiene un trabajador a resistir el estrés.

#### **2.3.5. Factores estresores en el ámbito laboral**

Para Sayazo (2004) hacer uso del término estresor nos remite a aquella

demanda, característica o factor que ocurre en el ámbito laboral la cual puede ser causantes o detonantes de un cuadro de estrés en un trabajador profesional. A continuación, se desarrolla dos de ellos.

**Factores Individuales:** Hay un número de características en las personas que las vuelven más proclives a padecer de cuadros de estrés una vez situaciones específicas se hayan desencadenado. Entre otras tenemos: el depender emocionalmente de otros, el ser muy ansioso, el ser muy introvertido, el tener cierta formación personal, el tener mala condición física, el ser muy rígido, el tener malos hábitos de salud, las propias expectativas, etc. Esto es así, porque todas las características personales mencionadas no son estáticas sino variables, motivo por el cual tienen un impacto dinámico sobre la relación existente con el trabajo y como tal puede generar estados de estrés.

**Demanda del Trabajo:** A diferencia de las anteriores, estos se refieren a todos aquellos desencadenantes de estrés relacionados a las particularidades de un trabajo determinado, entre los cuales podemos mencionar: el estar sobrecargado o infracargado de trabajo, la monotonía en las actividades, las sobre exigencias del puesto de trabajo, las relaciones interpersonales, la estabilidad laboral, los cambios organizacionales, los ascensos laborales, etc.

Existe también un tercer factor el cual aparece cuando un trabajador no puede establecer una relación armoniosa entre su rol laboral y familiar pues existe una sobrecarga en ambas que no solo dificulta el cumplimiento cabal de ambos roles, sino que también es causa de estados de estrés.

También, Tepper (2000) nos dice que el liderazgo es otro factor a considerar que puede generar estrés. Esto se da así porque si la conducta del líder es tal que se vuelve inadecuada, agotadora o hasta abusiva, entonces cada una de estas malas experiencias se pueden convertir en importantes estresores, los cuales perjudican el bienestar psicológico, laboral y hasta familiar del trabajador. En este contexto, tanto Ashforth (1994) como Peiró (2004) nos dicen que, por ejemplo, si el liderazgo es uno autoritario y autócrata, entonces las posibilidades que más episodios de acoso psicológico y otros se generen es más alta, pues todo ello genera las condiciones en

el clima para que los estresores mencionados se vuelvan a repetir. Adicional a esto, Robbins (2004) menciona que aquellos trabajadores que esperan mucho obtener conexiones o apoyo social en sus trabajos pueden experimentar considerable tensión o estrés si no la reciben de sus otros colegas. El modelo de tensión de Robbins también nos dice que esta no es solamente la única razón que pueda representar un estresor dentro de las empresas, sino que también lo pueden ser tanto la cultura organizacional como la determinadas circunstancias o condiciones dadas dentro de la organización. Recordemos entonces a Sieglin (2001) quien respaldando las ideas anteriormente mencionadas nos dijo que el estrés es una respuesta a culturas organizacionales bien determinadas donde, por ejemplo, las luchas de poder, las mismas políticas de la organización y la rivalidad son en si estresores importantes a mencionar. Y desde el punto de vista de las actitudes individuales, el aumento de los niveles de estrés dentro de una empresa en la forma de preocupación, inconformidad, irritabilidad, violencia, etc. aumenta cuando el trabajador tiene que lidiar con la estructura organizacional o el estilo de la empresa, o cuando el puesto exige determinadas cosas del trabajador, o cuando este atestigüa comportamientos que no son éticos tales como el nepotismo o el favoritismo.

### **2.3.6. Dimensiones del estrés laboral**

Mattenson e Ivancevich (1987) consideran a los estresores organizacionales, grupales e individuales dentro de su categorización de las dimensiones del estrés laboral, el cual es definido por ellos como una muestra individual de la adaptación que una persona presenta toda vez que se requieren demandas especiales de esta. A continuación, sus dimensiones del estrés laboral.

**Clima organizacional:** el clima puede afectar a las personas de forma diferente porque es la manera cómo estas “sienten” o perciben su organización. Este sentir es particular y único a cada empresa y es el resultado de la interacción que se da entre un trabajador y sus otros compañeros, la estructura organizacional, las diferentes políticas y los objetivos particulares de la organización.

**Estructura organizacional:** el esquema de la organización, la forma en como la jerarquía está establecida y como la autoridad se ejerce puede producir estrés en

el personal, pero no necesariamente a todos.

**Territorio:** esto define el espacio físico y personal o los ambientes físicos donde los trabajadores realizan o desarrollan sus tareas laborales. Si dicho espacio le es nuevo, extraño u ajenos, este puede volverse un estresor.

**Tecnología:** la tecnología se refiere al uso que las organizaciones hacen de esta con el fin de crear productos que los consumidores desean, y como dimensión del estrés limitaciones que una empresa pueda tener con la respecto a la tecnología puede crear estrés tanto en los trabajadores como en las autoridades superiores que incluso les puede afectar en su conducta y fisiología.

**Estresores por influencia del líder:** tanto la producción y la satisfacción laboral se pueden ver afectadas en algunas personas dependiendo de la forma de actuar de la persona a cargo del liderazgo en la organización, de sus procedimientos y finalmente de su estilo.

**Falta de cohesión:** esto se refiere que el desplazamiento de un miembro de un grupo se vuelve un estresor y un factor de desmotivación para aquel miembro que ha sido separado por la fuerza que inicialmente lo hizo parte de él.

**Respaldo del grupo:** es un estresor que mide la cantidad de estrés en relación a la cantidad de respaldo (opiniones y emociones compartidas) en el grupo. Es decir, a menor respaldo, mayor la cantidad de estrés y viceversa.

#### **2.4. Definición conceptual de la terminología empleada**

**Clima organizacional:** Es la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y la función de aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con los demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea (Palma, 2004).

**Estrés laboral:** Es la tensión a consecuencia de altas exigencias laborales que podrían estar por arriba de las competencias y recursos del sujeto para poder

enfrentarlo (Organización Internacional del Trabajo 2016).

**Desempeño:** Acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. (Chiavenato, 2000).

**Policía Nacional del Perú:** Es una institución del Estado creada para garantizar el orden interno, el libre ejercicio de los derechos fundamentales de las personas y el normal desarrollo de las actividades ciudadanas. Es profesional y jerarquizada. Sus integrantes representan la ley, el orden y la seguridad en toda la República y tienen competencia para intervenir en todos los asuntos que se relacionan con el cumplimiento de su finalidad fundamental como está establecido en el Reglamento del Decreto Legislativo N°1267, Ley de la Policía Nacional del Perú: Decreto Supremo N°026-2017-IN.

**Criminalística:** Es aquella que estudia a los hombres como criminales (delincuente), su entorno social, características físicas, psicológicas y el tratamiento que se les debe dar en caso de que no cumplan o violen lo establecido en la ley (rehabilitación, reinserción, etc.). Es la disciplina que se ocupa del estudio del fenómeno criminal, con el fin de conocer sus causas y fórmulas de manifestación, dicho lo anterior, es la ciencia causa- explicativa (Beristarain, 1978).

**CAPÍTULO III**  
**MARCO METODOLÓGICO**

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

#### **3.1.1. Tipo**

La presente investigación que es no experimental, es descrita por Kerlinger y Lee (2002) como una en la que el hombre de ciencia no controla las variables independientes debido a que o bien ya han ocurrido o su naturaleza es tal que no puede actuarse sobre ellas. Por lo tanto, basándose en el comportamiento simultaneo de estas es que se establecen o determinan las relaciones entre estas.

#### **3.1.2. Diseño**

La presente investigación es definida por Polit y Hungler (2000) como descriptiva porque el fenómeno en estudio, que es natural, es estudiado solo a través de la observación; asimismo, se le define como correlacional ya que su objetivo es establecer un vínculo entre las variables y el cual pueda definir claramente una relación entre el comportamiento de una de ellas en relación a la otra.

### **3.2. Población y muestra**

#### **3.2.1. Población**

La población de la presente investigación fue constituida por 217 adultos de ambos sexos es definida conceptualmente por Parra (2019) como una colección de elementos que poseen ciertas características de las cuales se desean obtener ciertas mediciones.

#### **3.2.2. Muestra**

Parella y Martins (2012) definen muestra como: "una parte o el subconjunto de la población dentro de la cual deben poseer características reproducen de la manera más exacta posible". La muestra de este estudio se conformó por 100 policías de la División de Identificación Criminalística del distrito de Surquillo. Para el cálculo de la muestra se ejecutó la fórmula mostrada.

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Donde:

n = Muestra

N = 217

Z = 1.96

p = 0.5

q = 0.5

d = 0.05

Figura 1. Cálculo de la muestra

### 3.2.3 Muestreo

El muestreo no probabilístico de acuerdo con Cuesta (2009) emplea criterios de inclusión y exclusión para la conformación de la muestra, motivo por el cual no todos los que conforman la población tendrán la misma probabilidad de ser escogidos.

### 3.2.4. Criterios de inclusión

Efectivos policiales de ambos sexos, que emitan su consentimiento para ser parte de la evaluación, de cualquier edad y que labore en la División Identificación Criminalística de la DIRCRI de Lima.

### 3.2.5. Criterios de exclusión

Personal que se encuentre pasando por vacaciones, personal civil y de comisión en otros departamentos.

Tabla 1

*Características demográficas de los participantes según edad*

Edad	Frecuencia	%
<39	19	19.0
>=40 ^ <=49	47	47.0
>50	34	34.0
Total	100	100.0



En la tabla 1 se observa que aquellos efectivos entre 40 a 49 años poseen una mayor frecuencia estadística, la cual representa el 47.0% de la muestra, seguida de aquellos oficiales, mayores de 50 años, con una representatividad del 34.0%. El porcentaje restante (19%) está conformada por oficiales más jóvenes, con una edad por debajo de los 39.

Tabla 2

*Características demográficas de los participantes según sexo*

Sexo	Frecuencia	%
Femenino	39	39.0
Masculino	61	61.0
Total	100	100.0

En la tabla 2 que el sexo masculino tiene una mayor presencia equivalente al 61.0% de la muestra, mientras que el 39.0% restante está representado por policías mujeres.

### 3.3. Hipótesis

#### 3.3.1. Hipótesis general

H<sub>i</sub> Existe relación estadísticamente significativa e inversa entre el clima organizacional y el estrés laboral en el personal de la Dirección de Criminalística de la Policía Nacional del Perú, Lima 2021.

#### 3.3.2. Hipótesis específicas

- H<sub>1</sub> Existe relación estadísticamente significativa e inversa entre las dimensiones del clima organizacional con las dimensiones del estrés laboral en el personal de la Dirección de Criminalística de la Policía Nacional del Perú, Lima 2021.
- H<sub>2</sub> Existen diferencias significativas al comparar el clima organizacional, según las variables sexo y grado ocupacional en el personal de la Dirección de Criminalística de la Policía Nacional del Perú, Lima 2021.

- H<sub>3</sub> Existen diferencias significativas al comparar el estrés laboral según las variables sexo y grado ocupacional en el personal de la Dirección de Criminalística de la Policía Nacional del Perú, Lima 2021.

### 3.4. Variable – Operacionalización

#### 3.4.1. Variable 1: Clima organizacional

- **Definición conceptual:** es la visión general que un trabajador tiene luego de aunar las percepciones obtenidas tanto del medio físico en donde realiza sus tareas laborales diarias como las percepciones que tiene de su propia autorrealización futura en la medida en que la organización lo está proveyendo de los recursos necesarios para hacerla realidad (Palma, 2004).
- **Definición operacional:** la información en relación al clima de la organización se recopila a través del cuestionario de la Escala del Clima laboral, la cual contiene 50 preguntas, todas ellas evaluadas a través con una escala de Likert con 5 posibles contestaciones.

#### 3.4.2. Variable 2: Estrés laboral

- **Definición conceptual:** se estableció la definición en la que el estrés laboral se ve como el desequilibrio tanto físico como mental que se presenta en respuesta del organismo a las exigencias del entorno, con una insuficiente capacidad de recursos inherentes al individuo (Matteson y Ivancevich, 1989).
- **Definición operacional:** la información acerca del estrés laboral se recolectó a través del conjunto de puntos obtenidos en la Escala Adaptada a la Realidad Peruana de Estrés Laboral (OMS-OIT), adaptada por Suarez (2013).

### 3.5. Métodos y técnicas de investigación

La encuesta fue la técnica de la cual se hizo uso a finde recopilar la data de los

sujetos bien acerca de si mismos, o como en este caso en relación al tema de estudio. Y mientras se llevaban a cabo las actividades diarias, la encuesta se tomó a 100 participantes. Esto con la intención de describir o explicar ciertas características de la problemática de estudio. Para realizar la investigación se efectuó la presentación de una carta dirigida al jefe de la División de Identificación Criminalística de la DIRCRI PNP, solicitando su autorización para la aplicación de los instrumentos los cuales tenían por objetivo evaluar tanto el clima organizacional como la medida del nivel de estrés de los oficiales de su institución. Luego de obtener el permiso de la dirección, se les brindó información sobre el tema antes de proceder con las encuestas.

### **3.5.1. Cuestionario de Clima Organizacional**

#### **Ficha Técnica**

Nombre del instrumento:	Cuestionario de Clima Organizacional
Autores:	Sonia Palma
Año:	2004
Procedencia:	Lima, Perú
Aplicación:	Individual y Grupal
Numero de Ítems:	50
Finalidad:	Medir el nivel de percepción global del ambiente laboral del sujeto.
	1 = Ninguno o nunca;
	2 = Poco;
Puntuaciones:	3 = Regular;
	4 = Mucho;
	5 = Todo o siempre;

#### **Reseña histórica**

El instrumento estuvo compuesto inicialmente por 100 preguntas. Estas fueron revisadas y corregidas quedando 66 de las cuales fueron eliminadas 16 a través del análisis factorial que permitió el ajuste de ítems. La muestra final estuvo constituida por 1323 trabajadores de empresas de producción y servicios, del sector público y privado de Lima Metropolitana. Uno de las bases teóricas que inspiró la construcción

del test fue el modelo de diagnóstico organizacional de Rodríguez (1999).

### **Consigna de Aplicación**

Estimado colaborador a continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Lea cuidadosamente cada proposición y seleccione la mejor alternativa que mejor describa su opinión, sólo una alternativa por respuesta.

### **Propiedades psicométricas originales del instrumento**

De acuerdo a los resultados estadísticos los datos mostraron una consistencia interna elevada ya que por un lado el Alfa de Cronbach arrojó un valor de 0.97, mientras que el Split Half de Guttman arrojó 0.90, con lo cual se pudo concluir que la escala era muy fiable. Las evidencias de validez de constructo del instrumento fue mediante un análisis factorial. Los resultados se constituyeron en cinco factores que expresaron el 41.858 de la varianza total. Se obtuvo una correlación de 0.87 y 0.84 considerada por el método de jueces y el análisis del poder discriminativo respectivamente.

### **Propiedades psicométricas del piloto**

La muestra piloto se conformó por 50 oficiales de la institución policial de Surquillo; adicionalmente, se requirió del criterio de 5 jueces para comprobar la validez de contenido mediante la prueba del coeficiente de V de Aiken, donde se evaluó la claridad, pertinencia y relevancia del test. El resultado arrojado ratificó la validez del instrumento con un valor superior a 0.80 (Bulger y Hournner, 2007). Asimismo, considerando que para Merino (2013) un valor para  $\alpha$  mayor a 0.7 es indicativo de una confiabilidad adecuada para el instrumento, esta se pudo confirmar ya que para para la escala completa se obtuvo un valor  $\alpha = 0.928$ .

### 3.5.2. Cuestionario de Estrés Laboral

#### Ficha Técnica

Nombre del instrumento:	Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS
Autores:	Ivancevich y Matteson
Año:	1989
Adaptado:	Ángela Suarez (2013)
Procedencia:	España
Aplicación:	Grupal o Individual
Numero de Ítems:	25
Finalidad:	Medir el nivel de estrés laboral en las personas.
	1 = Nunca;
	2 = Raras veces;
	3 = Ocasionalmente;
Puntuaciones:	4 = Algunas veces;
	5 = Frecuentemente;
	6 = Generalmente;
	7 = Siempre.

#### Reseña histórica

La Organización Internacional de Trabajo conjuntamente con La Organización Mundial de la Salud diseñaron el cuestionario, el cual fue sustentado por Ivancevich y Matteson en el año 1989 con el objetivo de medir los estresores organizacionales de manera grupal e individual, estableciendo 3 niveles de análisis, a saber: individual, grupal y organizacional. El presente estudio solo utilizó la evaluación del nivel organizacional y grupal.

#### Consigna de Aplicación

Indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés para usted, seleccionando la opción que mejor describa.

### **Propiedades psicométricas originales del instrumento**

Se obtuvo una confiabilidad alta con un alfa de Cronbach de 0.966 por consistencia interna; por otra parte, y debido a que no se pudo hallar evidencias para la prueba original, se tuvo que recurrir al análisis de validez de Preciado y Pando (2007). Con esto los ítems nos mostraron un nivel adecuado gracias a la prueba KMO (0.915). Además, 2 factores los cuales fueron reestructurados explicaron el 43.55% de la varianza total, así como con una validez del 65% del test.

### **Propiedades psicométricas peruanas**

Por otro lado, Suarez (2013) realizó la validez a través de cinco jueces expertos para tener como resultados los ítems por mejorar y los ítems válidos, es decir, obtuvo un KMO de 0.953 donde es significativo para su aplicación. Por otro lado, se obtuvo una confiabilidad alta al ser el Alfa de Cronbach = 0.966.

### **Propiedades psicométricas del piloto**

El coeficiente de Cronbach, arrojó un  $\alpha = .856$  para la escala total. En relación a la validez contenido, se obtuvieron valores superiores a  $V = 1$ , confirmando la validez requerida.

### **3.6. Análisis estadístico e interpretación de datos**

El archivo de base de datos fue analizado con el software para análisis estadístico *IBM SPSS v.25*. Con este, se analizó las variables de estudio con el estadístico de Kolmogorov-Smirnov para averiguar si estas se ajustaban a la distribución normal. De acuerdo a esto, se hizo uso del coeficiente de Spearman y también se comparó las dos variables de estudio según el rango policial y el sexo con el estadístico de U de Mann-Whitney, lo cual ayudó a comparar las medianas de los grupos independientes (Rivas, Moreno, Talavera, 2013).

Fue necesario emplear cálculos porcentuales y de frecuencias absolutas para

para presentar la relación entre las variables de una manera visualmente más organizada (Hernández y Mendoza, 2018). Por otra parte, la prueba V de Aiken se utilizó para corroborar la validez del contenido, mientras que las preguntas de los cuestionarios utilizados fueron examinadas con el coeficiente Alfa de Cronbach (Brown, 1980).

### **3.7. Aspectos éticos**

Se aplicaron aspectos éticos de la Asociación Americana de Psicología (APA) al involucrar al factor humano; además, se contó con la autorización de la Dirección de Criminalística de la Policía Nacional del Perú del distrito de Surquillo, previamente emitiendo consentimientos informados a todos aquellos miembros que aceptaron participar en el estudio e indicándoles que se resguardarían sus nombres y resultados, los cuales serían tratados como confidenciales. De este modo, se implementó el principio ético de respeto. Asimismo, se les puntualizó que la información recogida sería utilizada únicamente para el desarrollo del estudio y de ninguna manera para fines personales; así, se aseguró el cumplimiento del principio de beneficencia y de no maleficencia. Por último, se aplicó los principios de justicia e imparcialidad en tanto que se trató a los participantes de forma equitativa sin ningún tipo de discriminación. Los resultados obtenidos fueron entregados a la dirección de criminalística con recomendaciones que tuvieron por objeto el fortalecimiento de la salud, del bienestar psicológico y del clima laboral del personal de esta institución policiaca los cuales deberían ser aplicados a través de programas o talleres.

**CAPÍTULO IV**  
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE**  
**RESULTADOS**



#### 4.1. Resultados descriptivos -prueba de normalidad

Tabla 3

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov del clima organizacional y estrés laboral*

Variables	gl.	K-S	p
Clima Organizacional	100	.072	.008
Autorrealización	100	.115	.000
Involucramiento Laboral	100	.070	.012
Supervisión	100	.087	.000
Comunicación	100	.089	.000
Condiciones laborales	100	.100	.000
Estrés Laboral	100	.097	.000
Clima organizacional	100	.118	.000
Estructura organizacional	100	.111	.000
Territorio	100	.175	.000
Tecnología	100	.140	.000
Influencia del líder	100	.105	.000
Falta de Cohesión	100	.125	.000
Respaldo del grupo	100	.117	.000

En la tabla 3 se muestra los resultados de la prueba de Kolmogorov-Smirnov, los cuales nos indican que los datos no se ajustan a la distribución normal ( $p < 0.05$ ), por lo cual será necesario el uso de estadísticos no paramétricos.

#### 4.2. Contrastación de la hipótesis general

Tabla 4

*Correlación entre el clima organizacional y el estrés laboral*

Variables	$r_s$	p	$r^2$
Clima Organizacional			
Estrés Laboral			
	-.521**	.000	-.271

Nota: \*\* Correlación es significativa al 0.001

En la tabla 4 se observa el valor ( $r_s = -0.521$ ) que indica una correlación negativa moderada y un nivel de significancia  $p < 0.05$ ), por lo cual existe una

correlación significativa entre el clima organizacional y el estrés. Asimismo, según Cohen (1988) esta correlación puede ser explicada por un tamaño del efecto grande ( $r^2 > 0.25$ .)

Tabla 5

*Correlación entre las dimensiones del clima organizacional y el estrés laboral*

Dimensiones	$r_s$	Estrés laboral	
		$p$	$r^2$
Autorrealización	-.381**	.000	-.145
Involucramiento Laboral	-.200*	.047	-0.40
Supervisión	-.311**	.001	-0.96
Comunicación	-.330**	.000	-.108
Condiciones laborales	-.312**	.000	-0.97

Nota: \*\* Correlación es significativa al 0.001

En la tabla 5 se encontró que existe una correlación significativa e inversa entre las dimensiones del clima Organizacional y el estrés laboral, donde la autorización mostró un mayor grado de correlación con el estrés laboral ( $r_s = -0.381$ ), (en relación de las demás dimensiones de la variable clima organizacional). Asimismo, esta correlación puede ser explicada a través del tamaño del efecto, el cual es mediano ( $r^2 > 0.10$ ). De forma general, los tamaños del efecto varían desde pequeños a medianos.

Tabla 6

*Correlación entre las dimensiones del estrés laboral y el clima organizacional*

Dimensiones	$r_s$	Clima organizacional	
		$p$	$r^2$
Clima organizacional	-.401**	.000	-.160
Estructura organizacional	-.460**	.000	-.211
Territorio	-.383**	.000	-.146
Tecnología	-.467**	.000	-.218
Influencia del líder	-.479**	.000	-.229
Falta de Cohesión	-.472**	.000	-.222
Respaldo del grupo	-.551**	.000	-.303

Nota: \*\* Correlación es significativa al 0.001

En la tabla 6 se evidencia la relación significativa entre las dimensiones del

estrés laboral y el clima organizacional, en la cual es importante mencionar que el respaldo del grupo y el clima organizacional presentan una relación negativa moderada ( $r_s = -.551^{**}$ ), la cual puede ser interpretada por un tamaño del efecto grande ( $r^2 > 0.25$ ). Del mismo modo, la influencia del líder se relaciona con el clima organizacional a un nivel medio ( $r_s = -.479^{**}$ ) e interpretada por un tamaño del efecto grande. De forma general, según Cohen (1988) los tamaños del efecto van de pequeños a medianos.

Tabla 7

*Frecuencia y porcentaje de la variable clima organizacional*

Dimensiones	Bajo		Medio		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Autorrealización	9	9.0	35	35.0	56	56.0	217	100.0
Involucramiento Laboral	14	14.0	51	51.0	35	35.0	217	100.0
Supervisión	11	11.0	40	40.0	49	49.0	217	100.0
Comunicación	13	13.0	57	57.0	30	30.0	217	100.0
Condiciones laborales	11	11.0	40	40.0	49	49.0	217	100.0
Clima Organizacional General	10	10.0	55	55.0	35	35.0	217	100.0

En la tabla 7 se observa que, en general, las dimensiones del clima organizacional se encuentran entre las categorías media y alta, donde el 57.0% de los oficiales presentan una comunicación moderada dentro de su organización. Lo mismo modo ocurre con el involucramiento laboral, el cual se encuentra presente en el 51.0% a un nivel medio; además, el clima organizacional general es percibido en un nivel medio por el 55.0% de la muestra.

Tabla 8

*Frecuencia y porcentaje del estrés laboral*

Dimensiones	Bajo		Intermedio		Estrés		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Clima organizacional	24	24.0	18	18.0	34	34.0	24	24.0	217	100.0
Estructura organizacional	28	28.0	16	16.0	44	44.0	12	12.0	217	100.0
Territorio	44	44.0	30	30.0	13	13.0	13	13.0	217	100.0
Tecnología	36	36.0	20	20.0	36	36.0	8	8.0	217	100.0
Influencia del líder	29	29.0	7	7.0	46	46.0	18	18.0	217	100.0
Falta de Cohesión	32	32.0	19	19.0	36	36.0	13	13.0	217	100.0
Respaldo del grupo	28	28.0	12	12.0	38	38.0	22	22.0	217	100.0
Estrés General	27	27.0	15	15.0	48	48.0	10	10.0	217	100.0

En la tabla 8 las dimensiones más sobresalientes fueron la influencia del líder y la estructura organizacional las cuales se ubicaron en los niveles más altos, es decir, estrés y alto, los cuales suman (64% y 56% respectivamente), mientras que un 44% muestra un bajo nivel de estrés en relación al territorio. La dimensión tecnología se ubica mayormente en las categorías bajas e intermedias, pues en las sumas de las dos alcanza un 56 % de la muestra del total. Por otro lado, cabe mencionar que el 48.0 % presenta estrés en su centro laboral.

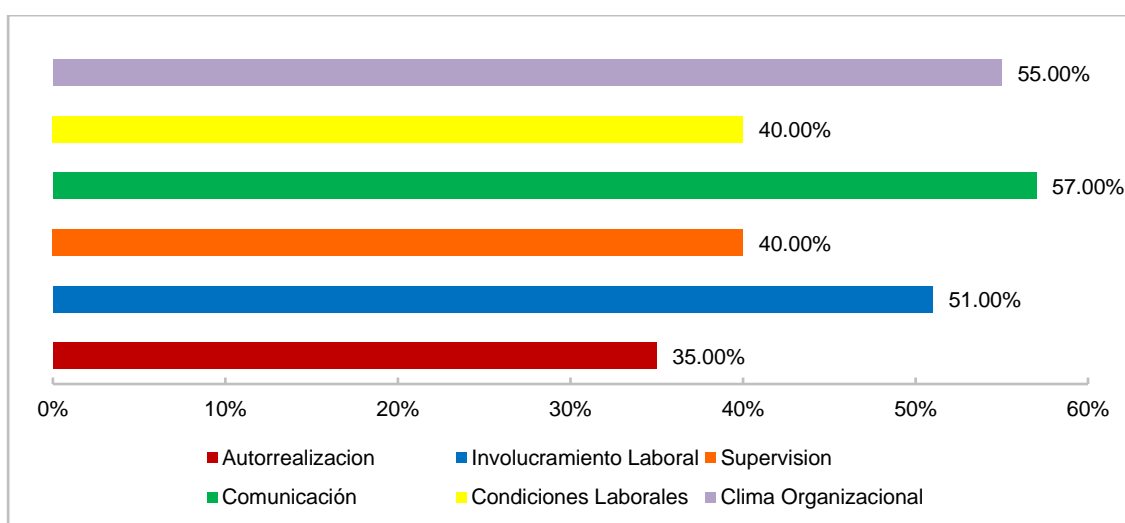


Figura 2. Categorías altas de las dimensiones del clima laboral en los agentes policiales de la DIRCRI.

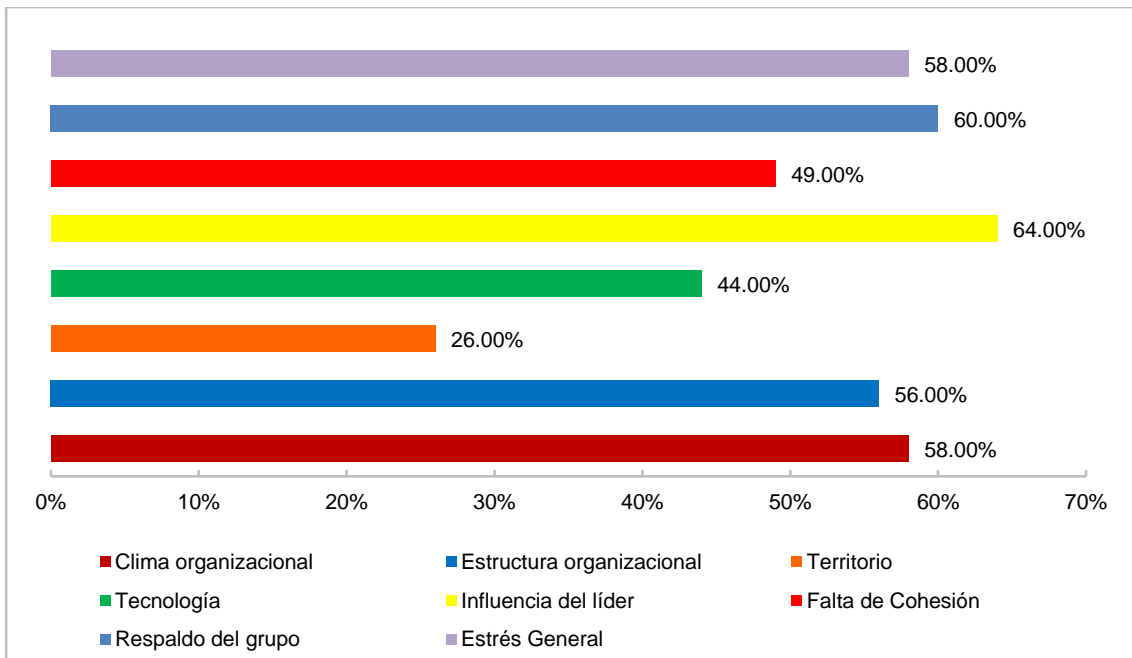


Figura 3. Categorías altas de las dimensiones del estrés laboral (estrés y estrés alto) en los agentes policiales de la DIRCRI.

Tabla 9

Comparación de la variable clima organizacional según sexo

Dimensiones	Categoría	Rango	N	U de Mann Whitney	p
Clima Organizacional	Hombre	52.33	61	U=1078.000	p=0.398
	Mujer	47.64	39		
Autorrealización	Hombre	46.07	61	U=919.500;	p=0.042
	Mujer	57.42	39		
Involucramiento Laboral	Hombre	54.88	61	U=922.500;	p=0.041
	Mujer	43.65	39		
Supervisión	Hombre	53.02	61	U=1035.500;	p=0.245
	Mujer	46.55	39		
Comunicación	Hombre	50.31	61	U=1178.000;	p=0.927
	Mujer	50.79	39		
Condiciones laborales	Hombre	51.04	61	U=1156.500;	p=0.802
	Mujer	49.65	39		

En la tabla 9 los resultados de la prueba U de Mann-Whitney indicaron diferencias significativas entre el clima organizacional general, la autorrealización y el involucramiento laboral con el sexo ( $p \leq 0.05$ ). Por otro lado, no existen diferencias

significativas entre el clima organizacional y sus dimensiones tales como la comunicación, condiciones laborales y supervisión con la variable sexo ( $p > 0.05$ ).

Tabla 10

Dimensiones	Categoría	Rango	N	U de Mann Whitney	$p$
Clima Organizacional	Suboficiales	47.24	61	$U=810.500$	$p=0.510$
	Oficiales	51.47	39		
Autorrealización	Suboficiales	46.89	61	$U=802.500;$	$p=0.468$
	Oficiales	51.58	39		
Involucramiento Laboral	Suboficiales	43.83	61	$U=732.000;$	$p=0.174$
	Oficiales	52.49	39		
Supervisión	Suboficiales	44.57	61	$U=749.000;$	$p=0.233$
	Oficiales	52.27	39		
Comunicación	Suboficiales	48.57	61	$U=841.000;$	$p=0.683$
	Oficiales	51.08	39		
Condiciones laborales	Suboficiales	43.63	61	$U=727.500;$	$p=0.163$
	Oficiales	52.55	39		

*Comparación del clima organizacional según grado policial*

En la tabla 10 no se encontraron diferencias significativas entre el clima organizacional general y dimensiones con el grado policial. ( $p>0.05$ )

Tabla 11

*Comparación de la variable estrés laboral según sexo*

Dimensiones	Categoría	Rango	N	U de Mann Whitney	p
Estrés Laboral	Hombre	45.51	61	U=885.000	p=0.021
	Mujer	58.31	39		
Clima Organizacional	Hombre	46.70	61	U=957.500;	p=0.089
	Mujer	56.45	39		
Estructura Organizacional	Hombre	44.53	61	U=825.500;	p=0.006
	Mujer	59.83	39		
Territorio	Hombre	45.13	61	U=877.500;	p=0.026
	Mujer	57.50	39		
Tecnología	Hombre	46.59	61	U=951.000;	p=0.244
	Mujer	55.08	39		
Influencia del líder	Hombre	48.65	61	U=1076.000;	p=0.522
	Mujer	52.18	39		
Falta de Cohesión	Hombre	47.30	61	U=994.500;	p=0.215
	Mujer	54.33	39		
Respaldo del grupo	Hombre	46.03	61	U=917.000;	p=0.044
	Mujer	57.49	39		

En la tabla 11 según los hallazgos encontrados, se deduce que existen diferencias significativas entre el clima organizacional general y el sexo de los policías ( $p < 0.05$ ). Asimismo, los resultados fueron similares al comparar las dimensiones: Estructura organizacional, territorio y el respaldo del grupo con el sexo, donde la mujer tiende a estresarse más que los hombres.

Tabla 12

*Comparación de la variable estrés laboral según grado policial*

Dimensiones	Categoría	Rango	N	U de Mann Whitney	p
Estrés	Suboficiales	60.93	23	U=645.000	p=0.035
	Oficiales	47.38	77		
Clima Organizacional	Suboficiales	62.72	23	U=604.500;	p=0.017
	Oficiales	46.85	77		
Estructura Organizacional	Suboficiales	62.24	23	U=615.500;	p=0.019
	Oficiales	46.99	77		
Territorio	Suboficiales	60.30	23	U=637.000;	p=0.037
	Oficiales	46.88	77		
Tecnología	Suboficiales	56.81	23	U=634.000;	p=0.128
	Oficiales	46.84	77		
Influencia del líder	Suboficiales	58.43	23	U=661.000;	p=0.094
	Oficiales	47.59	77		
Falta de Cohesión	Suboficiales	59.09	23	U=647.000;	p=0.078
	Oficiales	47.40	77		
Respaldo del grupo	Suboficiales	57.76	23	U=718.500;	p=0.157
	Oficiales	48.33	77		

En la tabla 12 se evidencia la diferencia significativa entre el estrés laboral general y el grado policial, de tal manera que los suboficiales perciben un mayor estrés que los oficiales. Del mismo modo los suboficiales poseen el mayor rango promedio en relación al territorio, clima y estructura organizacional ( $p > 0.05$ ).



**CAPÍTULO V**  
**DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y**  
**RECOMENDACIONES**

## 5.1. Discusión

El objetivo general de esta investigación corroboró exitosamente al hallarse una correlación significativa e inversa entre las variables clima organizacional y el estrés laboral en el personal de la Dirección de Criminalística de la Policía Nacional del Perú. Basados en los resultados, se tiene que los efectivos policiales de la muestra tienden a aumentar sus niveles de estrés al percibir un inadecuado clima organizacional y viceversa, corroborando de esta forma la hipótesis general del estudio pues se encontró que dichas variables son correlatos de forma inversa y de manera significativa ( $r_s = -.521^{**}$ ). En otras palabras, dicha situación podría afectar el desempeño laboral de dichos efectivos, así como también su salud vista de manera integral. Resultados semejantes lo encontramos en aquellos obtenidos tanto por Domínguez (2020) como por Coaguila y Velásquez (2018) quienes hallaron correlaciones moderadas negativas entre las mismas variables que este estudio utilizó. En el caso de Domínguez fue en una muestra compuesta por docentes universitarios, mientras que en el caso de Coaguila fueron miembros de la DIRINCRI. Por el contrario, Contreras (2017) no encontró una asociación entre el estrés laboral y el compromiso organizacional

En esta misma dirección, como menciona Sherman y Bohlander (1990), el trabajo es la principal fuente de estrés a nivel mundial. Las fuentes principales de estrés que ellos plantean son similares a las de Chiavenato, pero con la diferencia que ellos dan más importancia a los cargos de trabajo, presiones excesivas, despidos, estructuras organizacionales y a las condiciones económicas globales. Además, hoy más que nunca se está atestiguando niveles muy elevados de esta enfermedad también llamado Síndrome de Burnout, el cual es actor principal dentro de esta problemática a nivel laboral por la que están atravesando gran cantidad de empleados de nuestro país y del mundo. Por su parte, Chiavenato (2009) menciona que hay diversos factores causantes de estrés en los centros de labores tales como el manejo pobre de las emociones, el ser irresponsable con el manejo de la autoridad, exigencias laborales incongruentes, fracasos y falta de identificación con la cultura dentro de la empresa.

Con respecto al primer objetivo específico, se encontró de forma general

diversas correlaciones de naturaleza inversa entre el clima organizacional y las dimensiones del estrés laboral, de las cuales las más significativas fueron la asociación de la autorrealización y comunicación con el estrés laboral, coincidiendo esto con los resultados encontrados por Coaguila y Velásquez (2018). Esto implica que disminuir los riesgos de estrés de los efectivos policiales pasa por mejorar sus condiciones laborales, como, por ejemplo, dándoles las mismas oportunidades para su desarrollo profesional, las cuales tienen que ser percibidas como alcanzables y no al contrario. Asimismo, una comunicación más saludable es necesaria para reforzar las relaciones interpersonales entre los trabajadores y superiores en dicho departamento, tanto para el bienestar de sus trabajadores como para el beneficio de la institución policiaca. Adicionalmente, la teoría de factores causales de León (2013) explica que el trabajo monótono conduce al desarrollo de estrés cuando los superiores no apoyan a sus trabajadores, cuando utilizan mal el poder, cuando los exponen a tareas peligrosas, o cuando no brindan ningún reconocimiento a sus subordinados por el trabajo que estos realizan, afectando y dificultando el camino de autorrealización de dichos oficiales. En contraste, Domínguez (2020) no encontró relación entre la autorrealización y la comunicación con el estrés laboral, pero si la halló tanto con las condiciones laborales conjuntamente con el involucramiento laboral.

En cuanto al segundo objetivo específico, la relación existente entre las dimensiones que componen el estrés laboral en contraposición con el clima organizacional general, se pudo establecer un vínculo moderado e inverso entre el clima organizacional y el respaldo del grupo conjuntamente con la influencia del líder. A este respecto, el estilo del líder es fundamental para entender el porqué de la conducta tanto de los trabajadores como de la organización. Tepper (2000) yendo un poco más allá nos recuerda que dentro de la dupla supervisor-subordinado, no solo los estilos de liderazgo pueden utilizarse como predictores tanto del bienestar como de la tensión entre dichos miembros, sino que esta es en sí una fuente de estrés extremadamente común dentro de las organizaciones. Asimismo, entre trabajadores cuyas expectativas de socialización son altas, se puede ver una tensión considerable cuando las relaciones con sus colegas son pobres o carentes de apoyo. Adicional a lo mencionado, se sabe que las luchas para obtener poder, las políticas organizacionales y la rivalidad entre trabajadores son también factores muy

importantes causantes de estrés por ausencia de cooperación (Sieglin, 2001). Los resultados inicialmente mencionados en este párrafo encuentran un paralelismo en los hallazgos de Vásquez (2018) en los cuales las políticas administrativas mantienen una relación inversa con el rol de los superiores y los recursos de la organización. La misma relación se da frente a la dimensión estructura organizacional y el equipo de trabajo, donde la influencia del líder influye directamente en el trabajo individual y grupal de los colaboradores, o vale decir, donde el factor respaldo es imprescindible para mantener y crear relaciones interpersonales saludables que tengan como base la confianza. Contreras (2017) planteó el mismo objetivo que Vásquez encontrando que hubo una relación significativa entre el territorio y el clima organizacional, no hallándolo así confrontándolas con las otras dimensiones del estrés laboral.

En la relación al tercer objetivo de este estudio, los resultados de los estadísticos descriptivos, se encontraron que las dimensiones de autorrealización y supervisión fueron percibidas como altas respectivamente por un 56% y 49% de la muestra, mientras que el involucramiento laboral se encontró entre las categorías media y baja en cerca de dos tercios de la población (65%). Adicionalmente, el clima laboral general fue calificado como moderado por el 55% de los policías. A diferencia de los resultados de Coaguila y Vásquez (2018), el clima organizacional se situó en la categoría media con un 50% y 42% de la muestra (limeños y arequipeños respectivamente). En el 2019, Calahorrano, por su parte, encontró que el 45% de los profesores de nacionalidad ecuatoriana convivían en un clima laboral agradable, mientras que Contreras (2017) pudo encontrar que el 59.4% de los trabajadores mantienen un compromiso bajo con su centro de labor.

En cuanto a lo que se refiere al cuarto objetivo específico, se encontró que los niveles porcentuales de la variable estrés laboral fueron significativamente altos, teniéndose que las variables influencia del líder y estructura organizacional se ubicaron en la categoría estrés con el 46.0% y 44% de los participantes respectivamente, los cuales presentan problemas para identificarse con las prácticas de su líder inmediato y con el sistema jerárquico establecido en su institución. Esto se hace evidente por el descontento de los empleados muestran por las fallas en las coordinaciones laborales y por la más lenta toma de decisiones. Bazán y Cerna (2019) encontraron resultados idénticos pues la estructura organizacional fue percibida como

desfavorable y de poco respaldo (67% y 60% de la muestra respectivamente); además, la influencia del líder fue considerada como fuente de estrés por un 59%. Asimismo, y a un nivel intermedio, el estrés fue manifestado a un 27.5% en los docentes en el estudio de Calahorrano publicado en el año 2019. Por el contrario, tanto las investigaciones de Pulluquitín (2019) y Mora (2019) encontraron niveles bajos de estrés en los agentes de seguridad del Ecuador. Tomemos en cuenta entonces que los componentes de determinados climas, tales como la estructura organizacional, razón social y liderazgo, pueden influir en la conducta de los trabajadores dentro de la organización (Ruiz, 2008).

Con respecto al quinto objetivo específico, al haber comparado la variable clima organizacional primero con el sexo y luego con la categoría policial, se encontró que las mujeres están más interesadas en conseguir la autorrealización dentro de su centro de labores, demostrando a su vez un mayor involucramiento para conseguirlo que sus pares masculinos, mientras que ellos percibieron un mayor grado de involucramiento laboral en relación a sus pares. El segundo análisis comparativo no halló diferencias significativas, lo cual quiere decir que el clima organizacional es percibido a un mismo nivel tanto en hombres como mujeres. Por su parte, en el año 2018, Coaguila y Velásquez encontraron resultados diferentes en relación al sexo, pues los hombres tienen mayores beneficios laborales y establecen mejores relaciones sociales que sus compañeras de trabajo. Además, Contreras (2017) encontró una asociación débil en relación al compromiso laboral, en la que el personal militar masculino está más comprometido con su trabajo que las mujeres, que guarda relación con los hallazgos encontrados para este quinto objetivo.

En cuanto al sexto objetivo específico, la variable estrés laboral tuvo diferencias significativas según el grado policial y el sexo. Esto quiere decir que tanto el rango profesional como el género influyó directamente en el nivel de estrés al que dichos efectivos estuvieron sometidos. Es así que las mujeres fueron las más afectadas por el estrés, así como los suboficiales quienes presentaron mayores índices de estrés que las oficiales. Asimismo, la estructura organizacional, territorio y clima organizacional y el respaldo del grupo fueron la dimensión del estrés que marcaron una diferencia según el sexo de los agentes policiales. Lo mismo ocurrió con el grado policial, el cual también encontró diferencias significativas tanto con la

estructura organizacional, el clima, y el territorio en la muestra de estudio. En concordancia con lo anterior, Fernández y Martínez (2009) nos dicen que tanto el trabajo de madre como el de empleada que la vida moderna exige de las mujeres las hacen no solo estar bajo elevados niveles de estrés, sino que sufren trastornos físicos y psicológicos además de fatiga crónica y otros malestares más. En contraste, Moreno (2015) nos dicen que los hombres también permanecen largas horas en sus centros laborales, bien para evitar el despido o para simplemente mantener su categoría; aun así, si las expectativas no se hacen realidad, estas mismas se pueden volver factores causantes de estrés. En general, en el caso de los hombres el estrés laboral y respuesta biológica a este son correlatos; es decir, a experiencias laborales que son malas le corresponden altos niveles de estrés con el consecuente malestar psicológico. Contreras (2017) completa esta idea planteando que las mujeres no se estresan tanto como los hombres. Sin embargo, y, por el contrario, cabe mencionar que Blanco y Thoen (2017) no hallaron que el estrés y la variable sexo tengan una diferencia significativa.

Finalmente, ante los altos niveles de estrés en los trabajadores de la división de criminalística, el ambiente ha demostrado ser un rol muy importante para el aumento o disminución de la variable estrés laboral. Parafraseando a Guillén y Guil (2000) la percepción del colaborador sobre su centro de labor determinará en gran magnitud el rechazo o aceptación de sus funciones e influirá en su conducta y su involucramiento laboral. Es decir, si la empresa resulta ser perjudicial para su desarrollo profesional, entonces no habrá un clima adecuado para trabajar, y el desempeño de los trabajadores se verá afectado como resultado. Es por ello que para el establecimiento de un buen clima laboral se debe incentivar a los trabajadores, pues como dijo Chiavenato (2000), aquella es la base para la mantener un clima organizacional favorable.

## **5.2. Conclusiones**

1. Se encontró una correlación significativa e inversamente proporcional ( $Rho = -0.521^{**}$ ) entre el clima organizacional y el estrés laboral; esta correlación se dio en un grado moderado.

2. Con respecto a las dimensiones del clima organizacional y la variable estrés laboral, se demostró que el estrés se correlaciona con la autorrealización ( $\rho = -.381^{**}$ ), supervisión ( $\rho = -.311^{**}$ ), comunicación ( $\rho = -.330^{**}$ ), condiciones laborales ( $\rho = -.312^{**}$ ) y el involucramiento laboral ( $\rho = -.200^*$ ) de los efectivos policiales de Lima. Estas correlaciones fueron débiles en grado.
3. En relación a las dimensiones del estrés laboral y la variable clima organizacional, se demostró que el clima organizacional si se relaciona con la estructura organizacional ( $Rho = -.460^{**}$ ), clima organizacional ( $Rho = -.401^{**}$ ), territorio ( $Rho = -.383^{**}$ ), tecnología ( $Rho = -.467^{**}$ ), Influencia del líder ( $Rho = -.479^{**}$ ), falta de Cohesión ( $Rho = -.472^{**}$ ), y respaldo de grupo ( $Rho = -.551^{**}$ ). Estas correlaciones se encuentran en un nivel moderado.
4. En cuanto al clima laboral, la autorrealización se encontró en una categoría medio alto con un 35.0% y un nivel alto con un 50.6%. Además, la dimensión involucramiento laboral alcanzó un 51.0 % de la muestra, alcanzando predominantemente un nivel alto y solo un nivel medio con un 35.0%. La dimensión supervisión se encontró presente en el 49% de los encuestados en un nivel alto. La dimensión comunicación obtuvo una mayor frecuencia en un nivel regular llegando a alcanzar un 57.0% de los encuestados, mientras que la dimensión condiciones laborales solo el 49.0%, ubicándose en un nivel alto. Finalmente, el clima organizacional general fue percibido en un nivel medio por el 55.0% de los agentes policiales y solo un 35% la calificó como alto.
5. Con respecto al puntaje global de la frecuencia del estrés laboral, el nivel predominante fue el denominado estrés, el cual estuvo presente en el 48% de la muestra, y en el cual el 27% presento un estrés de nivel bajo. Por otra parte, la dimensión clima organizacional fue percibida en un 34% dentro de la categoría estrés, mientras que el 24% presentó un nivel bajo. Asimismo, para la estructura organizacional el 44% se ubica en la categoría estrés y la dimensión territorio fue calificada en un nivel bajo, la cual estuvo representada por un 44% de la muestra. Además, la dimensión tecnología no solo obtuvo las mayores frecuencias en la categoría estrés y categoría estrés bajo, sino que alcanzaron el mismo valor porcentual de 36%. La dimensión influencia del líder, por su parte, obtuvo una

mayor frecuencia en la categoría estrés, alcanzando un 46.0% de los encuestados. Finalmente, tanto la falta de cohesión, la cual alcanzó un 36%, como el respaldo del grupo, la que a su vez alcanzó un 38%, se ubicaron dentro de la categoría estrés.

6. En relación al clima organizacional general, se encontraron diferencias significativas según el sexo de los participantes ( $p < 0.05$ ), donde los hombres percibieron una mejor atmosfera laboral en su centro de labores. Los mismos resultados fueron para las dimensiones autorrealización e involucramiento, mientras que para las dimensiones: comunicación, supervisión y condiciones laborales no se encontraron diferencias significativas según el sexo ( $p > 0.05$ ).
7. En relación a la variable sociodemográfica grado policial, no se encontró diferencias significativas ( $p > 0.05$ ) con el clima organizacional ni con sus dimensiones.
8. En relación al estrés laboral, esta demostró diferencias significativas en relación al sexo ( $p < 0.05$ ), donde las mujeres presentaron mayores niveles de estrés que los hombres. Lo mismo ocurrió para sus dimensiones a saber clima organizacional, estructura organizacional, territorio, y respaldo de grupo. Por otro lado, no se encontraron diferencias significativas entre la tecnología, influencia del líder, y falta de cohesión según el sexo de los participantes ( $p > 0.05$ ).
9. Se tuvo que el estrés laboral halló diferencias significativas en relación al grado policial ( $p < 0.05$ ), donde los suboficiales tendieron a estresarse más que los oficiales. De la misma manera, las diferencias fueron significativas entre el clima organizacional, estructura organizacional y territorio según el grado policial. ( $p < 0.05$ ). En contraste, no se hallaron diferencias significativas entre las dimensiones tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo según el grado policial ( $p > 0.05$ ).



### 5.3. Recomendaciones

1. Implementar programas donde se promuevan técnicas para el control de las emociones y el afrontamiento del estrés con el objeto de que no interfiera con el rendimiento laboral de los trabajadores.
2. Fomentar e introducir condiciones laborales que promuevan un estado de salud y un clima organizacional adecuado para los efectivos policiales de la DIRCRI, los cuales permitan su desarrollo, rendimiento óptimo y pongan primero al recurso humano de la institución.
3. Implementar de un plan de acción orientado a mantener condiciones de salud óptimas de los trabajadores.
4. Mejorar los tipos de liderazgo en la organización, promoviendo estilos más democráticos donde se tome en consideración las ideas u opiniones de los trabajadores, haciéndoles saber que sus pareceres son considerados en toma de decisiones para así generar un mayor involucramiento con la institución.
5. Se recomienda desarrollar más estudios que exploren otras variables tales como calidad de vida, afrontamiento, etc., puesto que el desempeño de las tareas de investigación en DIRCRI producen altos niveles de estrés debido a que la misma naturaleza de su trabajo implica estar en contacto diario y directo con la criminalidad.

## **REFERENCIAS**

- Arias, F. (2006). *El proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica* (5ª ed.). Recuperado de <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Ashforth, B. (1994). Pequeña tiranía en las organizaciones. *Relaciones humanas*, 47(7), 755-778. <https://doi.org/10.1177/001872679404700701>
- Bazán, J., y Cerna, G. (2019). *Estrés laboral y estilos de afrontamiento en policías de la comisaría central de la ciudad de Cajamarca* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/970>
- Bensabat, S. (1987). *Stress. Grandes especialistas responden* (2ª ed.). Bilbao, España: Mensajero.
- Beristarain, A. (1987) La criminalística y su importancia en el campo forense. *Revista digital Costarricense De Ciencias Penales*, 23(2), 23-34. Recuperado de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/RDMCP/article/download/12576/11822/#:~:text=Para%20el%20investigador%20criminal%2C%20Montiel,o%20a%20los%20presuntos%20autores%2C%20aportando>
- Blanco, A., y Thoen, M. (2017). Factores asociados al estrés laboral en policías penitenciarios costarricenses. *Revista Costarricense De Psicología*, 36(1), 45-59. <https://doi.org/10.22544/rcps.v36i01.03>
- Brown, F. (1980). *Principios de la Medición en Psicología y Educación*. México: Editorial El Manual Moderno.
- Brunet, L. (2004). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones* (9ª ed.). Recuperado de [http://www.sancristoballibros.com/libro/el-clima-de-trabajo-en-las-organizaciones\\_48366](http://www.sancristoballibros.com/libro/el-clima-de-trabajo-en-las-organizaciones_48366)
- Bulger, S. y Hournner, L. (2007). Modified delphi investigation of exercise science in physical education teacher education. *Journal of Teaching in Physical*

*Education*. 26(1), 57-80. <https://doi.org/10.1123/jtpe.26.1.57>

Calahorrano, C. (2019). *Identificación de los niveles de Estrés Laboral y su relación con el Clima Organizacional del Personal Docente de Educación Básica de una Unidad Educativa Fiscal* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/19801>

Cannon, W. (1911). Emotional Stimulation of Adrenal Secretion. *American Journal of Physiology*, 28(1), 64–70. <https://doi.org/10.1152/ajplegacy.1911.28.1.64>

Castillo, G. (2006). Adicciones Tecnológicas: El auge de las redes sociales. *Health and Addictions*, 13(1), 5-14. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/839/83928046001.pdf>

Chiavenato, I. (1990). *Administración de recursos humanos* (8ª ed.). Recuperado de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>

Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos* (5ª ed.). Recuperado de [https://www.academia.edu/29724210/Chiavenato\\_Administracion\\_de\\_Recursos\\_Humanos\\_subrayado](https://www.academia.edu/29724210/Chiavenato_Administracion_de_Recursos_Humanos_subrayado)

Chiavenato. (2009). *Administración de recursos humanos* (9ª ed.). México: Mc Graw Hill

Coaguila, V. y Velásquez, G. (2018). *Clima laboral y síndrome de burnout en personal policial que labora en el departamento de criminalística de lima y arequipa* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8164>

Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioural sciences* (2ª ed.). Recuperado de <http://www.utstat.toronto.edu/~brunner/odclass/378f16/readings/CohenPower.pdf>

- Contreras, A. (2017). *Estrés laboral y compromiso laboral en el personal militar y civil de una institución militar del Callao, 2017* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/3228>
- Cox, T. (1978). *Stress* (11<sup>a</sup> ed.). Recuperado de [https://books.google.hn/books/about/Stress.html?hl=es&id=fNS5QgAACAAJ&utm\\_source=gb-gplus-shareStress](https://books.google.hn/books/about/Stress.html?hl=es&id=fNS5QgAACAAJ&utm_source=gb-gplus-shareStress)
- Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés. Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales*. Recuperado de [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf](http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf)
- Cuadrado, C. (2007). *Protocolo y comunicación en la empresa y los negocios* (5<sup>a</sup> ed.). España: FC Editorial.
- Cuesta, M. (2009). *Introducción al muestreo*. Universidad de Ovideo. Recuperado de: [http://www.psico.uniovi.es/Dpto\\_Psicologia/metodos/tutor.7/](http://www.psico.uniovi.es/Dpto_Psicologia/metodos/tutor.7/)
- Davis, K., y Newstrom, J. (1990). *El comportamiento humano en el trabajo. Comportamiento organizacional* (8<sup>a</sup> ed.). Recuperado de <https://docplayer.es/72399297-El-comportamiento-humano-en-el-trabajo.html>
- Díaz, J., y Tinoco, V. (2016). Niveles de estrés laboral en empleados de una institución policial civil de la ciudad de Santa Marta. *Duazary*, 8(1), 6–12. <https://doi.org/10.21676/2389783X.1661>
- Domínguez, E. (2020). *Clima organizacional y estrés laboral en el instituto de excelencia Carlos Salazar Romero-2019* (Tesis doctoral). Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43192>
- Fernández, J., y Martínez, G. (2009). *Estrés y depresión en mujeres con doble jornada de trabajo* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/6064/1/barchiruib>

Gómez, L. (2011). *Módulo de Psicología Organizacional* (3ª ed.). Recuperado de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/21111/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf?sequence=1>

Guillén, C., y Guil, R. (2000). *Psicología del trabajo para relaciones*. Recuperado de <https://editorial.tirant.com/es/libro/psicologia-del-trabajo-para-relaciones-laborales-9788448125189>

Hernández, S. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. Recuperado de <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

Instituto Nacional de Salud Mental Honorio Delgado –Hideyo Noguchi. (INSM “HD-HN”, 2018) Estudio Epidemiológico de Salud Mental en Hospitales Generales y Centros de Salud de Lima Metropolitana. Informe General. *Anales de Salud Mental*, 34(1), 45-48. Recuperado de <https://www.insm.gob.pe/investigacion/archivos/estudios/2020/Vol%20XXXIV%202018%20Nro1%20EESM%20en%20Hospitales%20Generales%20y%20Centros%20de%20Salud.pdf>

James, W. (1885). ¿Qué es una emoción? *Estudios de Psicología*, 21(1), 57-73. Recuperado de <https://www.uv.es/=cholz/TextoJames.pdf>

Kerlinger, F. y Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento*. Métodos de investigación en ciencias sociales (4ª ed.). México: McGraw-Hill.

Lagos, A., Soto, M., y Torres, M. (2018). *Relación entre las condiciones de trabajo y estrés laboral en madres académicas de la universidad del bío-bío, sede Chillán - Concepción* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/2653/1/Riquelme%20Lagos%20Alejandra%20Valentina.pdf>

Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Recuperado de <https://www.worldcat.org/title/estres-y-procesos-cognitivos/oclc/503284055>

León, P. (2013). *Resiliencia Organizacional: Una Aproximación* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repository.urosario.edu.co/handle/10336/4568>

Likert, R. (1978). *El factor humano de la empresa*. Bilbao, España: Devito.

Mattenson, M., y Ivancevich, J. (1989). *Control del estrés laboral: estrategias eficaces de gestión y recursos humanos*. <https://doi.org/10.1002/smi.2460040214>

Merino, C. (2013). Comentarios de Editores. *Revista Scielo*, 24(3), 57-73. Recuperado de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S11813X20130](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S11813X20130)

Mora, V. (2019). *Estudio de estrés laboral y jornada de trabajo en los guardias de seguridad de la empresa provip´s, Quito*. (Tesis de maestría). Recuperado de <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/3481/1/TESIS%20Daniel%20Mora.pdf>

Moreno, H. (2015). *Estudio de validación de una técnica breve autoaplicada de relajación* (Tesis doctoral). Recuperada de [https://acceda.ulpgc.es/bitstream/10553/23708/2/0737480\\_00000\\_0000.pdf](https://acceda.ulpgc.es/bitstream/10553/23708/2/0737480_00000_0000.pdf)

Moreno, G., Rodríguez, J. y Vera, J. (1996). *La participación laboral femenina y la discriminación salarial en España*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=82885>

Organización Internacional de Trabajo OIT (OIT, 2019). *Informe sobre el trabajo en el mundo*. Recuperado de [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/--dcomm/documents/publication/wcms\\_145113.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/--dcomm/documents/publication/wcms_145113.pdf)

Organización Mundial de la Salud (OMS, 2019). *Identificación y Control de los Factores Psicosociales Nocivos en el Trabajo - Informe del comité de Medicina del Trabajo*. 9na Reunión, Ginebra. Recuperado de <http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2020/02/FPS-OIT-OMS.pdf>

- Palella, S. y Martins, F. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa* (3ª ed.). Recuperado de <https://issuu.com/originaledy/docs/metodologc3ada-de-la-investigacic3b>
- Palma, S. (2004). *Construcción de la escala de clima laboral (CL-SPC) en una muestra de trabajadores dependientes de Lima Metropolitana*. Recuperado de [https://www.academia.edu/7596386/ESCALA\\_CLIMA\\_LABORAL\\_CL\\_SPC\\_Manual\\_1o\\_Edici%C3%B3n](https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n)
- Palma, S. (2014). Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias. *Investigación en psicología*, 3(1), 11-21. Recuperado de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/4909/4764>
- Parra, J. (2019). El arte del muestreo cualitativo y su importancia para la evaluación y la investigación de políticas públicas: una aproximación realista. *Opera*, 25(1), 119-136. <https://doi.org/10.18601/16578651.n25.07>
- Peiró, J. (2004). Interventions to prevent and correct workrelated bullying. In C. Soares & L. Amancio (eds.): *Em torno da Psicologia: Homenagem a Jorge Correia Jesuíno* (pp. 143-154). Lisboa, Portugal: Horizonte.
- Plataforma de la Organización Internacional del Trabajo (31 de diciembre de 2020). *Panorama Laboral: América Latina y el Caribe*. Recuperado de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---rolima/documents/publication/wcms\\_764630.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---rolima/documents/publication/wcms_764630.pdf)
- Plataforma Digital Médicos y Pacientes (28 de mayo de 2019). *La OMS reconoce como enfermedad el Bournout o "síndrome de estar quemado": 72ª Asamblea Ginebra, OMS*. Recuperado de: <http://www.medicosypacientes.com/articulo/la-oms-reconoce-como-enfermedad-el-burnout-o-sindrome-de-estar-quemado>.
- Plataforma Digital Savvy Sleeper (26 de marzo del 2020). *Las ciudades con el mayor desgaste laboral*. Recuperado de <https://savvysleeper.org/cities-with-highest->



burnout/

Plataforma Digital Verywellmind (4 de marzo de 2020). *APA Ethics Code Principles and Standards*. Recuperado de <https://www.verywellmind.com/apa-ethical-code-guidelines-4687465#the-apas-code-of-ethics>.

Polit, D. y Hungler, B. (2000). *Investigación científica en Ciencias de la Salud* (5ª ed.). México: McGraw-Hill.

Preciado, M. y Pando, M. (2007) Adaptación de la escala de estrés laboral organizacional para trabajadores mexicanos. *RESPYN Revista Salud Pública y Nutrición*, 8(4),1870-0160. Recuperado de <http://respyn.uanl.mx/index.php/respyn/article/view/197>

Pulluquitín, S. (2019). *Estrés laboral y calidad de vida en guardias de seguridad con turno rotativo* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29580/2/TESIS%20FINAL%20-%20Sofia%20Pulluquit%C3%ADn.pdf>

Reglamento del Decreto Legislativo N°1267, Ley de la Policía Nacional del Perú: Decreto Supremo N°026-2017-IN, *Boletín de la Dirección de Asesoría Jurídica PNP de la Policía Nacional del Perú*. Recuperado de [https://www.policia.gob.pe/pnp/archivos/porta1/doc/1151doc\\_DOC152017REG LAMENTOS.pdf](https://www.policia.gob.pe/pnp/archivos/porta1/doc/1151doc_DOC152017REG LAMENTOS.pdf)

Rivas, R. Moreno. J. Talavera, J. (2013). Diferencia de medianas con la U de Mann-Whitney. *Rev Med Inst Mex Seguro*, 51(4), 414-9. Recuperado de <https://www.medigraphic.com/pdfs/imss/im-2013/im134k.pdf>

Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional* (13ª ed.). Recuperado de [https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\\_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)

Rodríguez, D. (1999). *Diagnóstico Organizacional* (7ª ed.). Recuperado de

[https://www.academia.edu/33429277/LIBRO\\_DIAGNOSTICO\\_ORGANIZACIONAL\\_DARIO\\_RODRIGUEZ](https://www.academia.edu/33429277/LIBRO_DIAGNOSTICO_ORGANIZACIONAL_DARIO_RODRIGUEZ)

Ruiz, J. (2008). *Sociología de las organizaciones complejas*. Madrid, España: Universidad de Deusto.

Sayazo, L. (2004). *Investigación en comunicación organizacional*. Recuperado de <http://www.ilustrados.com/publicaciones/EpZluuyZuuxryvTJOG.php>

Schvarstein, L. (2002). *Psicología social de las organizaciones: nuevos aportes*. Buenos Aires: Paidós. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/331234299\\_SOBRE\\_EL\\_CONCEPTO\\_DE\\_INSTITUCION](https://www.researchgate.net/publication/331234299_SOBRE_EL_CONCEPTO_DE_INSTITUCION)

Selye, H. (1956). *The stress of life*. Nueva York, Estados Unidos: McGraw-Hill.

Sherman, S. y Bohlander, G. (1999). *Administración de los recursos humanos* (17ª ed.). Editorial Iberoamericana. Recuperado de [https://www.academia.edu/33378179/ADMINISTRACION\\_DE\\_RECURSOS\\_HUMANOS](https://www.academia.edu/33378179/ADMINISTRACION_DE_RECURSOS_HUMANOS)

Sieglin, V (2011). *Acoso laboral y salud psicosomática. El caso de científicos de alto rendimiento en universidades estatales mexicanas*. Ponencia presentada en el VII Congreso Nacional de la Asociación Mexicana de Estudios del Trabajo, Mérida, Yucatán, México. Recuperado de <https://silo.tips/download/acoso-laboral-y-salud-psicosomatica-el-caso-de-cientificos-de-alto-rendimiento-e>

Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. en *J Occupational Health Psychology*, 1(1), 27-41. Recuperado de <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/1076-8998.1.1.27>

Suarez, A. (2013). *Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un CONTAC center del Callao* (Tesis de pregrado). Recuperado de

<http://blog.ucvlima.edu.pe/index.php/psiquemag/article/viewFile/8/8>

Tepper, B. (2000). Consequences of abusive supervision. *Academy of Management Journal*, 43(2), 178-190. DOI: 10.2307/1556375

Tepper, B., Zellars, K., y Duffy, M. (2002). Abusive Supervision and Subordinates Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Applied Psychology*, 87(6), 1068-1076. Recuperado de <https://www.apa.org/pubs/journals/releases/apl-8761068.pdf>

Vásquez, J. (2018). *Satisfacción y estrés laboral en policías de la dirección de investigación criminal de Lima* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/500>

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE UNA DIRECCIÓN DE CRIMINALÍSTICA DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERU, LIMA. .

Problema General:	Objetivo General:	Hipótesis General:	Variables e Indicadores			
¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en el personal de una dirección de criminalística de la Policía Nacional del Perú, Lima?	Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el estrés laboral en el personal de una dirección de criminalística de la Policía Nacional del Perú.	Existe relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y el estrés laboral en el personal de una dirección de criminalística de la Policía Nacional del Perú.	<b>eDimensiones</b> <b>V1: Clima Organizacional.</b> Autorrealización Involucramiento Supervisión Comunicación Condiciones Laborales <b>V2: Estrés Laboral</b> Clima. O Estructura O. Territorio O. Tecnología Influencia del Líder Falta de Cohesión Respaldo del Grupo	<b>Diseño</b> No experimental Transversal <b>Tipo</b> Descriptivo Correlaciona <b>Enfoque</b> Cuantitativo	<b>Población</b> La población estuvo compuesta por 217 policías de una dirección de criminalística de Surquillo. <b>Muestra:</b> Estimada en 100 agentes policiales <b>Muestreo:</b> No Probabilístico	<b>Instrumentos</b> Los instrumentos en la presente investigación fueron: Cuestionario del Clima Organizacional Palma (2014). Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS Ivancevich y Matteson (1989)
	<b>Objetivos Específicos:</b> 1. Determinar la relación entre el clima organizacional y las dimensiones del estrés laboral en el personal de una dirección de criminalística de la Policía Nacional del Perú. 2. Determinar la relación entre el estrés laboral y las dimensiones del clima laboral en el personal de una dirección de criminalística de la Policía Nacional del Perú. 3. Describir los niveles del clima organizacional en el personal de una dirección de criminalística de la Policía Nacional del Perú. 4. Describir los niveles de estrés laboral en el personal de una dirección de criminalística de la Policía Nacional del Perú. 5. Comparar el clima laboral según las variables de sexo y grado en el personal de una dirección de criminalística de la Policía Nacional del Perú. 6. Comparar el estrés laboral según las variables de sexo y grado en el personal de una dirección de criminalística de la Policía Nacional del Perú.	<b>Hipótesis específicas:</b> H1: Existe diferencias estadísticamente significativas al comparar el clima organizacional en el personal de una dirección de criminalística de la Policía Nacional del Perú en función del sexo y el grado. H2: Existe diferencias estadísticamente significativas al comparar el estrés laboral en el personal de una dirección de criminalística de la Policía Nacional del Perú. H3: Existe relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y las dimensiones del estrés laboral en el personal de una dirección de criminalística de la Policía Nacional del Perú. H4: Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y las dimensiones del clima organizacional laboral en el personal de una dirección de criminalística de la Policía Nacional del Perú.				
					<b>Estadística a Utilizar</b>	
						En referencia a la estadística inferencial, se usó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov. Para la correlación se usó la Rho de Spearman. Además, se usó de la prueba U-Mann Whitney para la estadística comparativa.

## Anexo 2: Matriz de Operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de Medición
Clima Organizacional	Palma (2004) refiere que el Clima organizacional es la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y la función de aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con los demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea.	Autorealización	Iniciativa Creatividad	2,7,12,17,22,27,32, 37	Escala Nominal
		Involucramiento Laboral	Identidad con la Institución	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33 y 38	
		Supervisión	Trabajo en equipo	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34 y 39	
		Comunicación	Manejo de conflictos	1,6,11,16,21,26,31, 36	
		Condiciones Laborales	Salario justo	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35 y 40	
Variable	Definición Conceptual	Dimensiones		Ítem	Escala de Medición
Estrés Laboral	La OIT (2016) definió al estrés laboral como el desequilibrio físico y mental que se	Clima Organizacional	Objetivos Metas	1,10,11,20	

<p>presenta en respuesta del organismo a las exigencias del entorno, con una insuficiente capacidad de recursos inherentes al individuo.</p>	<p>Estructura organizacional</p>	<p>Comunicación Procesos Jerárquicos</p>	<p>2,12,16,24</p>	<p>Ordinal</p>
	<p>Territorio organizacional</p>	<p>Actividad de trabajo, espacios personales</p>	<p>3,5,22</p>	
	<p>Tecnología</p>	<p>Nuevas tecnologías</p>	<p>4,14,25</p>	
	<p>Influencia del Líder</p>	<p>Supervisión Control</p>	<p>5,6,13,17</p>	
	<p>Falta de cohesión</p>	<p>trabajo en equipo</p>	<p>7, 9, 18, 21</p>	
	<p>Respaldo del grupo</p>	<p>compañerismo</p>	<p>8, 19, 23</p>	

### Anexo 3: Instrumentos tipeados

#### CUESTIONARIO Del CLIMA LABORAL (CLS) PALMA (2014)

A continuación, encontraras proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Lea cuidadosamente antes de marcar con una (x) la alternativa que mejor refiere su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

NINGUNO	POCO	REGULAR O ALGO	MUCHO	TODO O SIEMPRE
1	2	3	4	5

1.	Existen oportunidades de progresar en la Organización.	1	2	3	4	5
2.	Se siente comprometido con el éxito de 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 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 jefes de áreas 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 el desarrollo del personal.	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 Organización, se afrontan y superan los obstáculos.	1	2	3	4	5
30.	Existe una 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 Organización fomenta y promueve la comunicación.	1	2	3	4	5
35.	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	1	2	3	4	5
36.	La Organización promueve el desarrollo del 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 Organización.	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 reconoce 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 Organización.	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

## ESCALA DE ESTRES LABORAL DE LA OIT-OMS

**Ivancevich y Matteson (1989)**

**Edad:** \_\_\_\_\_ **Sexo:** \_\_\_\_\_ **Fecha:** \_\_\_\_\_

**Grado Policial:**

### INSTRUCCIONES:

Indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés para usted, anotando el número que mejor la describa.


NUNCA	RARAS VECES	OCASIONALMENTE	ALGUNAS VECES	FRECUENTEMENTE	GENERALMENTE	SIEMPRE
1	2	3	4	5	6	7

1.	¿El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?	1	2	3	4	5	6	7
2.	¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?	1	2	3	4	5	6	7
3.	¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?	1	2	3	4	5	6	7
4.	¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?	1	2	3	4	5	6	7
5.	¿El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa?	1	2	3	4	5	6	7
6.	¿El que mi supervisor no me respete me estresa?	1	2	3	4	5	6	7
7.	¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?	1	2	3	4	5	6	7
8.	¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?	1	2	3	4	5	6	7
9.	¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?	1	2	3	4	5	6	7
10.	¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?	1	2	3	4	5	6	7
11.	¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?	1	2	3	4	5	6	7
12.	¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?	1	2	3	4	5	6	7
13.	¿El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?	1	2	3	4	5	6	7
14.	¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?	1	2	3	4	5	6	7
15.	¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?	1	2	3	4	5	6	7
16.	¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?	1	2	3	4	5	6	7
17.	¿El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?	1	2	3	4	5	6	7

18.	¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?	1	2	3	4	5	6	7
19.	¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?	1	2	3	4	5	6	7
20.	¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?	1	2	3	4	5	6	7
21.	¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?	1	2	3	4	5	6	7
22.	¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?	1	2	3	4	5	6	7
23.	¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?	1	2	3	4	5	6	7
24.	¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?	1	2	3	4	5	6	7
25.	¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?	1	2	3	4	5	6	7

## Anexo 4: Captura de la portada del formulario virtual

QLSfQ-10Hk8L8yyy7ITVsTrcysVSzjtmi5i6F1P6gcu1gA2wU3Q/viewform?edit2=2\_ABaOnudGELB6fzMXnRl



### Clima Organizacional y Estrés laboral en el personal de la dirección de criminalística de la Policía Nacional del Perú.

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es Emily Azucena Martínez Laura soy estudiante de la carrera de Psicología de la Universidad Autónoma. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre clima organizacional y estrés laboral, para obtener el título profesional de Licenciamiento en Psicología.

Se agradece su valiosa colaboración.

#### Consentimiento Informado para padres o apoderados

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y estrés laboral en el personal de una dirección de criminalística del Perú. Para ello requiero de su participación, en el proceso que consta de desarrollar 2 cuestionarios con una duración aproximada de 15 minutos.

Los datos serán tratados con confidencialidad y utilizados únicamente par fines académicos, se solicita colocar su numero de DNI como evidencia de haber sido informado sobre el objetivo y procedimientos de investigación.

Autora de la investigación Emily Azucena Martínez Laura  
Aseso de la investigación Max Hamilton Chauca

<https://forms.gle/1LbL5S2Ws1bNuiR77>

## Anexo 5: Formato consentimiento

Nombre del Participante:

.....

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es **Emily Azucena Martínez Laura**, estudiante de psicología de la Universidad Autónoma – Lima. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre “**Clima Organizacional y Estrés Laboral del personal de una dirección de criminalística de la Policía Nacional del Distrito de Surquillo**” y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas psicológicas: **Cuestionario de Clima Organizacional y la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS**.

De aceptar participar en la investigación, afirmó haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se me explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración

Atte. Emily Azucena Martínez Laura  
ESTUDIANTE DE LA EAP DE PSICOLOGÍA  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERU

Día: ...../...../.....

---

FIRMA

Anexo 6: Carta de la escuela (autorización del colegio)

**CARTA N° 001-2020-MLEA**

SEÑOR:  
Carlos Alberto LOPEZ AEDO  
Jefe de la División de Identificación Criminalística  
Surquillo.-

SOLICITA: Permiso para aplicación  
de cuestionario de  
investigación.-----

De mi mayor consideración.

Yo, Emily Azucena MARTINEZ LAURA, identificada con DNI. N° 44075037, con la finalidad de cumplir con los requisitos institucionales correspondientes, me presento para solicitarle permiso para aplicar un cuestionario a los efectivos policiales de la División de Identificación Criminalística, dado que me encuentro realizando un trabajo de investigación para la obtención del título de licenciada en Psicología, en la Universidad Autónoma de Lima, siendo el tema " CLIMA ORGANIZACIÓN Y ESTRÉS LABORAL EN PEROSNAL DE UNA DIRECCION DE CRIMINALISTICA DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERÚ", y la información que obtenga me será de vital importancia para mis propósitos.

Agradeciendo de antemano su comprensión.

  
Emily A. MARTINEZ LAURA  
DNI. N° 44075037

POLICIA NACIONAL DEL PERU DIRCRI - DIVDCRI MEDA DE PARTES	
REGISTRO N° 2098	FOLIO..... 18 DIC 2020
RECIBIDO POR: <i>Carlos Alberto Lopez Aedo</i>	

  
OA 22098  
Carlos Alberto LOPEZ AEDO  
CORONEL PNP  
JEFE DE LA DIVISION DE  
IDENTIFICACION CRIMINALISTICA-DIRCRI PNP  
**APROBADO**

## Anexo 7: Acta de originalidad emitida por el asesor



**emily martinez laura** 2 mar.

para spalma50 ^



De emily martinez laura • milytamarlau@gmail.com

Para spalma50@hotmail.com

Fecha 2 de marzo de 2021 7:05 p. m.

[Ver detalles de seguridad](#)

Estimada Dra. Sonia PALMA CARRILLO:  
Mi nombre es Emily Azucena MARTINEZ LAURA, S1 PNP, con DNI 44075037, Bachiller de PSICOLOGIA.  
Le escribo este email para solicitar la autorización para utilizar su instrumento denominado Cuestionario de Clima Organizacional 2004, me encuentro realizando mi investigación sobre Clima Organizacional y Estrés Laboral en personal de una Dirección de Criminalística de la Policía Nacional del Perú, Y me será necesario utilizar su muy útil herramienta para medir mi primera variable en mi población de estudio.  
Me despido no sin antes expresarle mi admiración por su Reconocido trabajo.  
Quedó a la espera de su pronta respuesta  
Atte.  
Emily Azucena MARTINEZ LAURA.

13



**emily martinez laura** 2 mar.

para Lima v



Listo, muchas gracias por su atención.

## Anexo 8: Autorización del uso del instrumento

SONIA PALMA CARRILLO  
C.Ps.P. 106  
[spalma50@hotmail.com](mailto:spalma50@hotmail.com)

### CONSENTIMIENTO USO INSTRUMENTO DE EVALUACION

Autorización exclusiva a: Emily Azucena Martínez Laura – DNI 44075037  
Institución: Universidad Autónoma del Perú  
Motivo: Tesis: "Clima Organizacional y Estrés Laboral en personal de una Dirección de Criminalística de la Policía Nacional del Perú, Surquillo"  
Instrumento autorizado: Escala Clima Laboral CL-SPC  
Muestra de investigación: 100 efectivos de la Dirección de Criminalística de la Policía Nacional del Perú – Sede Surquillo  
Asesor: Mg. Max Chauca Calvo

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

Marzo 4, 2021



*Sonia Palma Carrillo, PhD*

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



## Anexo 9: Criterio de Jueces

### JUEZ 1

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg:

Cruz Toledo Yrreneo Eugenio

DNI: 09946516

Especialidad del validador: DOCTOR EN PSICOLOGIA/PSICOLOGO.

13 de Diciembre del 2019.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Firma del Validador  
Dr. Y. EUGENIO Cruz Toledo  
C.P.S. 2819.

## JUEZ 2

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Realizar los cambios mínimos de letras mayúsculas por minúsculas, agregar femenino (a) y si existe suficiencia del instrumento

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [  ] Aplicable después de corregir [  ] No aplicable [  ]



Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg:

Dra. Nancy Mercedes Capayachi Otárola,

DNI: 07744273

Especialidad del validador: Clínica / Educativa

13 de diciembre del 2019

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
\*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
\*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Validador

Nancy Mercedes Capayachi Otárola  
PSICÓLOGA  
C.P.S.P. 4128

## JUEZ 3

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA**

**Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Dra / Mg:**

**Dra. Rosa Esther CHIRINOS SUSANO**

**DNI:08217185**

**Especialidad del validador: Clínica/Educativa**

**24 de enero del 2020**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Rosa Esther Chirinos Susano  
C.Ps.P N° 3090

Firma del Validador

## JUEZ 4

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dra ./ Mg:

Patricia Luz FLORES GARRIDO

DNI:09136989

Especialidad del validador: Clínica/Educativa

24 de enero del 2020

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

FIRMA DL VALIDADOR



Lic. Patricia Luz Flores Garrido  
Psicóloga  
C.Ps. P. 8306

## JUEZ 5

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr ./ Mg:

Jesús BUSTAMANTE VASQUEZ

DNI:41686339

Especialidad del validador: Clínica/Educativa

24 de enero del 2020

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

FIRMA DL VALIDADOR



Jesús Bustamante Vásquez  
C.P. 35437

## Anexo 10: Resultados del piloto

Tabla 12

Validez de contenido de la Variable Clima Organizacional a través del criterio de jueces

Ítem	JUECES																				AIKEN GENERAL	
	CLARIDAD					PERTINENCIA					RELEVANCIA					V. AIKEN						
	J 1	J 2	J 3	J 4	J 5	J 1	J 2	J 3	J 4	J 5	J 1	J 2	J 3	J 4	J 5		S					
1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1,00
2	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1,00
3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1,00
4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1,00
5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1,00
6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1,00
7	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1,00
8	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1,00
9	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1,00
10	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1,00
11	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1,00
12	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1,00
13	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1,00
14	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1,00
15	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1,00
16	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1,00
17	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1,00
18	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1,00
19	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1,00
20	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1,00
21	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1,00
22	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1,00
23	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1,00
24	1	1	1	0	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	0,80
25	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1,00
26	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1,00
27	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1,00
28	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1,00
29	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	0	5	1	0,80
30	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1,00
31	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1,00
32	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1,00
33	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1,00
34	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1,00
35	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1,00
36	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1,00
37	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1,00
38	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1,00
39	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1,00

40	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1,00
41	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1,00
42	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1,00
43	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1,00

Ítem	JUECES																				AIKEN EN S	AIKEN GENER AL
	CLARIDAD					PERTINENCIA					RELEVANCIA											
	J 1	J 2	J 3	J 4	J 5	v. AIKEN	J 1	J 2	J 3	J 4	J 5	S	V. AIKEN	J 1	J 2	J 3	J 4	J 5	S			
44	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1,00	
45	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1,00	
46	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1,00	
47	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1,00	
48	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1,00	
49	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1,00	
50	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1,00	

**Tabla 13***Estadísticos de Confiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.928	50

La prueba de alfa de Cronbach aplicada arrojó un resultado  $\alpha=.785$ , otorgándole confiabilidad al superar el valor mínimo del alfa ( $\alpha_{min} = 0.70$ ).

**Tabla 14***Validez Item-test de la variable Clima Organizacional*

Ítems	Correlación elemento- total corregida	Ítems	Correlación elemento- total corregida	Ítems	Correlación elemento- total corregida
CL1	.382	CL18	.551	CL35	.534
CL2	.146	CL19	.544	CL36	.343
CL3	.475	CL20	.453	CL37	.401
CL4	.649	CL21	.373	CL38	.432
CL5	.532	CL22	.366	CL39	.485
CL6	.440	CL23	.441	CL40	.423
CL7	.357	CL24	.659	CL41	.598
CL8	.418	CL25	.657	CL42	.360
CL9	.516	CL26	.658	CL43	.276
CL10	.345	CL27	.557	CL44	.525
CL11	.500	CL28	.658	CL45	.379
CL12	.483	CL29	.499	CL46	.438
CL13	.351	CL30	.583	CL47	.580
CL14	.273	CL31	.452	CL48	.473
CL15	.530	CL32	.289	CL49	.031
CL16	.312	CL33	.403	CL50	-.092
CL17	.472	CL34	.556		



**Tabla 15**

*Validez de contenido de la variable Estrés Laboral a través del criterio de jueces*

Ítem	CLARIDAD					PERTINENCIA					RELEVANCIA					V						
	Jueces					Jueces					Jueces											
	J1	J2	J3	J4	J5	S	N	J1	J2	J3	J4	J5	S	N	J1		J2	J3	J4	J5	S	N
11	1	1		1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1.00
21	1	1		1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1.00
31	1	1		1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1.00
41	1	1		1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1.00
51	1	1		1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1.00
61	1	1		1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1.00
71	1	1		1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1.00
81	1	1		1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1.00
91	1	1		1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1.00
101	1	1		1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1.00
111	1	1		1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1.00
121	1	1		1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1.00
131	1	1		1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1.00
141	1	1		1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1.00
151	1	1		1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1.00
161	1	1		1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1.00
171	1	1		1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1.00
181	1	1		1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1.00
191	1	1		1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1.00
201	1	1		1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1.00
211	1	1		1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1.00
221	1	1		1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1.00
231	1	1		1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1.00
241	1	1		1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1.00
251	1	1		1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1.00

**Tabla 16***Estadísticos de Confiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.968	25

La prueba de alfa de Cronbach aplicada arrojó un resultado  $\alpha=.785$ , otorgándole confiabilidad al superar el valor mínimo del alfa ( $\alpha_{min} = 0.70$ ).

**Tabla 17***Validez de constructo de la variable Estrés Laboral*

Ítems	Correlación elemento-total corregida	Ítems	Correlación elemento-total corregida
EL1	.803	EL21	.729
EL2	.651	EL22	-.660
EL3	.832	EL23	.742
EL4	.720	EL24	.657
EL5	.748	EL25	.633
EL6	.702		
EL7	.826		
EL8	.765		
EL9	.750		
EL10	.776		
EL11	.769		
EL12	.699		
EL13	.676		
EL14	.724		
EL15	.622		
EL16	.744		
EL17	.787		
EL18	.816		
EL19	.774		
EL20	.677		

Esta tabla muestra que los valores obtenidos son mayores a .25, lo que significa que los ítems miden realmente la variable.