



**Autónoma**  
Universidad Autónoma del Perú

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

**TESIS**

ESTRÉS LABORAL Y CLIMA LABORAL EN TRABAJADORES DE LA  
MICRORED CUMBA, BAGUA 2021

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE**

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

**AUTORA**

YERIXA IVONN FLORES CALLE

ORCID: 0000-0001-7692-7142

**ASESORA**

MAG. KATIA MARILYN CHACALTANA HERNANDEZ

ORCID: 0000-0003-0327-6152

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

COMPORTAMIENTO HUMANO EN LAS EMPRESAS Y  
ORGANIZACIONES

**LIMA, PERÚ, JUNIO DE 2022**

## **DEDICATORIA**

A mis padres, por ser el pilar más importante de mi vida, por inculcarme excelentes valores, buenos sentimientos y por su apoyo. De igual forma al amor de vida por acompañarme y motivarme en todo este proceso juntos lograremos nuestras metas y proyectos.

### **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento va a DIOS, a mis padres y a todas las personas que han sido parte de todo el proceso de mi formación académica y profesional, por el apoyo, por los conocimientos y enseñanzas brindadas. De igual forma mi agradecimiento también va a la Universidad Autónoma del Perú, a mi asesora de tesis Mag. Katia Marilyn Chacaltana Hernández, por brindarme la base, el soporte en el proceso de desarrollo del trabajo.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>3</b>
<b>ÍNDICE</b> .....	<b>4</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>7</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>8</b>
<b>RESUMO</b> .....	<b>9</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>10</b>
<b>CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1. Realidad problemática .....	13
1.1. Justificación e importancia de la investigación .....	14
1.2. Objetivos de la investigación: general y específicos .....	15
1.3. Limitaciones de la investigación .....	16
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado .....	21
2.3. Definición de la terminología empleada .....	31
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO</b>	
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	34
3.2. Población y muestra .....	35
3.3. Hipótesis .....	36
3.4. Variables - Operacionalización .....	37
3.5. Métodos y técnicas de investigación .....	40
3.6. Procesamiento de los datos .....	43
<b>CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS</b>	
4.1. Resultados descriptivos de las dimensiones con la variable .....	46
4.2. Contrastación de hipótesis .....	48
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
5.1. Discusiones .....	61
5.2. Conclusiones .....	65
5.3. Recomendaciones .....	66
<b>REFERENCIAS</b>	
<b>ANEXOS</b>	

## LISTA DE TABLAS

- Tabla 1 Población de estudio
- Tabla 2 Muestra de estudio
- Tabla 3 Operacionalización de la variable estrés laboral
- Tabla 4 Operacionalización de la variable clima laboral
- Tabla 5 Distribución de muestra según sexo
- Tabla 6 Distribución de muestra según edad
- Tabla 7 Distribución de muestra según tipo de contrato
- Tabla 8 Distribución de muestra según si tuvo COVID – 19
- Tabla 9 Distribución de la muestra según algún familiar con o sin COVID – 19
- Tabla 10 Prueba de normalidad de la variable Estrés laboral
- Tabla 11 Prueba de normalidad de la variable clima laboral
- Tabla 12 Correlación de Spearman entre estrés laboral y clima laboral
- Tabla 13 Niveles de la variable Estrés laboral y sus dimensiones
- Tabla 14 Niveles de la variable Clima laboral y sus dimensiones
- Tabla 15 Comparación de la variable estrés laboral y sus dimensiones según sexo
- Tabla 16 Comparación de la variable estrés laboral y sus dimensiones según edad
- Tabla 17 Comparación de la variable estrés laboral y sus dimensiones según tipo de contrato
- Tabla 18 Comparación de la variable estrés laboral y sus dimensiones según resultado COVID 19
- Tabla 19 Comparación de la variable estrés laboral y sus dimensiones según resultado familiar con COVID 19
- Tabla 20 Comparación de la variable clima laboral y sus dimensiones según sexo
- Tabla 21 Comparación de la variable clima laboral y sus dimensiones según edad
- Tabla 22 Comparación de la variable clima laboral y sus dimensiones según tipo de contrato
- Tabla 23 Comparación de la variable clima laboral y sus dimensiones según resultado COVID 19
- Tabla 24 Comparación de la variable clima laboral y sus dimensiones según resultado familia de COVID 19
- Tabla 25 Correlación de Spearman entre las dimensiones de estrés laboral y clima laboral

Tabla 26 Correlación de Spearman entre las dimensiones de clima laboral y estrés laboral

# ESTRÉS LABORAL Y CLIMA LABORAL EN TRABAJADORES DE LA MICRORED CUMBA, BAGUA 2021

YERIXA IVONN FLORES CALLE

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

## RESUMEN

Este trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación entre estrés laboral y clima laboral en trabajadores de la Microred Cumba, Bagua 2021. Este estudio es descriptivo y utiliza un diseño correlacional. La muestra incluye a 104 trabajadores de la Microred Cumba (44 varones y 60 mujeres) con edades entre 20 a 51 años y más. El muestreo que se utilizó es censal. Los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron: Cuestionario de Estrés Laboral (JSS) Spielberger y Vagg adaptado por Cinthia Imán Merino y Escala Clima Laboral CL-SPC de Sonia Palma. Los resultados obtenidos indican es una relación negativa o inversa entre estrés laboral y clima laboral, es decir que al presentarse un aumento en el estrés laboral más desfavorable será el clima laboral o viceversa, así mismo se halló que un 39.4% de los colaboradores se encuentran en un nivel moderado (5) de estrés laboral en la dimensión intensidad. El nivel del clima laboral se halló que 48.1% donde lo viene a ubicar en un nivel medio y el 45,2% se encuentra en un nivel desfavorable.

**Palabras clave:** estrés laboral, clima laboral, personal de salud.

**WORK STRESS AND WORK ENVIRONMENT IN WORKERS OF THE CUMBA  
MICRONETWORK, BAGUA 2021**

**YERIXA IVONN FLORES CALLE**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

**ABSTRACT**

This research work aims to determine the relationship between work stress and work environment in workers of the Microred Cumba, Bagua 2021. This study is descriptive and uses a correlational design. The sample includes 104 workers from the Cumba Micronetwork (44 men and 60 women) aged between 20 and 51 years and over. The sampling used is census. The instruments used for data collection were: Spielberger and Vagg Occupational Stress Questionnaire (JSS) adapted by Cinthia Imán Merino and Labor Climate Scale CL-SPC by Sonia Palma. The results obtained indicate a negative or inverse relationship between work stress and work environment, that is, the greater the work stress, the more unfavorable the work environment will be or vice versa, likewise it was found that 39.4% of the employees are at a moderate level. (5) of work stress in the intensity dimension. The level of the work environment found that 48.1% is located in the medium level and 45.2% is located in the unfavorable level.

**Keywords:** work stress, work environment, health personnel.



**ESTRESSE DE TRABALHO E AMBIENTE DE TRABALHO EM  
TRABALHADORES DA MICRONETWORK CUMBA, BAGUA 2021**

**YERIXA IVONN FLORES CALLE  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

**RESUMO**

Este trabalho de pesquisa tem como objetivo determinar a relação entre estresse no trabalho e ambiente de trabalho em trabalhadores do Microred Cumba, Bagua 2021. Este estudo é descritivo e usa um design correlacional. A amostra inclui 104 trabalhadores da Microrede Cumba (44 homens e 60 mulheres) com idades compreendidas entre os 20 e os 51 años e mais. A amostragem utilizada é censitária. Os instrumentos utilizados para a coleta de dados foram: Spielberger e Vagg Occupational Stress Questionnaire (JSS) adaptado por Cinthia Imán Merino e Labor Climate Scale CL-SPC por Sonia Palma. Os resultados obtidos indicam uma relação negativa ou inversa entre estresse laboral e ambiente de trabalho, ou seja, quanto maior o estresse laboral, mais desfavorável será o ambiente laboral ou vice-versa, da mesma forma verificou-se que 39,4% dos funcionários estão em um nível moderado (5) de estresse laboral na dimensão intensidade. O nível do ambiente de trabalho constatou que 48,1% está localizado no nível médio e 45,2% está localizado no nível desfavorável.

**Palavras-chave:** estresse no trabalho, ambiente de trabalho, pessoal de saúde.

## INTRODUCCIÓN

El estrés laboral como lo menciona López (2005) se desarrolla por la presión laboral lo que tiene consecuencias negativas, de manera físicas como mentales, pueden surgir cuando las exigencias de un trabajo superan las habilidades que tiene el colaborador y por ello se da un aumento de estrés lo que conlleva a una saturación física o psíquica de los empleados, lo que provoca consecuencias desfavorables, afectando no solo a su salud, sino el medio ambiente más próximo, en este caso su entorno laboral lo que puede afectar su clima laboral (como se citó en Cayllahua, 2021).

Motivo el cual se llega plantear como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y el clima laboral en empleados de la Microred Cumba, Bagua. Esta investigación tiene como objetivo resolver problemas referentes con el trabajo y resaltar en el trabajo diario los profesionales de la salud en el entorno de atención médica. Esto puede afectar la calidad de la atención, como el desempeño laboral. Este estudio fue preparado de la siguiente manera:

El capítulo I se hace la pregunta sobre el plan de investigación, describe el estado actual del problema, la justificación de la investigación, por otro lado, describe los objetivos y limitaciones que presenta esta investigación.

El capítulo II discute el marco teórico, enumera los antecedentes de investigación relacionados con las variables, así como la base científica teórica y las conceptualizaciones empleadas.

El capítulo III, desarrolla la metodología, explicando el tipo y diseño del estudio, hipótesis, la operacionalización de las variables y técnicas de investigación, así como otras técnicas de procesamiento y análisis datos.

El capítulo IV, analiza e interpreta los resultados, explica los resultados descriptivos e inferenciales y prueba la hipótesis.

El capítulo V, presenta la discusión, deducciones y sugerencias de esta investigación.

Por último, anexos los instrumentos utiliza referencias y archivos adjuntos

# **CAPÍTULO I**

## **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

El estrés laboral con el tiempo ha generado gran interés para todos, de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud - OMS, México ocupa uno de los primeros lugares a nivel mundial en estrés laboral, con el 75% de la fuerza laboral en el estado, seguido de China (73%) y Estados Unidos (59%) (como se citó en Forbes, 2017). Así mismo, la Organización Mundial de la Salud - OMS (2019) lo reconoció como una enfermedad de agotamiento, un trastorno emocional relacionado con el trabajo que resulta del estrés crónico en el trabajo, debido de la falta de capacidad para desligarse del trabajo, lo que tiene como consecuencia negativa en la salud y en el 2020 la OMS informó que el estrés laboral es la doceava razón más recurrente de muerte mundialmente.

Según la Organización de las Naciones Unidas - ONU (2020) informó que la COVID-19 ha afectado a grupos de población específicos de diferentes maneras como los profesionales de la salud en primera línea, y juega un papel esencial en la lucha contra la pandemia y salvando vidas, lo cual experimentan un estrés excepcional, enfrentan una carga de trabajo extrema, decisiones difíciles, el riesgo de infectarse e infectar a su familia, presenciar la muerte de los pacientes. Debido lo mencionado se han informado intentos de suicidio y suicidios.

En Perú, ante la pandemia de la COVID-19, Javier Saavedra, director de Investigación del INSM, realizó un “Estudio Epidemiológico sobre el Impacto de la Pandemia Covid-19 en la Salud Mental de la Población de Lima Metropolitana” para conocer como afecto la pandemia COVID-19. Entre la población limeña, los resultados preliminares muestran que el 52,2% de la población es está experimentando estrés moderado a severo por el COVID-19, principalmente por

cuestiones de salud, económicas, sociales o familiares (como se citó en Pantoja & Candela, 2021).

Lizama (2021) informo que, en la encuesta realizada durante el segundo confinamiento, cuyos resultados reflejaron que el 70% de los trabajadores peruanos encuestados padece estrés relacionado con el trabajo y el 71% dice que el estrés contribuye a una depresión.

Según López (2005) menciona que el estrés laboral, se trata de un estrés típico del ambiente laboral en el que un aumento del estrés puede llevar a la saturación física o psíquica de los empleados, provoca muchas consecuencias, afectando no solo a su salud, sino el rendimiento laboral del trabajador (como se citó en Cayllahua, 2021).

La licenciada encargada del área de psicología manifestó que los trabajadores de la Microred Cumba presentan molestias vinculadas con el estrés laboral tales como estar expuestos a jornadas laborales mayor de 8 horas, atención fuera de su horario de trabajo, falta de personal e implementación y falta de equipo de protección personal, por la coyuntura que se viene presentado también se encuentra, el temor del contagio de estar expuestos como personal de primera línea lo que posiblemente este afectando mantener un buen clima laboral (Guerrero, comunicación personal, 6 de agosto de 2021).

Con base en lo anterior, se proponen la siguiente pregunta de investigación:  
¿Qué relación existe entre el estrés laboral y clima laboral en trabajadores de la Microred Cumba, Bagua 2021?

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

A nivel teórico, este estudio ayuda a dar a conocer el estrés laboral, brinda una justificación científica a los procesos empíricos estudiados y proporciona una base

importante para futuras investigaciones sobre el tema, ya que tiene como objetivo examinar si el estrés laboral y la relación existente entre clima laboral tienen un impacto, ayudando así a responder desde un nuevo ángulo.

A nivel metodológico, los esfuerzos de investigación actuales se basan en el uso de métodos de diseño correlacional y herramientas estadísticas para dar conocer la relación entre el estrés laboral y el clima laboral, además de que también es científicamente relevante porque estas variables y poblaciones propuestas no han sido estudiadas antes.

En un nivel práctico, este estudio nos permitió identificar aún más las causas que aportan al estrés de los empleados en el trabajo. La información obtenida contribuirá a mejorar y potenciar la relación entre directivos y trabajadores de los campos, favoreciendo el clima laboral de los talleres preventivos. e intervención, conversaciones esclarecedoras sobre el factor estresante, para resolverlo.

A nivel social, esta investigación puede ayudar a mejorar el entorno laboral del personal de las redes de salud y de esta manera tendrá gran aporte, para la implementación de cambios en la forma que actualmente están trabajando, lo que eventualmente se convierte en una mejora en el bienestar psicosocial de los empleados sanitarios y administrativos.

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

### **1.2.1. Objetivo general**

Determinar la relación existente entre estrés laboral y clima laboral en trabajadores de la Microred Cumba, Bagua 2021.

### **1.2.2. Objetivos específicos**

1. Establecer los niveles del estrés laboral con sus dimensiones, en los trabajadores de la Microred Cumba, 2021.

2. Establecer los niveles del clima laboral con sus dimensiones en trabajadores de la Microred Cumba, Bagua 2021.
3. Identificar las diferencias significativas que existen en el estrés laboral y sus dimensiones, según sexo, edad, tipo de contrato y resultados positivos a covid-19 tanto de los trabajadores como de sus familiares, pertenecientes a la Microred Cumba, Bagua 2021.
4. Identificar las diferencias significativas que existen en el clima laboral y sus dimensiones, según sexo, edad, tipo de contrato y resultados positivos a covid-19 tanto de los trabajadores como de sus familiares, pertenecientes a la Microred Cumba, Bagua 2021.
5. Determinar la relación entre las dimensiones del estrés laboral y clima laboral en los trabajadores de la Microred Cumba, Bagua 2021.
6. Precisar la relación entre las dimensiones del clima laboral y estrés laboral en los trabajadores de la Microred Cumba, Bagua 2021.

### **1.3. Limitaciones de la investigación**

Este estudio contó con la limitación de aplicación de instrumentos y recopilación de datos, pues se desarrolló la aplicación de manera virtual mediante formularios de Google Drive, esto debido a la situación que nos hallamos actualmente por la pandemia de COVID-19 por normativa de seguridad.



**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

## **2.1. Antecedentes del estudio**

### **2.1.1. Antecedentes al nivel internacional**

Moreno (2021) ejecutó un estudio para precisar la relación entre la autoeficacia y el estrés laboral en enfermeras del hospital de Guayaquil durante el COVID-19. Los participantes fueron 95 enfermeras de un hospital de Guayaquil, Ecuador. El Cuestionario de Autoeficacia como herramienta para medir el desempeño laboral y el Cuestionario de Estrés Ocupacional, que mide el comportamiento ocupacional, han sido verificados sobre la base del juicio de expertos y confiabilidad establecida de la evidencia. Los resultados de los investigadores mostraron un vínculo directo significativo entre ambas variables entre el personal de enfermería del hospital de Guayaquil en el estudio COVID19 2021.

Pérez (2020) desarrolló un estudio en Ecuador cuyo objetivo fue examinar los factores que afectan el clima organizacional de los empleados de Ambato Security. Los participantes fueron 65 empleados de la división de entrega de valor de TEVCOL, utilizando como herramienta el Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS. Como resultado, el estrés laboral está íntimamente relacionado con el clima organizacional, y la exposición crónica a estresores se vuelve alarmante, provocando cambios neurológicos y/o fisiológicos que afectan directamente el desarrollo de las relaciones interpersonales.

Díaz - Plaza et al. (2020) realizaron un estudio cuya finalidad fue evaluar la relación existente entre estrés Laboral y cultura organizacional en trabajadores administrativos de salud de Montería – Colombia. Participaron 201 colaboradores de ocho regiones administrativas de las empresas, utilizando como herramienta el Cuestionario de Estrés Ocupacional de Cultura Organizacional y el Riesgos Psicosociales de la Seguridad Social de la Secretaría del Trabajo y Seguros. Estos

resultados sugieren que las diferentes culturas tienen un impacto en la dirección del estrés laboral en las organizaciones de salud públicas y privadas.

Amaya - Galvis et al. (2019) ejecutaron su investigación plantea precisar qué impacto tiene el estrés laboral en el bienestar de los trabajadores de área de fidelización de empresas en *Emtelco*, Medellín. El estudio involucró a 40 empleados de empresa utilizaron la "prueba de estrés ocupacional" como una herramienta extraída de cuestionarios psicológicos. Como resultado, los trabajadores tienen niveles de fatiga laboral, lo que los afecta negativamente, el mismo trabajo como en lo social, teniendo con consecuencias alteraciones su salud.

Ramírez (2018) en México realizó un estudio con la finalidad de saber los factores que originan el estrés en el personal del Centro Universitario UAEM Nezahualcóyotl. Tuvo como participantes 8 trabajadores del área administrativa, utilizo como instrumentos el cuestionario del Estrés Laboral de la OIT-OMS sustentado por Ivancevich y Matteson en 1989 y los resultados se encontró que el personal administrativo tiene niveles altos de estrés más bajo, pero los principales contribuyentes al estrés son el ambiente de trabajo, empleados entre ellos la infraestructura no es lo suficientemente técnica.

### **2.1.2 Antecedentes al nivel nacional**

Cayllahua (2021) desarrolló una investigación para analizar la relación existente entre las variables clima organizacional y estrés laboral en trabajadores municipales de Cusco. Involucró a 180 trabajadores de la ciudad y fue utilizado como herramienta para la Escala de Clima Laboral CL-SPC y la Escala de Estrés Laboral OIT-OMS. El resultado es un ambiente organizado. Se encontró que el 42,2% de los empleados tenían un ambiente bien organizado y un alto nivel de estrés laboral. También muestra que los niveles de estrés de los empleados son un 87,2% más

bajos, lo que es inversamente proporcional al nivel organizacional. clima y presión de trabajo, es decir, cuanto mayor es el clima organizacional, menor es la presión de trabajo y viceversa.

Artiaga y Ramos (2020) ejecutaron un estudio con la intención de evaluar la relación de las variables clima laboral y estrés para trabajadores que atienden a pacientes con COVID-19 en la Clínica Internacional de Lima. Esto involucró a 100 empleados, y se utilizó la Prueba de Lugar de Trabajo de Palma y la Escala de Burnout de Maslach como herramientas de medición. Los investigadores concluyeron que, si existe una relación inversa entre las dos variables, los resultados del estudio indican que cuanto mayor sea el ambiente de trabajo, menores serán los niveles de estrés.

Valdivia y Vázquez (2020) realizaron un estudio cuya finalidad fue establecer la relación entre las variables de estrés laboral y el clima organizacional entre los empleados de la Microred Tiabaya en Arequipa. Involucró a 102 participantes y fue utilizado como herramienta para la Escala de Agotamiento de Maslach y el Cuestionario de Clima Organizacional (EDCO). Los investigadores concluyeron que, si existe una relación inversa entre las dos variables, es concebible que el estrés laboral tenga una relación inversa con el clima organizacional de los empleados de Tiabaya en Arequipa en 2020.

Gálvez y Loloy (2019) llevaron a cabo un estudio con el fin de determinar la relación de las variables estrés y clima laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote. El estudio involucró a 200 trabajadores utilizando un cuestionario de estrés y clima laboral que fueron evacuadas y validadas en base a las evaluaciones de tres expertos. Como resultado, los investigadores obtuvieron un nivel de significación de 0.001, lo que demuestra una relación entre ambas variables.

Rupay (2018) ejecutó un estudio para dar a conocer el vínculo entre los niveles de estrés relacionado con el trabajo y los riesgos psicosociales entre las tripulaciones de las aerolíneas peruanas. Participaron del estudio 132 colaboradores utilizando el cuestionario de estrés ocupacional (JSS) y el cuestionario de riesgo psicosocial en el trabajo (CoPsoQ). En base a los resultados obtenidos, se puede suponer que existe una relación entre las variables estudiadas.

## **2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado**

### **2.2.1. Estrés laboral**

#### **Definición.**

Spielberger (1994) refiere al estrés laboral como circunstancias laborales que llegan afectar a la persona tanto físicamente y mentalmente, que se puede medir debido con que severidad del estrés y la frecuencia con el cual se llega a presentar (como se citó Castillo, 2021).

French et al. (1982) llegaron a conceptualizar que el estrés laboral vendría hacer una respuesta a la ausencia del ajuste persona – ambiente, lo que lo conduce al estrés mental y al deterioro físico (como se citó en Catalina, 2010).

Lazarus y Folkman (1986) definen también al estrés laboral, el resultado por la interacción que se da por el colaborador y el ambiente laboral, en que imposición del ambiente sobrepasa la habilidad de reacción del trabajador, creando en él la pérdida de control (como se citó en Rupay, 2018).

Para Brengelman (1987) conceptualiza al estrés laboral como aquellas posturas que exige mucho, más allá de su capacidad para hacer frente (como se citó en Martínez, 2016).

### **Principales enfoques del estrés laboral.**

El modelo de la demanda – control de Karasek (1979) se interesa en cómo se da la relación de las demandas objetivas que sería la presión del ámbito laboral y la autonomía del trabajador al tomar una decisión al cumplir con los deberes del trabajo. Por ello se llegó a comprobar que una alta demanda y el poco control o manejo ocasiona tensión psicológica, lo que lleva a la disminución de la productividad y la exposición de padecer problemas de salud que conllevan a afectar su bienestar físico mental.

El modelo de desequilibrio esfuerzo – recompensa de Siegrist y Weber (1986) está conformada por tres componentes:

1. El nivel de esfuerzo, que es el que se necesita y requiere para realizar las actividades laborales asignadas.
2. Las recompensas, que es el incentivo que se le da al trabajador por sus actividades laborales bien realizadas, tales como bonos, términos salariales, estabilidad y oportunidades profesionales.
3. El sobre compromiso, es un patrón de comportamiento que se caracteriza por la necesidad de tener la aprobación de manera excesiva en el trabajo.

Según Siegrist (2008) en su obra nos dice que la falta de compensación en las relaciones laborales, ósea si se da un desequilibrio entre los tres componentes el trabajador como consecuencia generaría tensión que va repercutir tanto físicamente y mentalmente lo que afectará su entorno más próximo tal como laboral y personal (como se citó en Catalina, 2010).

### **Teoría de Ajuste de la persona y ambiente laboral de French.**

Esta teoría sugiere que se evalúe el modo en cómo se llega a relacionar los aspectos personales y laborales llegan a contribuir al bienestar de los trabajadores.

La teoría del ajuste Persona- Entorno de French et al. (1974) conforme a su teoría, que se tenga en cuenta que, desde la perspectiva del empleado, la mala adaptación a las personas y el medio ambiente puede verse como inestabilidad porque se requiere que los empleados utilicen sus habilidades y capacidades, así como lo que el entorno laboral les brinda. O, desde la perspectiva de la empresa, es la diferencia que surge cuando se impone un puesto y cómo las habilidades y capacidades se ajustan a los requisitos del puesto (como se citó en Martínez, 2016).

French et al. (1982) manifiestan que existe una distinción entre la percepción objetiva y subjetiva de los trabajadores y el medio ambiente. La percepción objetiva se refiere a la persona tal como es, mientras que la percepción subjetiva es como se ve la persona con sus atributos. Asimismo, el ambiente objetivo está conformado por acontecimientos y características físicas y sociales que ocurren en el ambiente sin tener en cuenta lo que la persona piense, mientras que el entorno subjetivo está conformado por situaciones y eventos percibidos por el individuo (como se citó en Monte, 2010).

Edwards et al (2000) precisan que la relación entre el ambiente y el individuo es imperfecta porque está influenciada por factores como los conceptos erróneos de los empleados, los sistemas cognitivos en el desarrollo de construcción social y la capacidad limitada de una persona para resolver problemas. Gestión de la información y de toda la organización. gestionar. Estructuras que generalmente restringen el acceso a la información objetiva (como se citó en Monte, 2010).

El estrés laboral y su impacto en la salud mental dependieron del grado de desajuste subjetivo humano-ambiental, mientras que el desajuste objetivo estuvo menos asociado con estos resultados.

### **Modelo de Estrés laboral de Spielberger y Vagg.**

Spielberger y Vagg, (1994) plantean cuatro factores ante el punto de vista que tiene el colaborador ante los requerimientos del trabajo que se llegan a presentar (como se citó en Saldaña y Sánchez, 2019).

- **Presión Laboral:** Esto sucede cuando los empleados experimentan y son conscientes del estrés relacionado con el entorno laboral, como trabajar horas extras, acceso de trabajo, el estrés laboral puede volverse un estresor con facilidad debido a los diferentes requisitos para el personal, como exigirles demás que sobrepasen sus capacidades.
- **Insuficiencia de respaldo social:** Se atribuye a la escasez del respaldo de las políticas o procedimientos de la empresa porque a veces es posible que no lo asciendan.
- **Factores organizacionales:** Hace referencia al comportamiento negativo que se llega tener por la organización, mal manejo de conflictos, el mal ambiente de trabajo.
- **Falta de realización laboral:** por la carencia de motivación en el trabajo entre ello está la falta de oportunidad de ascender, salario inadecuado.

Guízar (2004) habla de dos tipos de estrés laboral, el primero sería el episódico del estrés y el segundo es el crónico, que ocurre debido que los trabajadores se ven sometidos a un entorno laboral inadecuado, con demasiado trabajo y cambiante, la baja estimulación, la monotonía y un ambiente de trabajo inadecuado no les permiten realizar la tarea de manera eficaz (como se citó en Barrera, 2013).

Analizar cada uno de estos aspectos ayuda que sean detectados a tiempo y que las consecuencias no tengan un efecto negativo en el trabajo diario, que pueden generar estresores asociados como:



1. Ambiente laboral: cuando el ambiente del trabajo tiende a ser inapropiado, es la razón del origen de estresores físicos, para hacer frente a estos factores, se pide dobles adaptaciones físicas y psicológicas.
2. Carga de trabajo excesiva: debido a la sobreestimulación humana, es decir, la necesidad de experiencias mentales diferentes, repentinas, continuas, numerosas y variadas, que requieren una adaptación más allá de los límites de la información a menudo, por ejemplo, en un lugar de trabajo donde los empleados cambian con frecuencia, causando estrés, irritabilidad, confusión, falta de concentración, etc.

### **2.2.2. Clima laboral**

#### **Definición.**

Según Goncalves (1997) asume que el ambiente de trabajo está asociado con las situaciones y características del entorno de trabajo, creando así percepciones de los empleados que influyen en su comportamiento (como se citó en Medina, 2017).

Likert y Gibson (1986) argumentan que ambiente de trabajo es un término usado para describir la estructura mental de una organización, el sentimiento, personalidad o características del ambiente organizacional, o la calidad a largo plazo del ambiente externo, el conjunto de organizaciones cuyos miembros experimentan contribuyen en el comportamiento y puede explicar cómo el valor de un conjunto particular de características o atributos organizacionales (como se citó en García, 2009).

El clima laboral es conceptualizado por Palma, 2004 como la percepción que posee el colaborador de su entorno laboral y los aspectos relacionados con la capacidad de desempeño del trabajador, con la intervención en las obligaciones asignadas y es responsable, su capacidad de colaborar con sus compañeros para

acceder a información relacionada con el trabajo y las condiciones de trabajo que les ayude a realizar sus funciones.

El diagnóstico organizacional es importante para que las instalaciones comprendan la cultura, el clima, el medio ambiente (como el rendimiento y la calidad del descubrimiento) y tomen decisiones apropiadas para identificar patrones de la relación. El objetivo primordial es descubrir los motivos y estimar el factor de cada factor y garantizar que la empresa u organización que consulta una solución adecuada (Palma, 2004).

### **Principales enfoques de clima laboral según Likert y McGregor.**

Es referencial mencionar unos de los principales enfoques tal como las teorías del clima organizacional como la de Likert (1968), que menciona que los sistemas gerenciales, han demostrado que la productividad organizacional se relaciona positivamente con la participación de los miembros en la planificación, organización, gestión y control (como se citó en Rodríguez, 2016).

Según McGregor (1960), definió el estilo de gestión en términos del concepto de personas, señalando así la existencia de dos estilos de gestión de la Teoría X y la Teoría Y; autoritario y participativo, trabajar y evitar el trabajo; las personas deben ser coaccionadas, dirigidas e incluso castigadas para que realicen de manera correcta el trabajo; a la persona promedio le gusta la orientación, es reacia a asumir responsabilidades y la seguridad es primordial, a lo que llama teoría X; segundo, las personas pueden trabajar con facilidad, autenticidad; pueden supervisar su labor; la gente a menudo trata de asumir la responsabilidad; La creatividad, pero a este conjunto de supuestos teóricos lo domino Y.

### **Teoría del clima organizacional de Litwin y Stringer.**

Litwin y Stringer (1968) comenzaron a conceptualizarlo desde una perspectiva perceptiva, lo quiere decir que el clima organizacional son los aspectos del entorno del trabajo que pueden ser medidas y percibidas de una manera directa o indirectamente por los empleados que viven y trabajan en el ambiente y que afectan a su comportamiento y motivación (Como se citó en Venegas y Acosta, 2010).

Los autores esperan usar conceptos como dinámica y clima para explicar teóricamente aspectos importantes del comportamiento de las personas que trabajan en organizaciones, intentan describir situaciones y el entorno de decisión tiene el mayor impacto en el comportamiento y la percepción de un individuo.

#### **Factor del clima laboral.**

1. Realización personal: Apreciar la posibilidad de que el entorno del trabajo sea propicio para el crecimiento individual y profesional, dependiendo de la asignación y perspectivas futuras.
2. Involucramiento laboral: Identificar los valores de la organización y participar en la implementación como el crecimiento de la organización.
3. Supervisión: Valorar la función e importancia del supervisor en el desempeño profesional como relación de apoyo y dirección en las actividades que son parte del trabajo diario.
4. Comunicación: Considerar la fluidez, rapidez, transparencia, consistencia y exactitud de la información relativa a las operaciones internas de la empresa, así como el nivel de atención a los usuarios y/o clientes.
5. Condiciones laborales: Confirmar que la organización facilite los factores físicos, económicos y/o psicosociales primordiales para cumplir con la misión asignada.

### **Cultura organizacional y clima laboral.**

Eldridge y Crombie (1974) comienza definiendo la cultura como la propiedad de todas las organizaciones, individual o individualmente, que incorpora normas, valores y creencias como patrones de comportamiento y formas en que las personas juntas realizan sus acciones (como se citó en López, 2013).

La cultura ayuda a diferenciar algunas organizaciones en función de su historia, tradiciones e ideología, así como de su función reguladora al tomar decisiones, la estrategia y al momento de liderar.

Guillén y Guil (2000) afirman que el entorno organizacional se ajusta para coincidir con las percepciones de los empleados sobre dónde trabajan y hacen negocios, y las realidades sociales se convierten en factores influyentes, así como en la estructura y los procesos organizacionales y el comportamiento individual (como se citó en Huamaní, 2018).

El ambiente organizacional refleja la relación de las características individuales y organizacionales entre sí, y dónde los elementos y estructuras del sistema organizacional crean un ambiente de trabajo percibido. Personas que comparten el mismo ambiente de trabajo y se basan en principios de aprendizaje.

- a) Describir las características del entorno de trabajo.
- b) Ser percibido directa o indirectamente por las personas que interactúan en un determinado entorno social.
- c) Contribuyen en el comportamiento en el lugar de trabajo.
- d) Variables mediadoras entre elementos del sistema organizacional y comportamientos individuales.
- e) Describir las características únicas y distintivas de la institución de residencia familiar.

La evaluación del clima organizacional comienza con los siguientes pasos:

- Prácticas de liderazgo y gestión: Relacionadas con formas de seguimiento, evaluación, participación, etc.
- La estructura y los sistemas organizativos formales representan la comunicación, la dependencia, la promoción, el salario, etc.
- Las consecuencias del comportamiento laboral se ven facilitadas por factores como los sistemas de gestión, el apoyo social y la interacción con otros miembros.

Litwin y Stringer (1968) mencionan de nueve factores para explicar el entorno actual de la empresa. Cada uno de estos aspectos está relacionado con ciertos atributos de la organización que son: estructura, responsabilidades, recompensas, desafíos, relaciones, cooperación, normas, conflictos e identidad (como se citó en Palma, 2004).

1. Estructura: Indica una organización cuentan con una categoría de reglas, normas, protocolos y otras limitaciones en el desempeño laboral.
2. Responsabilidad: Explica la independencia de poder decir en su entorno de trabajo.
3. Recompensa: va con el punto de vista del nivel satisfactorio de recompensa por hacer un buen trabajo. Esta es la medida en que las organizaciones aplican recompensas, no sanciones.
4. Desafíos: debido a los desafíos relacionados con el trabajo, las organizaciones priorizan la toma de riesgos con un plan para cumplir las metas establecidas.

5. Relaciones interpersonales: Cómo entender las relaciones sociales entre compañeros, superiores y subordinados. decisión psicológica relacionada con el clima.
6. Cooperación: los colaboradores de la empresa creen en un espíritu de apoyo mutuo entre los líderes de equipo y otros empleados.
7. Estándares: Percepciones de los miembros sobre la importancia de los estándares de desempeño.
8. Conflicto: La medida de como los trabajadores, aceptan diferentes puntos de vista y no tienen miedo de confrontar y resolver los problemas que surgen.
9. Identidad: Cómo interpretar la afiliación a una organización y que la afiliación es una parte importante y valiosa de un grupo de trabajo.

#### **Descripción de la Microred de Cumba.**

La Microred cumba, se ubica en la calle cumba S/N, en el distrito Cumba– Utcubamba – Amazonas, que pertenece a la red de Utcubamba, teniendo como unidad ejecutora a 404 salud Utcubamba.

Cuenta con cuatro Centros de Salud, Centro de Salud cumba, Centro de Salud Nueva Esperanza, Centro de Salud el Palto y Centro de Salud Vista alegre de Yamon. Que ofrece ocho áreas de atención, medicina general, obstetricia, enfermería, tópico, laboratorio, odontología, psicología y emergencias.

Asu vez cuenta con catorce puestos de salud, dividido en cuatro áreas de atención medicina general, enfermería, obstetricia y tópico (Fuente de información la dirección de la Microred de cumba, 2021).

P.S Tactago

P.S Pueblo nuevo de yamon

P.S Malleta

P.S Chayuallacu

P.S La flor

P.S San Martín

P.S Vista hermosa

P.S San ramón

P.S Octuccho

P.S Vista alegre cumba

P.S El rejo

P.S Miraflores

P.S Yamon

P.S Hualango

### **2.3. Definición de la terminología empleada**

#### ***Estrés laboral***

Spielberger (1994) refiere al estrés laboral como circunstancias laborales que llegan afectar a la persona tanto físicamente y mentalmente, que se puede medir debido con que severidad del estrés y la frecuencia con el cual se llega a presentar (como se citó Castillo, 2021).

#### ***Clima laboral***

Es como los empleados que tienen su propio ambiente de trabajo y participan en las tareas, deberes y responsabilidades asignadas con base en aspectos relacionados con la capacidad de desempeño del empleado y su acceso a la información relevante. Trabajar de manera coordinada. con sus compañeros y condiciones de trabajo favorables a sus puestos de trabajo (Palma, 2004).

#### ***Diagnostico organizacional***

Identificado como lo más importante en una organización para comprender la cultura, clima, ambiente (como productividad y calidad) y tomar decisiones adecuadas para identificar el nuevo modelo de interrelacionarse; El objetivo primordial es descubrir las causas y validar cada factor y recomendar alternativas de posibilidades adecuadas para la organización (Palma, 2004).

***Presión laboral***

Se Identifica cuándo los trabajadores experimentan y son conscientes de las presiones derivadas de situaciones en su trabajo, como horas extras o papeleo excesivo (Spielberger & Vagg, 1991, como se citó en Catalina, 2010).



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

### 3.1. Tipo y diseño de investigación

#### 3.1.1. Tipo

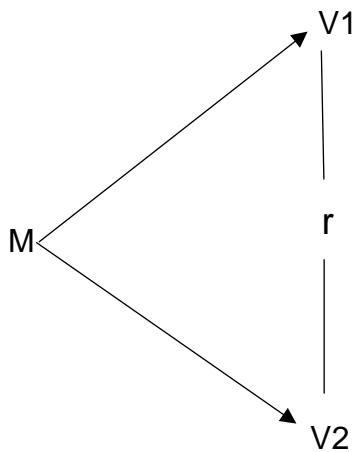
Tipo de investigación es descriptiva ya que se trata de una investigación que corresponde al registro, análisis e interpretación sobre hechos reales y particularidades fundamentales es la de exponer una descripción correcta (Tamayo, 2004 p.46).

#### 3.1.2. Diseño

Diseño correlacional el cual se define como el diseño que va estimar la relación que existe entre dos o más, categorías o variables (Hernández et al., 2014).

Por lo que esta investigación busco determinar la relación entre el estrés laboral y clima Laboral en trabajadores de la Microred Cumba, Bagua 2021.

Este diseño se representa de la siguiente manera:



Donde:

M = Muestra de trabajadores de la Microred Cumba, Bagua

V1 = Estrés Laboral

V2 =Clima Laboral

r =Relación entre el Estrés Laboral y Clima Laboral

## 3.2. Población y muestra

### 3.2.1. Población

Hernández et al. (2014) manifiestan que una población es el conjunto de todos los casos que siguen un conjunto de criterios contra los cuales se pueden verificar y generalizar los resultados.

En la investigación, la unidad de análisis corresponde a trabajadores de diferentes centros y puestos de salud que pertenecen a la Microred Cumba, Bagua. La población fue constituida por colaboradores de sexo femenino y masculino, en los rangos de las edades de 24 y 55 años a más. Todos son trabajadores de Microred de Cumba, laboran técnicos de enfermería, técnicos de farmacia, enfermería, obstetricia, médicos, psicología, odontología, Servicio rural y urbano marginal (SERUMS), internos, técnico laboratorio, biólogo, conductores y personal de limpieza.

**Tabla 1**

*Población de estudio*

Centros y puestos de Salud	N.º de trabajadores	%
En 14 Puestos de salud	56	54%
En 4 centros de salud	48	46%
Total	104	100%

*Nota:* Población está conformada por 104 trabajadores donde el 54% son pertenecientes a los puestos de salud y el 46% restante pertenece a los centros de la salud.

### 3.2.2. Muestra

La totalidad de la población de la investigación, estará conformada por la muestra censal, por 104 trabajadores de la Microred de Cumba que laboran en diferentes puestos de salud y la selección de la muestra realizada a partir de la muestra censal, según López & Fachelli (2015) se considera censal cuando la selección se realiza sobre el 100% de la población, teniendo en cuenta el número manejable de personas durante el estudio.

**Tabla 2***Muestra de estudio*

Centros y puesto de Salud	N.º de trabajadores	%
14 puestos de salud	56	54%
4 centro de salud	48	46%
Total	104	100%

*Nota:* se puede observar que la muestra conformada por el 100% de la población.

**Criterios de inclusión:**

- Trabajadores pertenecientes a la Microred Cumba – Bagua que laboran en diferentes puestos de salud.
- Internos y Servicio Rural y Urbano Marginal (SERUMS) de diferentes carreras profesionales que laboran en la Microred Cumba.

**Criterios de exclusión:**

- Trabajadores que están con licencia por salud o gestación

**3.3. Hipótesis****3.3.1. Hipótesis general:**

**Hg:** Existe relación estadísticamente significativa entre estrés laboral y clima laboral en trabajadores de la Microred Cumba, Bagua 2021.

**3.3.2. Hipótesis específicas:**

**H1:** Existen diferencias estadísticamente significativas en la variable estrés laboral y sus dimensiones, según sexo, edad, tipo de contrato y resultados positivos a covid-19 tanto de los trabajadores como de sus familiares, pertenecientes a la Microred Cumba, Bagua 2021.

**H2:** Existen diferencias estadísticamente significativas en la variable clima laboral y sus dimensiones, según sexo, edad, tipo de contrato y resultados positivos a covid-19 tanto de los trabajadores como de sus familiares, pertenecientes a la Microred Cumba, Bagua 2021.

**H3:** Existe relación estadísticamente significativa en las dimensiones del estrés laboral y clima laboral en los trabajadores de la Microred Cumba, Bagua 2021.

**H4:** Existe relación estadísticamente significativa en las dimensiones del clima laboral y estrés laboral en los trabajadores de la Microred Cumba, Bagua 2021.

### **3.4. Variables - Operacionalización**

Variable 1: Estrés laboral

Variable 2: Clima laboral

Variables intervinientes: Sexo y Edad

Variables sociodemográficas:

- Sexo: Masculino y femenino.
- Edad: 20 años a 30 a más y 50 a más años a más.
- Área laboral: Administrativo y sanitario.
- Tipo de contrato: Nombrado, Cas, Serums y Tercerización.
- Diagnostico COVID: Si o no.
- Familiares con COVID-19: Sí o no.

**Tabla 3***Operacionalización de la variable estrés laboral*

Variable	Definición de variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
	Spielberger (1994) menciona que estrés laboral son circunstancias laborales que afectan a la persona tanto físicamente y mentalmente, que se puede medir debido con que severidad del estrés y la frecuencia con el cual se llega a presentar (como se citó Castillo, 2021).	Severidad de estrés laboral Frecuencia de estrés laboral	Índice de estrés laboral (JS.X)	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,15,16,17,18.19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,31,32,33,34,35,36,37,38,39,40,41,42,43,44,45,46,47,48,49,50,51,52,53,54,55,56,57,58,59,60.
Estrés laboral			Severidad de estrés laboral (JS. S) Frecuencia de estrés laboral (JS. F) Presión Laboral (JP.X) Falta de apoyo de la organización (LS.X)	2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,15,16,17,18.19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30. 31,32,33,34,35,36,37,38,39,40,41,42,43,44,45,46, 47,48,49,50,51,52,53,54,55,56,57,58,59,60. JP.X, 15. LS.X, 15

*Nota:* Elaboración propia

**Tabla 4***Operacionalización de la variable clima laboral*

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Clima laboral	El clima laboral es definido por Palma, 2004 como la percepción de que los empleados tienen su propio ambiente de trabajo y en base a aspectos relacionado con su ambiente laboral.	Realización personal	Oportunidades de promoción. participar en actividades que les permitan aprender y crecer.	1,6,11,16,21,26, 31,36,41,46
		Involucramiento laboral	Cada empleado es considerado como un factor clave para el éxito de la organización.	2,7,12,17,22,27,32,
		Supervisión	Los empleados están involucrados en la organización.	37,42,47 3,8,13,18,23,28,33,
		Comunicación	Los superiores ayudan a superar los nuevos obstáculos que se presentan. La evaluación del trabajo ayuda a mejorar. Tienes acceso a la información que necesitas para hacer tu trabajo.	38,43,48 4,9,14,19,24, 29, 34,
		Condiciones laborales	Organismos que facilitan y facilitan la comunicación interna. Sueldo atractivo en comparación con otras organizaciones. Tecnología favorable al trabajo.	39,44,49 5,10,15,20,25,30,35, 40,45,50

Nota: creación propia

### 3.5 Métodos y técnicas de investigación

#### Cuestionario de estrés laboral.

##### Ficha técnica.

Nombre	: Cuestionario de Estrés Laboral (JSS).
Autores	: Spielberger y Vagg.
Año	: 1994
Adaptación peruana	: Cinthia Katherine Imán Merino
Año de adaptación	: 2016
Institución	: Universidad César Vallejo.
Objetivo	: Evaluación del nivel general de estrés labor (severidad y frecuencia).
Usuarios	: Población laboral a partir de los 18 años.
Baremación	: Baremos percentiles general para muestra total.
Forma de Aplicación	: Individual y colectiva.
Tiempo de Aplicación	: 15 minutos aproximadamente.

##### Descripción de la prueba.

El Cuestionario de Estrés Ocupacional (JSS) o Encuesta de Estrés Ocupacional fue desarrollado por Charles Spielberger y Peter Vagg en el año 1994 como una herramienta para medir los niveles de estrés en el lugar de trabajo utilizando un índice de estrés general combinado de 60 ítems, dos escalas, la intensidad JSS y la frecuencia JSS, medidas por una lista de eventos relacionados con el trabajo. Cada una de las dos escalas incluye 30 ítems y tiene tres subescalas adicionales: índice de estrés laboral, frecuencia de estrés laboral e intensidad del estrés laboral. El objetivo es que cada empleado identifique los eventos que le causaron cierta cantidad de estrés, el tiempo que tardó en resolver el problema y el esfuerzo que puso. Cada



entrada contiene niveles de estrés bajo, medio y alto. Todas las entradas tienen una opción para calificar de 0 a 9, según el peso o la frecuencia del elemento que se califica (Saldaña y Sánchez, 2019).

### **Aspectos psicométricos.**

Adaptada por Carlos Catalina Romero, con la colaboración especial de la corporación Ibermutuamur en 2010, para evaluar los niveles de estrés laboral global y la gravedad y frecuencia de 30 estresores en general. Todos los coeficientes obtenidos de la fiabilidad del cuestionario tienen valores elevados y están por encima de 0.85, lo que puede considerarse muy positivo. Por otro lado, su validez el análisis factorial en el estudio original de Spielberger y Vagg (1994) condujo a inferencias sobre dos elementos importantes, fuertes (o tres factores más débiles) llamados estrés laboral y falta de apoyo de los empleados.

### **Propiedades psicométricas peruanas.**

Imán (2016) en su investigación propiedades psicométricas del Cuestionario de Estrés Laboral JSS en colaboradores de una Empresa Pesquera de Paita, de muestra de 181 colaboradores, en su análisis factorial obtuvo una validez con valores altamente significativos de valores menores a 0.01 y una confiabilidad por obtener valores mayores a 0.875 y establecer el baremo percentilar.

## **Escala de clima laboral.**

### **Ficha técnica.**

Nombre del Instrumento:	Escala Clima Laboral CL-SPC
Autora:	Sonia Palma Carrillo
Año:	2004
País de origen:	Perú
Objetivo:	Evalúa la percepción del ambiente laboral.
Dimensiones:	Realización personal Involucramiento laboral Supervisión Comunicación Condiciones laborales
Dirigido:	Trabajadores que tengan dependencia laboral

### **Descripción de la prueba.**

El instrumento consta de 50 componentes y su diseño sigue la técnica de Likert. Consta de cinco elementos, determinados sobre la base de análisis estadísticos y cualitativos. La puntuación total puede ser de hasta 250 puntos y cada factor puede ser de hasta 50 puntos. Las categorías de diagnóstico consideradas por la herramienta se basan en resultados directos, indicando una puntuación alta una mejor percepción del ambiente de trabajo y una puntuación baja un clima desfavorable.

### **Aspectos psicométricos.**

Palma (2004) realizó la validez y la confiabilidad del instrumento en una muestra de 1323 colaboradores con dependencia laboral de empresas de producción y de servicios estatales y particulares; que permite identificar aquellos factores clima

laboral. En su análisis factorial obtuvo una validez en la versión inicial de 66 ítems fue probada por Kaiser-Meyer Olkin y obtuvo una puntuación de 0,980, lo que demuestra la adecuación de la muestra para fines de análisis factorial y la confiabilidad del instrumento fue analizado por los métodos Alfa de Cronbach y Split Half de Guttman, obtuvo correlaciones de .97 y .90; lo que permite afirmar que el instrumento es confiable.

Salazar y Serpa (2017) obtuvieron las propiedades psicométricas de esta herramienta en colaboradores del sector público, detectaron que la validez de constructo es comprobada, al realizarse el análisis factorial confirmatorio, de esta forma se aprueba el modelo estructural con ajuste global que proporciona consistencia interna a la estructura del instrumento. Por lo consiguiente la confiabilidad, se aplicó el método de consistencia interna por medio del coeficiente omega, contando con valor total de .94, reconociéndolo como bueno. En tanto en las dimensiones, se hallaron valores de coeficiente omega entre .73 hasta .83, avalando la confiabilidad del instrumentó.

### **3.6. Procesamiento de los datos**

Para la elaboración del estudio, primero se creó la base de datos en Microsoft Excel, se transfirió la matriz de datos a SPSS 25, donde se limpiaron los datos para ser analizados de acuerdo a los objetivos presentados. Las herramientas estadísticas aplicadas para evaluación de la validez y confiabilidad del cuestionario de estrés laboral de JSS y la escala de CLSP utilizaron la V de Aiken para estimar la precisión del contenido y el Alfa de Cronbach para evaluar la consistencia interna.

La frecuencia se utilizó para determinar las variables, de igual forma, la estandarización de los datos se estima mediante la prueba K-S para evaluar la distribución los datos según el modelo de normalidad, lo que permite determinar el

tipo de prueba estadística para la contracción de hipótesis planteadas. Los estadísticos utilizados en el estudio fueron H de Kruskal Wallis, Rho Spearman, Z Kolmogorov Smirnow y U Mann Whitney.

**CAPÍTULO IV**

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS**

#### 4.1. Resultados descriptivos de las dimensiones con la variable

**Tabla 5**

*Distribución de muestra según sexo*

Sexo	f	%
Masculino	44	42.3%
Femenino	60	57.7%
Total	104	100%

*Nota:* Puntuación media = 104

En la tabla 5 se da a conocer la división de la muestra según sexo, donde se refleja que 58% pertenece al sexo femenino y 42% al sexo masculino.

**Tabla 6**

*Distribución de muestra según edad*

Edad	f	%
20 – 30	30	29%
31 a 40	41	39%
41 – 50	23	22%
51 a mas	10	10%
Total	104	100%

*Nota:* Puntuación media = 104

En la tabla 6 se da la división de la muestra según la edad, donde el 39% tiene entre 31 a 40 años, el 29% de 20 a 30 años, 22% de 41 a 50 años y el 10% de 51 a más años.

**Tabla 7**

*Distribución de muestra según tipo de contrato*

Tipo de contrato	f	%
Nombrado	19	18%
CAS	56	54%
Serums	17	16%
Tercerización	12	12%
Total	104	100%

*Nota:* Puntuación media = 104

En la tabla 7 se da conocer los datos de la muestra según tipo de contrato del trabajo, el 54% es representado por 59% contrato de CAS, el 18% por el contrato de nombrado, el 16% por el contrato de SERUMS y el 12 % es representado por el contrato de tercerización.

**Tabla 8**

*Distribución de muestra según si tuvo COVID – 19*

COVID – 19	F	%
Si COVID – 19	64	62%
No COVID - 19	40	38%
Total	104	100%

Nota: Puntuación media = 104

En la tabla 8 se da la división de la muestra según la pregunta que es, si tuvo covid-19 o no tuvo covid-19, se demostró que el 62% ha tenido covid-19 y el 38% no ha tenido covid-19.

**Tabla 9**

*Distribución de la muestra según algún familiar con o sin COVID – 19*

Algún familiar	f	%
Si COVID - 19	93	89%
No COVID - 19	11	11%
Total	104	100%

Nota: Puntuación media = 104

En la tabla 9 se observa la división de la muestra según la pregunta que es, si algún familiar tuvo o no tuvo covid-19, se refleja con el 89 % ha tenido algún familiar con covid-19 y 11% no ha tenido aun un familiar con covid-19.

**Tabla 10**

*Prueba de normalidad de la variable Estrés laboral*

	Estadístico	gl	Sig.
Intensidad de estrés	0.125	104	0.000
Frecuencia de estrés	0.127	104	0.000

Nota: \* <0.05 = distribución no normal

En la tabla 10 señala la prueba de normalidad de acuerdo con el estadístico Kolmogórov-Smirnov, donde se llegó a demostrar que las dimensiones del estrés laboral revelan una distribución no normal por lo cual se justifica el uso de pruebas no paramétricas.

**Tabla 11**

*Prueba de normalidad de la variable clima laboral*

	Estadístico	gl	Sig.
Realización personal	0.104	104	0.008
Involucramiento laboral	0.127	104	0.000
Supervisión	0.105	104	0.007
Comunicación	0.095	104	0.022
Condiciones laborales	0.129	104	0.000

*Nota:* \* <0.05 = distribución no normal

En la tabla 11 señala la prueba de normalidad de acuerdo el estadístico Kolmogórov-Smirnov, donde muestra que una de las dimensiones del clima laboral revela una distribución no normal por lo que se llega a justificar el uso de pruebas no paramétricas.

#### 4.2. Contrastación de hipótesis

Las hipótesis planteadas sugieren que puede haber una relación entre las variables, por lo que se utiliza coeficiente r de Spearman en el análisis estadístico para reducir la hipótesis para probar la normalidad en el análisis. distribuido, es decir, usando una prueba no paramétrica.

**Tabla 12**

*Correlación de Spearman entre estrés laboral y clima laboral*

		Clima laboral
Nivel de estrés	Rho	-,202*
	P	0.039

*Nota:* \*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)



En la tabla 12 se expone la correlación de Spearman de las variables de estudio, donde se refleja que existe una relación negativa o inversa, lo se puede interpretar que a mayor estrés laboral menor será el clima laboral o viceversa.

**Tabla 13**

*Niveles de la variable Estrés laboral y sus dimensiones*

Estrés laboral		f	%
Intensidad	Nivel Moderado 3	6	5.8
	Nivel Moderado 4	32	30.8
	Nivel Moderado 5	41	39.4
	Nivel Moderado 6	18	17.3
	Nivel Moderado 7	5	4.8
	Nivel Moderado 8	1	1.0
	Nivel Alto	1	1.0
	Frecuencia	Nivel Moderado 3	6
Nivel Moderado 4		32	30.8
Nivel Moderado 5		37	35.6
Nivel Moderado 6		20	19.2
Nivel Moderado 7		5	4.8
Nivel Moderado 8		4	3.8

*Nota:* Puntuación media = 104

En la tabla 13 señala los niveles de la variable estrés laboral y sus dimensiones, para las dimensiones intensidad y frecuencia, se encuentra en un nivel moderado con un 39.4% en la dimensión de intensidad y un 35,6% en la dimensión de frecuencia.

**Tabla 14***Niveles de la variable Clima laboral y sus dimensiones*

clima laboral		f	%
Nivel de clima laboral	Muy Desfavorable	1	1.0
	Desfavorable	47	45.2
	Media	50	48.1
	Favorable	6	5.8
	Muy Favorable	0	0
Realización	Muy Desfavorable	1	1
	Desfavorable	43	41.3
	Media	50	48.1
	Favorable	10	9.6
	Muy Favorable	0	0
Involucramiento	Muy Desfavorable	1	1
	Desfavorable	37	35.6
	Media	56	53.8
	Favorable	10	9.6
	Muy Favorable	0	0
Supervisión	Muy Desfavorable	2	1.9
	Desfavorable	36	34.6
	Media	52	50
	Favorable	14	13.5
	Muy Favorable	0	0
Comunicación	Muy Desfavorable	1	1
	Desfavorable	42	40.4
	Media	52	50
	Favorable	9	8.7
	Muy Favorable	0	0
Condición	Muy Desfavorable	1	1
	Desfavorable	37	35.6
	Media	55	52.9
	Favorable	11	10.6
	Muy Favorable	0	0

*Nota:* Puntuación media = 104

En la tabla 14 se señala los niveles de la variable clima laboral y sus dimensiones, para las dimensiones realización, involucramiento y condición, la

mayoría de la muestra se halla en un nivel medio, sin embargo, para la dimensión comunicación se halla en un nivel desfavorable con 40.4%, seguido por la dimensión supervisión se encuentra en un nivel desfavorable con 34.6.

**Tabla 15**

*Comparación de la variable estrés laboral y sus dimensiones según sexo*

	Sexo	n	Rango promedio	U de Mann-Whitney	z	sig.
Intensidad	Femenino	60	50.14	1178.500	-0.979	0.328
	Masculino	44	55.72			
Frecuencia	Femenino	60	52.19	1301.500	-0.979	0.899
	Masculino	44	52.92			
Estrés	Femenino	60	49.26	1125.500	-1.366	0.172
	Masculino	44	56.92			

*Nota:*  $p > 0.05$ , no se evidencian cambios estadísticamente significativos

En la tabla 15 se observa la variable estrés laboral, donde señala que no existen diferencias significativas ( $p > 0.05$ ) según el sexo en ninguna de sus dimensiones ni en el total de la variable.

**Tabla 16**

*Comparación de la variable estrés laboral y sus dimensiones según edad*

	Edad	n	Rango promedio	Kruskal Wallis	gl	sig.
Intensidad	20 a 30	30	54.83	6.415	3	0.093
	31 a 40	41	53.89			
	41 a 50	23	56.39			
	51 a mas	10	30.85			
Frecuencia	20 a 30	30	58.18	3.488	3	0.322
	31 a 40	41	50.8			
	41 a 50	23	53.91			
	51 a mas	10	39.15			
Estrés	20 a 30	30	55.13	3.775	3	0.287
	31 a 40	41	52.09			
	41 a 50	23	56.57			
	51 a mas	10	36.95			

*Nota:*  $p > 0.05$ , no se evidencian cambios estadísticamente significativos

En la tabla 16 presenta la variable estrés laboral, donde señala que no existen diferencias significativas ( $p>0.05$ ) según la edad en ninguna de sus dimensiones ni en el total de la variable.

**Tabla 17**

*Comparación de la variable estrés laboral y sus dimensiones según tipo de contrato*

	Tipo de contrato	n	Rango promedio	Kruskal Wallis	gl	sig.
Intensidad	Nombrado	19	47.82	3.394	3	0.335
	CAS	55	56.69			
	Serums	17	44.26			
	Tercerización	12	48.08			
Frecuencia	Nombrado	19	46.39	2.23	3	0.526
	CAS	55	55.32			
	Serums	17	46.15			
	Tercerización	12	53.96			
Estrés	Nombrado	19	48.68	3.409	3	0.333
	CAS	55	56.43			
	Serums	17	43.24			
	Tercerización	12	49.38			

*Nota:*  $p>0.05$ , no se evidencian cambios estadísticamente significativos

En la tabla 17 presenta la variable estrés laboral, donde señala que no existen diferencias significativas ( $p>0.05$ ) según el tipo de contrato en ninguna de sus dimensiones ni en el total de la variable.

**Tabla 18**

*Comparación de la variable estrés laboral y sus dimensiones según resultado COVID 19*

	Covid19	n	Rango promedio	U de Mann-Whitney	z	sig.
Intensidad	Si	36	55.65	1110.5	-0.979	0.415
	No	68	50.83			
Frecuencia	Si	36	51.92	1203	-0.15	0.881
	No	68	52.81			

*Nota:*  $p>0.05$ , no se evidencian cambios estadísticamente significativos

En la tabla 18 presenta la variable estrés laboral, donde señala que no existen diferencias significativas ( $p>0.05$ ) según resultado COVID 19 en ninguna de sus dimensiones.

**Tabla 19**

*Comparación de la variable estrés laboral y sus dimensiones según resultado familiar con COVID 19*

	Familiar con COVID	N	Rango promedio	U de Mann-Whitney	Z	Sig.
Intensidad	Si	59	55.05	1177	- 1.038	0.299
	No	45	49.16			
Frecuencia	Si	59	56.22	1108	- 1.503	0.033
	No	45	47.62			

*Nota:*  $p < 0.05$ , se evidencian cambios estadísticamente significativos en la dimensión frecuencia

En la tabla 19 se observa la variable estrés laboral, existen diferencias significativas ( $p<0.05$ ) según resultado familiar con COVID 19 en la dimensión frecuencia, en la dimensión intensidad no se observa diferencias significativas ni en el total de la variable.

**Tabla 20***Comparación de la variable clima laboral y sus dimensiones según sexo*

	Sexo	N	Rango promedio	Suma de rangos	U de Mann-Whitney	Z	Sig.																																																								
Realización	F	60	54.53	3272	1198	-0.888	0.375																																																								
	M	44	49.73	2188				Involucramiento	F	60	56.63	3398	1072	-1.827	0.068	M	44	46.86	2062	Supervisión	F	60	55.57	3334	1136	-1.328	0.184	M	44	48.32	2126	Comunicación	F	60	56.76	3406	1065	-1.87	0.042	M	44	46.69	2055	Condición	F	60	54.75	3285	1185	-0.989	0.322	M	44	49.43	2175	Clima laboral	F	60	56.03	3362.00	1108.000	-1.563	0.118
Involucramiento	F	60	56.63	3398	1072	-1.827	0.068																																																								
	M	44	46.86	2062				Supervisión	F	60	55.57	3334	1136	-1.328	0.184	M	44	48.32	2126	Comunicación	F	60	56.76	3406	1065	-1.87	0.042	M	44	46.69	2055	Condición	F	60	54.75	3285	1185	-0.989	0.322	M	44	49.43	2175	Clima laboral	F	60	56.03	3362.00	1108.000	-1.563	0.118	M	44	47.68	2098.00								
Supervisión	F	60	55.57	3334	1136	-1.328	0.184																																																								
	M	44	48.32	2126				Comunicación	F	60	56.76	3406	1065	-1.87	0.042	M	44	46.69	2055	Condición	F	60	54.75	3285	1185	-0.989	0.322	M	44	49.43	2175	Clima laboral	F	60	56.03	3362.00	1108.000	-1.563	0.118	M	44	47.68	2098.00																				
Comunicación	F	60	56.76	3406	1065	-1.87	0.042																																																								
	M	44	46.69	2055				Condición	F	60	54.75	3285	1185	-0.989	0.322	M	44	49.43	2175	Clima laboral	F	60	56.03	3362.00	1108.000	-1.563	0.118	M	44	47.68	2098.00																																
Condición	F	60	54.75	3285	1185	-0.989	0.322																																																								
	M	44	49.43	2175				Clima laboral	F	60	56.03	3362.00	1108.000	-1.563	0.118	M	44	47.68	2098.00																																												
Clima laboral	F	60	56.03	3362.00	1108.000	-1.563	0.118																																																								
	M	44	47.68	2098.00																																																											

*Nota:*  $p < 0.05$ , se evidencian cambios estadísticamente significativos en la dimensión comunicación

En la tabla 20 expone la variable clima laboral, donde señala que existen diferencias significativas ( $p < 0.05$ ) según sexo en la dimensión comunicación, referente a las demás dimensiones no encuentran diferencias significativas al igual que el total de la variable.

**Tabla 21***Comparación de la variable clima laboral y sus dimensiones según edad*

	EDAD	N	Rango promedio	Kruskal Wallis	gl	sig.
Realización	20 a 30	30	51.8	0.214	3	0.975
	31 a 40	41	53.01			
	41 a 50	23	51.17			
	51 a mas	10	55.55			
Involucramiento	20 a 30	30	51.65	0.866	3	0.834
	31 a 40	41	52.72			
	41 a 50	23	55.8			
	51 a mas	10	46.55			
Supervisión	20 a 30	30	53.87	1.262	3	0.738
	31 a 40	41	53.04			
	41 a 50	23	47.41			
	51 a mas	10	57.9			
Comunicación	20 a 30	30	56.33	2.026	3	0.567
	31 a 40	41	47.88			
	41 a 50	23	54.48			
	51 a mas	10	55.4			
Condición	20 a 30	30	51.33	1.112	3	0.774
	31 a 40	41	50.8			
	41 a 50	23	57.74			
	51 a mas	10	50.9			
Clima laboral	20 a 30	30	54.35	1.099	3	0.777
	31 a 40	41	51.30			
	41 a 50	23	49.41			
	51 a mas	10	58.95			

*Nota:*  $p > 0.05$ , no se evidencian cambios estadísticamente significativos

En la tabla 21 presenta la variable clima laboral, donde señala que no existen diferencias significativas ( $p > 0.05$ ) según la edad en ninguna de sus dimensiones ni en el total de la variable.

**Tabla 22***Comparación de la variable clima laboral y sus dimensiones según tipo de contrato*

	Tipo de contrato	n	Rango promedio	<i>Kruskal Wallis</i>	gl	sig.
Realización	Nombrado	19	54.71	2.166	3	0.539
	CAS	55	48.55			
	Serums	17	58.50			
	Tercerización	12	54.33			
Involucramiento	Nombrado	19	58.61	1.754	3	0.625
	CAS	55	51.67			
	Serums	17	47.74			
	Tercerización	12	49.08			
Supervisión	Nombrado	19	63.03	4.333	3	0.228
	CAS	55	50.01			
	Serums	17	51.41			
	Tercerización	12	44.50			
Comunicación	Nombrado	19	59.47	3.331	3	0.343
	CAS	55	48.65			
	Serums	17	57.47			
	Tercerización	12	47.79			
Condición	Nombrado	19	54.76	1.209	3	0.751
	CAS	55	51.72			
	Serums	17	54.76			
	Tercerización	12	45.00			

*Nota:*  $p > 0.05$ , no se evidencian cambios estadísticamente significativos

En la tabla 22 expone la variable clima laboral, donde refleja que no existen diferencias significativas ( $p > 0.05$ ) según el tipo de contrato en ninguna de sus dimensiones ni en el total de la variable.



**Tabla 23**

*Comparación de la variable clima laboral y sus dimensiones según resultado COVID 19*

	COVID 19	N	Rango promedio	U de Mann- Whitney	Z	Sig.
Realización	SI	36	57.25	1053		0.196
	NO	68	49.99			
Involucramiento	SI	36	55.96	1100		0.341
	NO	68	50.67			
Supervisión	SI	36	54.11	1166		0.664
	NO	68	51.65			
Comunicación	SI	36	55.53	1115		0.408
	NO	68	50.9			
Condición	SI	36	56.53	1079		0.270
	NO	68	50.37			
Clima laboral	SI	36	54.85	1139.500		0.518
	NO	68	51.26			

*Nota:*  $p > 0.05$ , no se evidencian cambios estadísticamente significativos

En la tabla 23 se expone que clima laboral, no existe diferencias significativas ( $p > 0.05$ ) según resultado COVID 19 en ninguna de sus dimensiones.

**Tabla 24**

*Comparación de la variable clima laboral y sus dimensiones según resultado familia de COVID 19*

	Familiar con COVID	N	Rango promedio	U de Mann- Whitney	Z	Sig.
Realización	SI	59	50.48	1208.500	-0.864	0.388
	NO	45	55.14			
Involucramiento	SI	59	52.97	1299.500	-0.206	0.837
	NO	45	51.88			
Supervisión	SI	59	50.89	1232.500	-0.684	0.494
	NO	45	54.61			
Comunicación	SI	59	51.09	1244.500	-0.606	0.545
	NO	45	54.34			
Condición	SI	59	50.08	1185	-1.041	0.298
	NO	45	55.67			

*Nota:*  $p > 0.05$ , no se evidencian cambios estadísticamente significativos

En la tabla 24 se observa clima laboral, no existe diferencias significativas ( $p > 0.05$ ) según resultado familiar con COVID 19 en ninguna de sus dimensiones, ni en el total de la variable.

**Tabla 25**

*Correlación de Spearman entre las dimensiones de estrés laboral y clima laboral*

Dimensiones de estrés laboral		Clima laboral
Intensidad	rho	-,256**
	p	0.009
Frecuencia	rho	-0.162
	p	0.1

*Nota:* \*\*, La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

En la tabla 25 muestra un nivel de correlación mínimo en las dimensiones del estrés laboral y la variable clima laboral, donde la dimensión intensidad tiene una

relación positiva con clima laboral y la dimensión frecuencia no se relaciona con clima laboral, por otra parte, se establece una correlación negativa o inversa.

**Tabla 26**

*Correlación de Spearman entre las dimensiones de clima laboral y estrés laboral*

Dimensiones de clima laboral		Estrés laboral
Realización	rho	-,311**
	p	0,00
Involucramiento	rho	-0.051
	p	0.604
Supervisión	rho	-,243*
	p	0.013
Comunicación	rho	-,276**
	p	0.005
Condición	rho	-0.164
	p	0.096

*Nota:* \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 26 evidencia correlación con las dimensiones de ambas variables, muestra que las dimensiones; involucramiento, supervisión y comunicación existe una relación negativa significativa, sin embargo, en la dimensión realización existe una relación negativa altamente significativa y para la dimensión condición no se relaciona con estrés laboral, por otro lado, se observa una correlación negativa o inversa.

**CAPÍTULO V**  
**DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y**  
**RECOMENDACIONES**

## 5.1. Discusiones

El objetivo principal del estudio es dar conocer la relación existente entre estrés laboral y clima laboral en trabajadores de la Microred Cumba, Bagua 2021, este estudio corroboró con éxito al hallazgo de una correlación significativa e inversa entre las variables clima organizacional y el estrés laboral entre el personal de la Microred Cumba, Bagua. Con base en los resultados, se puede apreciar que los colaboradores de la muestra tienden a aumentar sus niveles de estrés al percibir inadecuadamente el clima organizacional y viceversa, apoyando así la hipótesis del estudio debido a que se encontró que estas variables eran negativamente correlacionadas. Como resultado, esta condición puede afectar el desempeño laboral de estos empleados, así como su salud física y mental. Resultados semejantes los hallamos en aquellos obtenidos tanto por Artiaga y Ramos (2020) encontrando una relación inversa entre el clima laboral y el estrés y a la vez similar a los resultados de Valdivia y Vázquez (2020) quienes lograron encontrar la relación entre las variables, es decir, el estrés laboral, que se correlaciona de manera negativa con el clima organizacional de los empleados en la Microrred Arequipa Tiabaya.

French et al. (1982) conceptualizan al estrés laboral como la reacción a la falta de ajuste persona – ambiente, lo que como consecuencia discapacidad física relacionada con el estrés (como se citó en Catalina, 2010).

Palma (2004) conceptualizo el clima laboral como el punto de vista que tiene el empleado del entorno de trabajo y se basa en aspectos relacionados con la capacidad de desempeño del empleado, el participar y responsabilizarse del trabajo asignado, capacidad de coordinación con los compañeros para acceder a información adecuada al puesto y condiciones laborales favorables para sus tareas.

Ante la pandemia de la COVID-19, Javier Saavedra, director de Investigación del INSM realizó un “Estudio Epidemiológico sobre el Impacto de la Pandemia Covid-19 en la Salud Mental de la Población de Lima Metropolitana” para establecer las consecuencias en la salud mental de la pandemia, los resultados preliminares mostraron que el 52,2% de la población está experimentando estrés moderado a severo por el COVID-19, principalmente por cuestiones de salud, económicas, sociales o familiares (como se citó en Pantoja y Candela, 2021).

Rupay (2018) en Perú, en su investigación los resultados que obtuvo le permitieron asumir la hipótesis de investigación de que si existe evidencia de una relación en todos los componentes del estrés laboral y todos los aspectos del riesgo psicosocial.

Al igual que un estudio de la Organización Mundial de la Salud (2017), nos dice que México ocupa el primer lugar a nivel mundial en niveles de estrés laboral, con el 75% de la fuerza laboral del estado, seguido de China (73%) y Estados Unidos. Afecciones (59%) En las que pueden presentarse diversas reacciones adversas que pueden dañar el organismo y las emociones, que surgen a medida que las demandas del trabajo exceden las habilidades, los recursos o el tiempo que disponen los empleados, además del estudio realizado por Amaya et al. (2019) en Colombia, los investigadores obtuvieron como resultados que hay un efecto poderoso de la fatiga laboral en los empleados y esto realmente tiene un impacto negativo en sus vidas, ya sea en el trabajo o en los círculos sociales, o en el campo de la fisiología, con cambios en la salud.

Seguidamente, se identificaron los resultados sobre el estrés laboral total, hallándose que el 44,2% de los colaboradores se los ubica en un nivel moderado de estrés, además el 31,7% se halla en un nivel moderado, lo que significa que más de

la mitad de los colaboradores pertenecientes a este estudio sufren de las consecuencias del estrés laboral, pudiendo afectar así su clima laboral, mientras tanto sobre el clima laboral total se halló que 48,1% se localiza en el nivel medio y el 45,2% se halla en el nivel desfavorable siendo esto consecuencia de los niveles moderados de estrés a los que están expuestos diariamente, a diferencia del estudio realizado por Cayllahua en el año 2021 que obtuvo como resultados muestran que, según el nivel de clima organizacional, el 42,2% de los empleados tienen un buen clima organizacional, y relacionado con el nivel de estrés laboral, el 87,2% de los empleados muestran un nivel de estrés alto y bajo. y presión en el trabajo, se encuentra que, a mayor clima organizacional, mayor presión, menor estrés en el trabajo y viceversa.

En cuanto al primer objetivo específico el cual es establecer los niveles del estrés laboral con sus dimensiones, en los trabajadores de la Microred Cumba, 2021, se presenta que los niveles de la variable Estrés laboral con sus dimensiones intensidad y frecuencia, la muestra se encuentra en un nivel moderado con un 39.4% en la dimensión de intensidad y por otro lado en la dimensión de frecuencia se halló 35,6%, de un estrés moderado, como nos define Lazarus y Folkman (1986) al estrés laboral como resultado tuvo que causado por la relación del empleado con el entorno de trabajo donde los requisitos del entorno de trabajo superan la capacidad del empleado para cumplir, lo que lleva a la pérdida de control (como se citó en Rupay, 2018). Como sabemos el origen del estrés son las cargas de trabajo excesivo, presiones excesivas, despidos, estructuras organizacionales y a las condiciones económicas percibidas.

En cuanto al segundo objetivo específico el cual es precisar los niveles del clima laboral con sus dimensiones en trabajadores de la Microred Cumba, Bagua 2021, se halla que los niveles de la variable clima laboral y sus dimensiones, donde para las

dimensiones realización, involucramiento, supervisión, comunicación y condición, la mayor parte de la muestra se ubica en un nivel medio, sin embargo, para la dimensión realización se localiza en un nivel desfavorable con 41.3% así mismo dimensión comunicación se ubica en un nivel desfavorable con 40.4%, seguido por las dimensiones involucramiento y condición se encuentra en un nivel desfavorable con 35.6 y por último la dimensión supervisión se encuentra en un nivel desfavorable con 34.6. cómo nos define Palma (2004) que el clima laboral es el punto de vista que tiene el colaborador de su contexto laboral y se basa al vínculo con la capacidad de desempeño del trabajador, con la aportación en las tareas encomendadas.

Finalmente, se observa que en la variable estrés laboral, existen diferencias significativas ( $p < 0.05$ ) según resultado familiar con COVID-19 en la dimensión frecuencia ya que se convierte en estresor provocando tensión, angustia, falta de concentración afectando así su estado emocional lo que puede conllevar a un estrés, por lo consiguiente no se hallaron diferencias significativas por sexo sabiendo que no importa el sexo del colaborador esta persona puede estresarse siendo hombre o mujer.

En relación a la diferencias por la edad, esta no se relaciona con los tipos de estresores en los que pueden estar sometidos, ni por tipo de contrato porque en todo trabajo vamos a estar bajo presión para cumplir las funciones sea el contrato que tenga y resultado COVID-19 porque esto se va a relacionar en el como la persona sobrelleve el aislamiento, lo que corrobora el informe de la ONU (2020) que menciona que la COVID-19 ha afectado a grupos de población específicos de diferentes maneras, debido que el personal de salud jugo un papel esencial en la lucha contra la pandemia y salvando vidas, lo cual experimentan un estrés excepcional, enfrentan



una carga de trabajo extrema, decisiones difíciles, el riesgo de infectarse e infectar a su familia, presenciar la muerte de los pacientes.

Respecto al clima laboral se señala que existe diferencia significativa según sexo en la dimensión comunicación lo que va de la mano con el estudio realizado por Samanez (2018) en su estudio las relaciones de la comunicación interna en el clima organizacional de Orange 360° en la ciudad de Lima y determinó que, si existe una relación moderada en las variables, la comunicación debe ser lo más efectiva posible para fortalecer el clima laboral.

## **5.2. Conclusiones**

1. Existe relación negativa o inversa entre ambas variables estudiadas, lo que se interpreta que a mayor estrés laboral más desfavorable será el clima laboral o viceversa.
2. El nivel de estrés laboral en los colaboradores es el 39,4% en un nivel moderado en la dimensión intensidad y el 35,6% también en un nivel moderado en la dimensión frecuencia, por otro lado, en el total se halló que el 44,2% de los trabajadores se halla en un nivel moderado de estrés, lo que da conocer que más de la mitad de los colaboradores pertenecientes a este estudio sufren de las consecuencias del estrés laboral.
3. El nivel de clima laboral en sus dimensiones se encuentra en el nivel medio siendo, realización, involucramiento y condición mientras en el total del clima laboral se halló que 48,1% se ubica en el nivel medio y la dimensión comunicación y supervisión se ubica en el nivel desfavorable, que se puede considerar por la mala comunicación que genera un mal clima laboral.
4. En el estrés laboral se halló diferencias significativas según resultado familiar con COVID 19 en la dimensión frecuencia, respecto al clima laboral se refleja que existe

diferencia significativa según sexo en la dimensión frecuencia, lo que se convierte en un potente estresor.

5. Por último, en el clima laboral se refleja que existe diferencia significativa según sexo en la dimensión comunicación, se puede decir que la falta de comunicación general un efecto negativo en el clima laboral.

### **5.3. Recomendaciones**

1. Se le sugiere al área de psicología de la Microred de Cumba, realizar talleres destinados al personal de salud esto le permite afrontar mejor el estrés laboral causado por el estrés constante, que están sometidos en el ámbito laboral de esta manera se busca que los colaboradores de la Microred de Cumba puedan gestionar sus emociones y mantener visible un buen clima laboral.
2. Se recomienda crear un sistema de trabajo más participativo entre los colaboradores de la Microred de Cumba realizando un taller mensual de esta manera se puedan tomar en cuenta las aportaciones de los mismos colaboradores y así se pueda mejorar el clima laboral para poder reducir la presión laboral evitando el aumento de los estresores que general el estrés laboral.
3. Se invita a futuros investigadores a revisar los resultados alcanzados durante la investigación de estrés laboral y clima laboral de los colaboradores de la Microred de Cumba, Bagua como estudio para hacer investigación preliminar para futuras investigaciones.

## **REFERENCIAS**

- Amaya, B, Galvis, D., Aguilera, L., y Olarte, Y. (2019). *Impacto del estrés laboral en el bienestar de los empleados del área de fidelización de empresas de Emtelco* [Tesis pregrado, Politécnico Grancolombiano]. Repositorio Politécnico Grancolombiano. <https://alejandria.poligran.edu.co/handle/10823/1404>
- Artiaga, J. y Ramos, V. (2020) *Relación entre clima laboral y estrés en trabajadores que atienden a los pacientes con covid-19 en la clínica internacional lima* [Tesis de pregrado, Universidad Roosevelt]. Repositorio de la Universidad Roosevelt. <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/ROOSEVELT/344/TESES%20CLIMA%20LABORAL%20Y%20ESTRES.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Barrera, L. (2013). *Principales causas de estrés laboral, según la percepción de un grupo de propietarios del comercio informal que trabajan en un mercado de la capital* [Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar]. Repositorio Universidad Rafael Landívar. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Barrera-Luisa.pdf>
- Cayllahua, R. (2021). *Clima organizacional y estrés laboral en trabajadores municipales de un distrito de Cusco, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56875>
- Catalina, C. (2010). *Adaptación española de cuestionario de estrés laboral JSS TEA*  
Chrome  
extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/[https://web.teaediciones.com/Ejemplos/JSS\\_Extracto\\_Manual.pdf](https://web.teaediciones.com/Ejemplos/JSS_Extracto_Manual.pdf)
- Castillo, J. (2021). *Resiliencia y estrés laboral en trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques, Huancayo-2021* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana

de los Andes]. Repositorio de la Universidad Peruana de los Andes.  
<http://www.repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/2745>

Díaz, G. Plaza, M. y Hernández, H. (2020). Relación entre estrés laboral y cultura organizacional en empleados del sector salud. *Revista Espacios*, 41(27)  
<https://www.revistaespacios.com/a20v41n27/a20v41n27p11.pdf>

Forbes. (2017, 21 de diciembre). México, el país con mayores niveles de estrés laboral en el mundo. *Forbes Blog*. <https://www.forbes.com.mx/mexicanos-los-mas-estresados-del-mundo-por-su-trabajo/>

Gálvez, E y Loloy, E. (2019). *El estrés y clima laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote – 2019* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Universidad Cesar Vallejo.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40864>

García, M. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual. *Cuadernos de Administración (Universidad del Valle)*, (42), 43-65.  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-46452009000200004](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452009000200004)

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación  
Hernández Sampieri 6a Edición.  
<http://www.digitalrepositorio.com/items/show/2>

Huamaní, E. (2018). *Aplicación de resolución de conflictos para favorecer el clima institucional en docentes de la Institución Educativa Ángel de la Guarda del Distrito Samuel Pastor, Provincia de Camaná; Arequipa–2018* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional De San Agustín]. Repositorio Universidad Nacional De San Agustín. chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6685/EDMhupoef.pdf?sequence=3&isAllowed=y

- Imán, C. (2016). *Propiedades Psicométricas del Cuestionario de Estrés Laboral en Colaboradores de una Empresa Pesquera de Paita* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42200/browse?type=author&value=Im%C3%A1n+Merino%2C+Cinthia+Katherine&locale-attribute=es>
- Karasek, R. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285. <https://doi.org/10.2307/2392498>
- Lizama, N. (2021, 1 febrero). ¿Cómo repercutió el estrés laboral crónico en los peruanos y cómo afectará la nueva cuarentena? *El Comercio Perú*. <https://elcomercio.pe/lima/como-repercutio-el-estres-laboral-cronico-en-los-peruanos-y-como-afectara-la-nueva-cuarentena-coronavirus-pandemia-estres-laboral-trabajo-remoto-desempleo-cuarentena-covid-19-nczg-noticia/>
- López, M. (2013). *La cultura organizativa como herramienta de gestión interna y de adaptación al entorno: un estudio de casos múltiple en empresas murcianas* [Tesis de pregrado, Universidad de Murcia]. Repositorio Institucional Universidad de Murcia. <https://digitum.um.es/digitum/handle/10201/30644>
- López, P., y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. (1ªed.). *Dipòsit Digital de Documents, Universitat Autònoma de Barcelona*. <https://ddd.uab.cat/record/232105>
- Martínez, C. (2016). *Diseño de un plan de intervención para la disminución de estrés laboral en una empresa gubernamental, México* [Tesis de postgrado,

Universidad Autónoma de Nuevo León]. Repositorio Universidad Autónoma de Nuevo León. <http://eprints.uanl.mx/16493/1/1080291919.pdf>

McGregor, D. (1960). *El lado humano de la empresa* (Vol. 21, No. 166.1960). McGraw-Hill: Nueva York. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=sZKFZs2SalcC&oi=fnd&pg=PA246&dq=The+Human+Side+of+Enterprise&ots=ChXhZvx4lG&sig=p5bk1l042c pm8UT57nkDdcW4Wzs#v=onepage&q=The%20Human%20Side%20of%20Enterprise&f=false>

Medina, D. (2017). *Clima laboral en el personal administrativo de la Universidad San Pedro de Chimbote, 2017* [Tesis de grado, Universidad San Pedro]. Repositorio institucional Universidad San Pedro <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/4597#:~:text=El%2036%2C0%25%20presentan%20un,7%25%20en%20un%20nivel%20medi>

Monte, P. R. G. (2010). Situación actual y perspectiva de futuro en el estudio del estrés laboral: la Psicología de la Salud Ocupacional. *Información psicológica*, (100), 68-83. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3642757>

Moreno, A. (2021). *Autoeficacia y estrés laboral en profesionales de enfermería de un Hospital de Guayaquil en tiempos Covid-19, 2021* [Tesis de postgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73048>

Organización de las naciones unidas (2020). *Informes de políticas: La COVID 19 y la necesidad de actuar en la salud mental*. [https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/policy\\_brief\\_\\_covid\\_and\\_mental\\_health\\_spanish.pdf](https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/policy_brief__covid_and_mental_health_spanish.pdf)

- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL-SPC: Manual*. (1ª ed.). Revista de Investigación en Psicología  
[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)
- Pantoja, K., y Candela, O. (2021). *¿Y si miramos dentro? Mis emociones y mis sentimientos son válidos. El rol de la comunicación en la creación de comunidades virtuales para hablar sobre la salud mental con los jóvenes desde su cotidianidad*.  
<https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/183823>
- Pérez, P. (2020). *El estrés laboral y el clima organizacional en las empresas de seguridad de la Ciudad de Ambato*. Ecuador [ Tesis de postgrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato.  
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/30929>
- Ramírez, T. (2018). *Estrés laboral en auxiliares administrativos y secretarías en una universidad pública del estado de México* [Tesis de grado, Universidad Autónoma del Estado de México]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Estado de México.  
[https://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/98618/Tesis%2028-05-2018\\_Tere.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/98618/Tesis%2028-05-2018_Tere.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista educación en valores*, 1(25),  
<http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf>
- Rupay, S. (2018). *Niveles de estrés laboral y riesgos psicosociales laborales en tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú* [Tesis de grado, Universidad



Ricardo Palma]. Repositorio Universidad Ricardo Palma.  
<https://hdl.handle.net/20.500.14138/1919>

Saldaña, A. y Sánchez, D. (2019). *Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores de entidades públicas pertenecientes a la generación millennial, Tarapoto 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. Repositorio de Tesis Universidad Peruana Unión.  
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1751>

Salazar, C. y Serpa, A. (2017). Análisis confirmatorio y coeficiente Omega como propiedades psicométricas del instrumento Clima Laboral de Sonia Palma. *Revista de Investigación en Psicología*, 20(2), 377-388.  
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/14047/12410>

Samanez, N. (2018). *Relación de la comunicación interna en el clima organizacional de la empresa Orange 360°* [Tesis de pregrado, la Universidad San Martín de Porres]. Repositorio de la Universidad San Martín de Porres.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12727/4332>

Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. (4ª ed.). Editorial Limusa.  
[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=BhymmEqkJwC&oi=fnd&pg=PA11&dq=tipo+de+investigacion+tamayo&ots=TsaF6m\\_5lG&sig=1YCp8Mgh5clC9k5sM20di6eiWjs#v=onepage&q=tipo%20de%20investigacion%20tamayo&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=BhymmEqkJwC&oi=fnd&pg=PA11&dq=tipo+de+investigacion+tamayo&ots=TsaF6m_5lG&sig=1YCp8Mgh5clC9k5sM20di6eiWjs#v=onepage&q=tipo%20de%20investigacion%20tamayo&f=false)

Valdivia, E. y Vásquez, L. (2020). *Estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores de la Microred de Tiabaya, Arequipa, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Universidad César Vallejo Repositorio Digital Institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59146>

, C. y Acosta, B. (2010) *Clima organizacional en una empresa cervecera: un estudio exploratorio*, México <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v13n1/a11.pdf>

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Autorizaciones del uso de instrumentos



Ivonn Flores Calle <ivonn.flo01@gmail.com>

---

### Solicito su permiso para ser uso del cuestionario estrés laboral que usted adapto en su investigación.

3 mensajes

---

**Ivonn Flores Calle** <ivonn.flo01@gmail.com>  
Para: imanmerino@gmail.com

27 de octubre de 2021, 10:21

Buenos días Licenciada Cinthia Iman Merino es muy grato poder dirigirme a usted, me presento soy Yerixa Ivonn Flores Calle bachiller en psicología me encuentro realizando mi tesis para la obtención del licenciamiento en la universidad Autónoma del Perú, el tema que estoy investigando es ESTRES LABORAL Y CLIMA LABORAL EN TRABAJADORES DE LA MICRO RED CUMBA, BAGUA 2021.

Me gustaría usar el cuestionario de estrés laboral que usted adapto en su investigación para poder medir la variable de estrés laboral, por ello solicito su PERMISO, espero contar con su apoyo, me pueda brindar su permiso antemano muchas gracias espero una respuesta positiva de su parte tenga buen día.

---

**Katherine Iman Merino** <imanmerino@gmail.com>  
Para: Ivonn Flores Calle <ivonn.flo01@gmail.com>

27 de octubre de 2021, 12:54

Hola Ivonn, buenas tardes

No hay problema, tienes mi permiso para poder utilizar la adaptación del Test.

[El texto citado está oculto]

---

**Ivonn Flores Calle** <ivonn.flo01@gmail.com>  
Para: Katherine Iman Merino <imanmerino@gmail.com>

27 de octubre de 2021, 12:57

Muchas gracias licenciada Iman Merino

[El texto citado está oculto]

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

**CONSENTIMIENTO USO INSTRUMENTO DE EVALUACION**

Autorización exclusiva a: Yerixa Yvonn Flores Calle – DNI 75832323

Institución: Universidad Autónoma del Perú.

Motivo: Tesis: “Estrés Laboral y Clima Laboral en trabajadores de la Micro Red de Cumba, Bagua - 2021”

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

Muestra de investigación: Máximo de 100 trabajadores de la Micro Red de Cumba, Bagua.

Asesora: Mg. Katia Marilyn Chacaltana Hernández.

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

Octubre 28, 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 2: Autorización para aplicación de instrumentos

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

**SOLICITO: APOYO PARA LA APLICACIÓN DE CUESTIONARIOS COMO REQUISITO PARTE DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA LICENCIAMIENTO EN PSICOLOGIA.**

**SEÑOR:**

**DOCTOR CLEVER PÉREZ ALARCON  
JEFE DE LA MICRORED CUMBA – BAGUA GRANDE**

Yo, **FLORES CALLE, YERIXA IVONN**, identificada con DNI N° 75832323, domiciliado en la calle Jovino Arambulo #422 – Susana, Bachiller de la carrera de Psicología de la universidad cesar vallejo con el código N° 7002731954, con el debido respeto me presento ante usted para brindarle mi cordial saludo y a la vez solicitarle lo siguiente:

Que, por motivo que me encuentro realizando mi tesis de titulación para licenciamento en psicología denominada **ESTRÉS LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL**, teniendo como objetivo determinar la relación de dichas variables en el ámbito laboral, es por eso que recorro a su despacho para solicitarle apoyo para realizar la aplicación de cuestionarios como requisito parte del trabajo de investigación al personal de salud de la Microred Cumbia, se realizara de manera anónima y se puede realizar de manera virtual mediante el formulario de Google Drive, la información recaudada será confidencial y los resultados obtenidos los pondré a su disposición con la finalidad que si se llega encontrar altos niveles de estrés laboral que afecte el clima organizacional se pueda trabajar para su mejora.

### **POR LO EXPUESTO**

Solicito a Ud. Pueda acceder a mi pedido.

Piura, 04 de agosto del 2021

Atentamente

Bach. Yerixa Ivonn Flores Calle  
DNI: N° 75832323



*Recebido 09/08/21  
H: 14:10  
Aceptado*

### **Anexo 3: Protocolo de instrumentos de medición**

## **Cuestionario de estrés laboral (JSS) Adaptado en Perú por Cinthia Imán Merino.**

IMPORTANTE: Recuerde que sus respuestas en este formulario serán confidenciales y únicamente utilizadas para fines académicos. No existen respuestas correctas o incorrectas, tampoco hay límite de tiempo para contestar las preguntas, pero lo mejor es hacerlo con rapidez y sin pensarlo mucho. Sea sincero consigo mismo y conteste con espontaneidad.

### **Cuestionario de Estrés Laboral (JSS)**

#### **PARTE A. Instrucciones**

En las situaciones relacionadas con su trabajo que le produzca aproximadamente la misma cantidad de estrés que la asignación de tareas desagradables señale con un círculo el 5. En aquellas situaciones que Ud. Sienta que son más estresantes que el estándar, marque con un círculo un número proporcional mayor que 5. Si siente que un evento es menos estresante que el estándar, señale con un círculo un número proporcionalmente menor que 5.

#### **SITUACIONES ESTRESANTES RELACIONADAS CON EL TRABAJO**

- 1.- Asignación de tareas desagradables 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- 2.- Trabajar horas extras. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- 3.- Falta de oportunidades de promoción. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- 4.- Asignación de obligaciones nuevas o poco familiares. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- 5.- Compañeros que no realizan su trabajo. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- 6.- Apoyo insuficiente por parte del superior. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- 7.- Ocuparse de situaciones de crisis. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- 8.- Falta de reconocimiento por el trabajo bien hecho. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- 9.- Realizar tareas no incluidas en la descripción del puesto. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- 10.- Equipamiento insuficiente o de pobre calidad. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- 11.- Asignación de mayores responsabilidades. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- 12.- Periodos de inactividad. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- 13.- Dificultad para acceder al superior. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- 14.- Experimentar actitudes negativas hacia la empresa. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- 15.- Personal insuficiente para realizar una tarea. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- 16.- Tomar decisiones cruciales que están en el punto de mira. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- 17.- Ofensa personal por parte del cliente, usuario o un compañero. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- 18.- Falta de participación en las decisiones organizadas. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- 19.- Salario insuficiente. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- 20.- Competencia para promocionar. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- 21.- Supervisión pobre o insuficiente. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- 22.- Área de trabajo ruidosa. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- 23.- Interrupciones frecuentes. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- 24.- Cambios frecuentes de actividades aburridas a demandantes. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- 25.- Papeleo excesivo. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- 26.- Reuniones de última hora. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- 27.- Tiempo personal insuficiente (ej. café, comida). 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- 28.- Cubrir el trabajo de otro empleado. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- 29.- Compañero de trabajo poco motivados. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- 30.- Conflictos con otros departamentos. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

## **PARTE B. Instrucciones**

En las siguientes situaciones laborales, por favor indique el número aproximado de días durante los últimos 6 meses en los que ha experimentado personalmente cada acontecimiento. Marque con un círculo el 0 si el acontecimiento no ocurrió; marque el 9+ si Ud. Experimento personalmente esa situación en 9 o más días en los últimos 6 meses.

### **SITUACIONES ESTRESANTES RELACIONADAS CON EL TRABAJO 1.-**

- Asignación de tareas desagradables 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- 2.- Trabajar horas extras. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- 3.- Falta de oportunidades de promoción. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- 4.- Asignación de obligaciones nuevas o poco familiares. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- 5.- Compañeros que no realizan su trabajo. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- 6.- Apoyo insuficiente por parte del superior. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- 7.- Ocuparse de situaciones de crisis. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- 8.- Falta de reconocimiento por el trabajo bien hecho. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- 9.- Realizar tareas no incluidas en la descripción del puesto. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- 10.- Equipamiento insuficiente o de pobre calidad. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- 11.- Asignación de mayores responsabilidades. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- 12.- Periodos de inactividad. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- 13.- Dificultad para acceder al superior. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- 14.- Experimentar actitudes negativas hacia la empresa. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- 15.- Personal insuficiente para realizar una tarea. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- 16.- Tomar decisiones cruciales que están en el punto de mira. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- 17.- Ofensa personal por parte del cliente, usuario o un compañero. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- 18.- Falta de participación en las decisiones organizadas. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- 19.- Salario insuficiente. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- 20.- Competencia para promocionar. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- 21.- Supervisión pobre o insuficiente. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- 22.- Área de trabajo ruidosa. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- 23.- Interrupciones frecuentes. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- 24.- Cambios frecuentes de actividades aburridas a demandantes. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- 25.- Papeleo excesivo. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- 26.- Reuniones de última hora. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- 27.- Tiempo personal insuficiente (ej. café, comida). 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- 28.- Cubrir el trabajo de otro empleado. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- 29.- Compañero de trabajo poco motivados. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- 30.- Conflictos con otros departamentos. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9



## VII. APENDICE

### PROTOCOLO DEL INSTRUMENTO

#### DATOS PERSONALES

Apellidos, Nombre: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Edad : \_\_\_\_\_ Sexo: Masculino  Femenino

Jerarquía Laboral: Directivo  Empleado  Operario

Empresa: Estatal  Privada

Producción  Servicio

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

No.	Ítems	Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
1.	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2.	Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3.	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4.	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5.	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6.	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7.	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8.	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9.	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10.	Los objetivos del trabajo son retadores.					
11.	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12.	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13.	La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.					

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

44.	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45.	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
46.	Se reconocen los logros en el trabajo.					
47.	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48.	Existe un trato justo en la empresa.					
49.	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.					
50.	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					