



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

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

TESIS

**ESTRÉS LABORAL Y CLIMA LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA
PRIVADA EN AREQUIPA, 2021**

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

AUTORA

**KATHERINE CONTRERAS CONTRERAS
ORCID: 0000-0002-7157-0655**

ASESOR

**MAG. DIEGO ISMAEL VALENCIA PECHO
ORCID: 0000-0002-7614-0814**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

COMPORTAMIENTO HUMANO EN LAS EMPRESAS Y ORGANIZACIONES

LIMA, PERÚ, MARZO DE 2022

DEDICATORIA

A mis padres y abuelos, por enseñarme con valores y principios el camino correcto, por darme todo lo necesario para crecer en el ámbito profesional y como la persona que he llegado a ser. Dedicarle también este trabajo a mis familiares, que fallecieron a causa de esta pandemia.

AGRADECIMIENTOS

Por sobre todo a Dios y a todos mis familiares que son el motivo de mis logros. A mis jefes por permitirme realizar esta investigación a pesar de las inconsistencias que pudieron surgir. A mis amistades por brindarme el apoyo y poder terminar de la mejor forma esta tesis.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
RESUMEN	6
ABSTRACT	7
RESUMO	8
INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Realidad problemática.....	12
1.2. Justificación e importancia de la investigación.....	14
1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos	15
1.4. Limitaciones de la investigación	15
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de estudios	18
2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado	23
2.3. Definición conceptual de la terminología empleada	38
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	41
3.2. Población y muestra.....	41
3.3. Hipótesis	43
3.4. Variables – Operacionalización.....	44
3.5. Métodos y técnicas de investigación	45
3.6. Procesamiento de los datos	48
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	
4.1. Resultados descriptivos de las dimensiones con la variable.....	50
4.2. Contrastación de hipótesis	56
CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1. Discusiones.....	59
5.2. Conclusiones.....	63
5.3. Recomendaciones.....	64
REFERENCIAS	
ANEXOS	

LISTA DE TABLAS

- Tabla 1 Distribución de la muestra de colaboradores de una empresa en Arequipa (N=110)
- Tabla 2 Operacionalización de las variables
- Tabla 3 Frecuencias y porcentajes de los niveles de estrés laboral
- Tabla 4 Frecuencias y porcentajes de la dimensión clima organizacional
- Tabla 5 Frecuencias y porcentajes de la dimensión estructura organizacional
- Tabla 6 Frecuencias y porcentajes de la dimensión territorio organizacional
- Tabla 7 Frecuencias y porcentajes de la dimensión tecnología
- Tabla 8 Frecuencias y porcentajes de la dimensión influencia del líder
- Tabla 9 Frecuencias y porcentajes de la dimensión falta de cohesión
- Tabla 10 Frecuencias y porcentajes de la dimensión respaldo del grupo
- Tabla 11 Frecuencias y porcentajes de clima laboral
- Tabla 12 Frecuencias y porcentajes de la dimensión realización personal
- Tabla 13 Frecuencias y porcentajes de la dimensión involucramiento laboral
- Tabla 14 Frecuencias y porcentajes de la dimensión supervisión
- Tabla 15 Frecuencias y porcentajes de la comunicación
- Tabla 16 Frecuencias y porcentajes de la dimensión condiciones laborales
- Tabla 17 Prueba de normalidad
- Tabla 18 Coeficiente de correlación rho de Spearman entre estrés laboral y clima laboral en trabajadores de una empresa en Arequipa, 2021
- Tabla 19 Coeficiente de correlación Rho de Spearman entre estrés laboral y dimensiones de clima laboral en trabajadores de una empresa en Arequipa, 2021
- Tabla 20 Coeficiente de correlación Rho de Spearman entre clima laboral y dimensiones de estrés laboral en trabajadores de una empresa en Arequipa, 2021.

**ESTRÉS LABORAL Y CLIMA LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA
EMPRESA PRIVADA EN AREQUIPA, 2021**

KATHERINE CONTRERAS CONTRERAS

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

La presente investigación tuvo como finalidad encontrar la relación entre estrés laboral y clima laboral en trabajadores de una empresa privada en Arequipa. Se asumió un tipo de estudio correlacional, con un diseño no experimental. La muestra estuvo compuesta por 110 colaboradores profesionales, de ambos sexos, entre edades de 21 a 60 años. Los instrumentos utilizados fueron Escala de Estrés Laboral de Ivancevich y Matteson y Escala de Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo. Los resultados indicaron que la variable estrés laboral obtuvo una correlación de tipo negativa, débil y altamente significativa ($\rho = -.238$; $p = .012$) con la variable clima laboral. En consecuencia, si la variable estrés laboral cambia, el clima laboral cambia en sentido contrario.

Palabras clave: clima laboral, estrés laboral, trabajadores.

**WORK STRESS AND WORK CLIMATE IN WORKERS OF A PRIVATE COMPANY
IN AREQUIPA, 2021**

KATHERINE CONTRERAS CONTRERAS

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The purpose of this research was to find the relationship between work stress and work environment in workers of a private company in Arequipa. A correlational type of study was assumed, with a non-experimental design. The sample consisted of 110 professional collaborators, of both sexes, between the ages of 21 and 60 years. The instruments used were the Ivancevich and Matteson Workplace Stress Scale and the Sonia Palma Carrillo Workplace Climate Scale. The results indicated that the work stress variable obtained a negative, weak and highly significant correlation ($\rho = -.238$; $p = .012$) with the work environment variable. Consequently, if the work stress variable changes, the work climate changes in the opposite direction.

Keywords: work climate, work stress, workers.

ESTRESSE DE TRABALHO E CLIMA DE TRABALHO EM TRABALHADORES DE EMPRESA PRIVADA NA AREQUIPA, 2021

KATHERINE CONTRERAS CONTRERAS

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMO

O objetivo desta pesquisa foi verificar a relação entre estresse laboral e ambiente de trabalho em trabalhadores de uma empresa privada em Arequipa. Foi assumido um tipo de estudo correlacional, com um desenho não experimental. A amostra foi composta por 110 colaboradores profissionais, de ambos os sexos, com idades entre 21 e 60 anos. Os instrumentos utilizados foram a Ivancevich & Matteson Workplace Stress Scale e a Sonia Palma Carrillo Workplace Climate Scale. Os resultados indicaram que a variável estresse no trabalho obteve correlação negativa, fraca e altamente significativa ($\rho = -,238$; $p = 0,012$) com a variável ambiente de trabalho. Conseqüentemente, se a variável estresse no trabalho muda, o clima de trabalho muda na direção oposta.

Palavras-chave: clima de trabalho, estresse no trabalho, trabalhadores.

INTRODUCCIÓN

El estudio realizado tiene como base el interés por la salud mental en el campo laboral, tomando en cuenta dos problemáticas actuales, haciendo referencia, específicamente, al estrés que repercute en la conducta de las personas que trabajan, la cual ha tenido una relevancia particular en estos tiempos. Puesto que las empresas buscan una evaluación constante de su personal, no solamente las empresas, sino también las instituciones gubernamentales, Organización no gubernamental (ONG), etc., quienes desean obtener certificaciones específicas en la gestión de su personal. Además, es un tema con mucha influencia en el desenvolvimiento y la salud mental de los trabajadores. Por ello, es relevante el clima laboral de toda organización, pues en función a este, un empleado desarrollara su trabajo a un mayor o menor rendimiento.

Finalmente, la labor de los trabajadores involucra valores, políticas y hábitos organizacionales de forma que se ve influenciado en su comportamiento.

Es por ello, el interés de este estudio que se ha estructurado de la siguiente manera: En el primer capítulo, se mencionó el problema de investigación, en el cual se podrá observar la realidad problemática, además, se planteó el objetivo principal y los objetivos específicos. Por último, se visualizó la justificación, así como, las limitaciones que se presentaron para el desarrollo del estudio realizado.

El segundo capítulo, se detallaron antecedentes nacionales, así como, los internacionales, a continuación, se propusieron las bases teóricas de cada variable considerando autores que tuvieron relevancia en el campo, siendo conceptualizados los términos para este estudio.

El tercer capítulo, detalló la metodología a utilizar, asimismo, se definió la población y la muestra, además, se incluyen en este apartado las hipótesis generales

y las específicas. Por consiguiente, se realizó la operacionalización de las variables a utilizar y el proceso estadístico usado en la investigación.

El cuarto capítulo, se trabajaron los resultados que se obtuvieron de la muestra utilizada, así también, el análisis de la información de las variables, realizándose la contrastación de hipótesis correspondiente.

El quinto capítulo, planteó las discusiones y conclusiones con respecto a los resultados investigados. Finalmente se redactaron las recomendaciones que el investigador crea necesarias.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

El estrés laboral podría ser fuente de tensión y malestar psicológico, por ello según Atalaya (2001) en los últimos años donde la competencia prima en los estilos de vida, el estrés se ha convertido en algo permanente en ellos.

Así mismo, Lacosta (2019) menciona que el estrés laboral impacta en porcentajes altos a las personas que se desenvuelven en el rubro organizacional, además de generar mayor impacto a nivel económico, psicosocial y personal.

En consecuencia, algunos autores como Caprario (2007) como se citó en Lacosta (2019), quien afirman que el estrés laboral sin duda es un tema muy utilizado para diversos estudios y catalogado como la pandemia del siglo XXI.

Por otro lado, Vallejo (2010) refiere que el estrés se encuentra muy vinculado con la labor de la persona, ya que la opinión de los trabajadores con respecto a su labor, se refleja también, en la opinión que tienen de su vida en general, por consiguiente, las situaciones específicas que afecten la labor del trabajador, afectaran también, de forma indirecta o directa la vida de la persona.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2017) la cantidad de gente que ha fallecido en el mundo a causa de los sistemas críticos organizacionales, pasando de los 2.33 millones en el año 2014, hasta llegar a los 2.78 millones en el año 2017. Las jornadas extensas y demandas en que se encuentran las personas, provocan signos de estrés, siendo esta la causante de alrededor de 3.74 millones de fallecimientos de forma anual, puesto que, repercuten no solamente en el ámbito personal, sino también, en el ámbito familiar.

En América Latina, en una encuesta realizada por Mejía et al. (2019) donde participaron 2492 trabajadores de 6 países, obteniendo como resultados niveles de

estrés según cada país, en el cual se puede observar que el país con un nivel más elevado es Venezuela (63%), luego esta Ecuador (54%) y también Panamá (49%), además, dicho estudio evidencio también cuales son los países con menos estrés, es ahí que podemos encontrar a Perú (29%) y también a Colombia (26%), asimismo, el estudio muestra niveles mayores de estrés en las mujeres (44.8%) que en los hombres (37.6%), por consiguiente, se afirma que las mujeres están dentro de grupo con mayor vulnerabilidad al estrés, de forma que se relaciona con una carga más elevada de trabajo, esto se debe a los múltiples quehaceres en el aspecto profesional, sumado a las responsabilidades del hogar y a las funciones que desempeñan en el trabajo.

En cuanto a Perú, el Instituto de Opinión Pública de la PUCP realizó una encuesta Nacional Urbano – Rural en el 2017, indicando que el 38.8% de hombres y mujeres afirman sentir estrés de manera frecuente, por otra parte, el 42% sintió estrés alguna vez, esto debido a que existen situaciones estresantes o que conllevan mucho esfuerzo mental, como puede ser la acumulación de exigencias y demandas, las exigencias por motivos de tiempo, los altos niveles de responsabilidades asociados. Dicho estudio evidencio que una proporción considerable de los peruanos padecen estrés de esa manera (Huayanay, 2021).

La aparición del estrés es repentina, la cual es producto por los escollos de manera interna entre la empresa y el empleado, así como también, la disconformidad que tiene el empleado en el ambiente de trabajo, además de la competencia entre los compañeros de labor, la cual puede llegar a ser desmedida, así como también, la falta de herramientas específicas para la realización de las labores con normalidad, por lo cual se genera un mal clima laboral (Aranda et al., 2004).

Por otra parte, en la organización privada, en el cual se hizo el presente estudio, se dieron a conocer por parte del área de recursos humanos, que se estarían presentando problemas de estrés en el personal profesional. Siendo la principal causa para que exista una alta rotación de personal, conflictos laborales, escasez de compromiso con la empresa y desmotivación en los colaboradores, afectando el clima laboral.

Por ello, la razón de la investigación, es enfocarse en estos puntos importantes, buscando conocer la relación entre la variable estrés y la variable clima laboral dentro de una organización privada en Arequipa.

Por lo mencionado se planteó la siguiente pregunta de investigación, ¿Existe correlación entre el estrés laboral y clima laboral en trabajadores de una empresa privada en Arequipa?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

Para la justificación teórica de este estudio se realizó la revisión de diversas teorías, reflexiones, críticas y auto críticas teóricas, ya que se tuvo que explorar las posibles influencias del estrés en el trabajo sobre el clima laboral del personal en una compañía privada. Fomentando la investigación del constructo estrés laboral, así como del constructo, clima laboral, las cuales pueden tener una relación con respecto al desempeño de los trabajadores. Según Davis y Newstrom (1999) el desempeño disminuye en cierto momento puesto que existe un exceso de tensión el cual interfiere con la labor del trabajador, asimismo, si la tensión aumentara llegaría a estado de ruptura, de forma que el desempeño de la persona que trabaja sería cero.

Por otro lado, la justificación metodológica se explica mediante los instrumentos seleccionados para la medición de esta investigación: la Escala de Estrés Laboral (OIT – OMS) y la Escala de Clima Laboral (SPC), las cuales fueron

sometidos a procesos estadísticos y psicométricos estrictos para confirmar la validez, así como, la confiabilidad de las mismas, de forma que se puedan aplicar en distintas labores de investigación científica, además de distintos campus universitarios para un contraste mayor en cuanto a la metodología.

La justificación práctica se puede manifestar mediante los resultados estadísticos, en consecuencia, la empresa podría tomar políticas o acciones que mejoren los niveles de estrés, rotación, bienestar y desempeño. Así mismo, lograría beneficiar a los trabajadores teniendo mejores condiciones laborales y psicológicas. Ya que durante el año 2020 en plena pandemia el estrés laboral ha aumentado, trayendo una cantidad de cambios, los cuales afectan y alteran la salud mental, el rendimiento, así también el clima laboral de los individuos que trabajan (Usma, 2020).

1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar la relación entre el estrés laboral y el clima laboral en trabajadores de una empresa privada de Arequipa, 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Describir el nivel de estrés laboral y sus dimensiones en trabajadores de una empresa privada de Arequipa, 2021.
2. Describir el nivel del clima laboral y sus dimensiones en trabajadores de una empresa privada en Arequipa, 2021.
3. Determinar la relación entre estrés laboral y las dimensiones de clima laboral en trabajadores de una empresa privada en Arequipa, 2021.
4. Determinar la relación entre clima laboral y las dimensiones de estrés laboral en trabajadores de una empresa privada en Arequipa, 2021.

1.4. Limitaciones de la investigación

La investigación realizada tuvo muchos inconvenientes por la coyuntura actual que se vive, el virus COVID-19; esto generó una limitación con la recolección de los datos, por no contar con la presencia de la población a evaluar y toda información recopilada se realizó por medio de redes sociales, retrasando el progreso de los resultados.

Como segunda limitación, se tuvo que realizar el seguimiento constante a la población de estudio, por la baja señal de internet y las condiciones climáticas donde se encontraban.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

2.1.1. Antecedentes nacionales

Hinojosa (2019) hizo un trabajo investigativo teniendo como finalidad, determinar la existencia de relación entre el estrés y el clima laboral, en un call center con el personal que labora como asesor de servicios, en el distrito de Breña. Para la muestra se usó 150 sujetos, los cuales se desarrollaban como teleoperadores o asesores de servicios, además, los individuos, mujeres y hombres que fueron parte del estudio, pertenecían al área de cobranzas, quienes ya poseían un tiempo determinado dentro de la empresa telefónica, más de un mes. La recopilación de datos se realizó mediante el uso de la Escala de Estrés Laboral (OIT – OMS), elaborado por Ivancevich y Matteson (1989) y la Escala Clima Laboral (CL – SPC) realizada por Palma (2004). A través de los resultados se evidenció correlación negativa ($\rho = -.197$), con un nivel de significancia $p < 0.05$, asimismo, para establecer si había relación de las dos variables investigadas, utilizaron pruebas no paramétricas, la cual conto con una correlación de Spearman, con un valor de $\rho = 0.016$. La investigación mostro que, si existe relación significativa, así como, inversa proporcional entre la variable estrés y la variable clima laboral.

Elizalde (2018) realizó un estudio para comprobar los niveles de estrés, así como de clima laboral, para ello se evaluaron a 16 trabajadores de ambos sexos, de la compañía Caja Huancayo, la cual se encuentra en Tumbes. Como instrumentos de evaluación utilizaron la Escala de Estrés Laboral (OIT – OMS) elaborado por Ivancevich y Matteson (1989) y la Escala Clima Laboral (CL-SPC) realizada por Palma (2004). El estudio arrojó una correlación inversa significativa, con una correlación de Pearson de $-.473$, esto quiere decir que hay una correlación negativa media en las variables estudiadas, además de significancia de $p = .044$ ($p < .05$). Por lo tanto, se

concluye que un 75% evidencian un nivel bajo, en cuanto al estrés laboral. Asimismo, en los niveles de clima laboral observaron que un 60% poseía un nivel saludable, por último, la relación entre las variables estudiadas, se evidenció una correlación inversa entre las mismas.

Guadalupe (2018) realizó un trabajo investigativo para corroborar si existía relación entre estrés y la variable clima laboral. Dicho estudio evaluó a 113 personas que trabajan en un municipio de la ciudad de Trujillo, entre los cuales se encontraban mujeres y hombres. Se administraron los instrumentos de Escala Socio – Laboral (EAE-S) creado en 1992 y la Escala Clima Laboral (CL – SPC) realizada por Palma (2004). Para esta investigación se usó un tipo de investigación, el cual fue; descriptiva y explicativa, además de utilizar el diseño descriptivo-correlacional. Hallaron en los resultados una relación significativa e inversa del estrés y el clima laboral ($\rho=.254$; $p<.01$). Además, la investigación arrojó una relación significativa e inversa del clima laboral en cuanto a la autorrealización ($\rho=-.356$; $p<.01$), la dimensión supervisión ($\rho=-.232$; $p<.05$), la dimensión involucramiento ($\rho=-.262$; $p<.01$) la dimensión comunicación ($\rho=-.29$; $p<.01$) y, por último, con la dimensión condiciones laborales ($\rho=-.229$; $p<.05$).

Mamani (2018) desarrolló este estudio con el fin de relacionar el estrés y el clima laboral, dicha investigación se aplicó en una población compuesta por 400 colaboradores y para la muestra final se tomaron los 196 colaboradores que trabajan en los departamentos de front office, back office, coordinadores y formadores de la empresa Global Sales Solutions ubicada en Ate. Se administraron dos escalas de selección los cuales tienen 38 ítems en su totalidad, siendo las mismas escalas de opción tipo Likert. Para la confiabilidad y validez se usó la estadística de alfa de Cronbach, arrojando un valor de .955 de significancia en la variable estrés y con la

variable clima laboral (0.963). La correlación que se obtuvo fue fuerte ($r=.867$). Por consiguiente, los factores ambientales en el ámbito personal y laboral afectan de manera importante al clima laboral de los jornaleros.

Huayanay (2021) a través de su trabajo investigativo, quiso determinar si existía relación del estrés con el clima laboral, dentro del contexto de la crisis sanitaria a causa del covid-19. Para este estudio se hizo uso de una muestra de 98 individuos con edades que oscilaban entre los 25 y los 60 años, en una agencia empresarial automotriz en Lima Metropolitana. En cuanto a la administración de instrumentos se usaron la Escala de Estrés Laboral (OIT – OMS) elaborado Ivancevich y Matteson (1989) y la Escala Clima Laboral (CL – SPC) realizada por Palma (2004). Los resultados indicaron correlación inversa moderada, por lo cual es muy significativa ($\rho=-.511$; $p=0.000$) del estrés con la variable clima laboral, además de obtener un coeficiente ($r^2=0.251$) el cual evidenciaría un tamaño pequeño, es decir, entre más elevado el estrés laboral, menor será el clima laboral.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Zabala (2020) hizo un estudio cualitativo y cuantitativo, con el fin de describir el clima organizacional y el estrés laboral en las personas que trabajan en la docencia dentro de la institución educacional; República de Cuba - Bolivia. Se contó con una población de 31 sujetos de los cuales 6 son maestros de materias técnicas (música, religión, educación física) y 25 son maestros de aula. Aplicaron tres instrumentos el cuestionario sociodemográfico de autoría del tesista, la Escala de Evaluación de Estrés Ocupacional, el cual fue creado en el 2000 por Mario Medina Salas, y el Cuestionario de Clima Organizacional elaborado por Salomón Berrocal Villegas. Con respecto a la correlación se usó el coeficiente de Pearson (modelo rectilíneo). Los resultados arrojaron una correlación negativa considerable de -0.789, y un nivel de

significancia de 0.01, tomando en cuenta el signo de correlación, por lo que se evidencia un vínculo inverso entre variables; demostrando que a menores niveles de estrés laboral, tienden a tener un mejor clima organizacional o viceversa; así mismo, indica que los maestros con un ambiente de trabajo agradable tienen menos probabilidades de experimentar estrés; como consecuencia, se puede observar que hay una mayor productividad y bienestar laboral.

Espín (2020) realizó un trabajo investigativo con el fin de conocer como influía el clima organizacional con respecto al estrés laboral, para tal objetivo se evaluó a un grupo de 69 trabajadores que se desarrollaban en el servicio público, en los diferentes despachos del GAD Municipal Santiago de Píllaro – Ambato – Ecuador. La investigación fue descriptiva-correlacional, además de contar con diseño transversal. Para este estudio se usaron los instrumentos; Evaluación del Clima Organizacional (ECOS-S), además de la Escala de Estresores Laborales. El cálculo muestra que la prueba (sig. bilateral) arrojo un valor menor al nivel de significancia ($\alpha=0.00$), se afirma que, existe una correlación inversa de las variables que se han estudiado, esto quiere decir que; entre mejor clima organizacional, menor será el nivel de estrés de los trabajadores.

Mora (2019) realizó una investigación con la finalidad de establecer cuáles eran los componentes que suelen intervenir en los niveles de estrés laboral, así también establecer cómo estos factores suelen influir en las jornadas de trabajo, para esto, se evaluó a 169 guardias de seguridad, entre los cuales figuran 128 hombres y 41 mujeres, dicha muestra desarrolla su labor de seguridad no solamente en el día, sino también en la noche, en la empresa Provip's Cia Ltda – Quito – Ecuador. El trabajo investigativo tipo cuantitativo, descriptivo y exploratorio. Se usó la encuesta sociodemográfica; Escala de Estrés Laboral (OIT – OMS) elaborado por Ivancevich y

Matteson (1989) y la Escala Sintomática de Estrés (SEPPO ARO) creada en 1980. El estudio evidenció por medio de sus resultados que no hay diferencias significativas en las variables estudiadas, además, arrojó que los trabajadores de turno noche tienen un nivel intermedio de estrés.

Jiménez (2018) desarrolló un trabajo investigativo para comprender la relación del estrés laboral con la variable clima organizacional, dicho estudio evaluó a 82 trabajadores que se desenvolvían en el Hospital General Latacunga, en el área de emergencia (Ecuador), además, los sujetos que conformaban la muestra eran médicos residentes, enfermeras, auxiliares de enfermería y médicos especialistas. De tipo exploratorio, descriptiva y explicativa. Se hizo uso del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ – Ista, 21) para la evaluación y prevención de los peligros en cuanto a lo psicosocial, dicho instrumento fue creado en 2014, además, se hizo uso de la Escala Clima Laboral (CL – SPC) realizada por Palma (2004). En conclusión, se obtuvo un nivel de significancia 0.05 de cometer el error, con un valor de sig. aproximada de 0.049, es decir, se evidencia al estrés laboral, funcionando como un agente destacado dentro del clima organizacional de los trabajadores.

García (2016) desarrolló un trabajo investigativo de tipo descriptiva – correlacional, para determinar los niveles de estrés laboral, para dicho objetivo usó como muestra; 607 personas de los dos sexos que desarrollaban su labor en la Universidad de Cuenca en Ecuador, los trabajadores se desenvolvían en las áreas administrativas (388) y trabajadores en general (219). La recopilación de los datos se hizo a través de técnicas de entrevista, encuestas, y el Cuestionario del Contenido del Trabajo – Job Content Questionnaire (JCQ) de Karasek. Se usó Chi cuadrado para determinar relaciones entre variables, Tau b y Anova; en cuanto al análisis de riesgos se hizo por medio de la razón de prevalencia (IC 95%). El estudio arrojó que un

14.58% desarrollaban una labor activa; un 43.75% una labor pasiva, un 23.75% una labor de alta tensión y un 17.92% una labor de baja tensión, encontrándose significancia estadística con relación laboral, puesto de trabajo y sexo ($p < 0.05$); así como también, entre el sexo con demanda psicológica, y el cargo con la relación laboral ($p < 0.05$); además, en la dimensión control se halló significancia con empleo de habilidades en cargo y relación laboral ($p < 0.05$) en autoridad de decisión con edad, cargo y tipo de relación laboral ($p < 0.05$) y por último en amplitud de decisión con cargo y relación laboral ($p < 0.05$). Concluyendo que existe 2 veces más probabilidades de desarrollar enfermedades físicas – mentales en los que trabajan en administración que en aquellos que desarrollan trabajos en general.

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1. Estrés laboral

El estrés para la OIT (2017) es una respuesta no solamente física, sino también emocional, el cual causaría daño y altera las capacidades de una persona por elevadas exigencias.

Adicional a ello, la OIT (2017) nos indica que el estrés es la reacción que tiene el individuo ante las exigencias labores, que no corresponden o no se ajustan a sus capacidades, poniéndolo a prueba para afrontar la situación.

Según mencionan Davis y Newstrom (1999) el estrés se puede evitar, sin embargo, hay muchas organizaciones que no tienen cuidado con respecto al tema de salud, es por ello que existen demandas elevadas de labor, las cuales perjudican las emociones del trabajador, también los pensamientos, inclusive el aspecto físico de la persona que trabaja. La permanencia del estrés afectará la productividad laboral, así como la salud del personal, lo cual tendrá como consecuencia un desgaste de la capacidad del trabajador de la resolución de problemas dentro de la institución.

Asimismo, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004) menciona que las personas ponen a prueba sus competencias bajo estrés, de forma que afrontan situaciones que excedan la presión laboral, así como también, en casos que no utiliza sus conocimientos y capacidades.

Otros autores como Patlan (2019) menciona que las primeras aportaciones científicas acerca de esta situación son atribuidas al autor Hans Selye, considerado por muchos padres del estrés, así como un precursor de los estudios de reacciones frente a estímulos físicos contrarios u adversos. Por ello, Selye (1956) indica con respecto al estrés en el trabajo, que es un síndrome o grupo de respuestas fisiológicas, las cuales no son particulares del organismo, las mismas que resultan de diferentes estímulos dañinos, sean de naturaleza química o física presentes en el medio de las personas. Según Lazarus y Folkman (1986) el estrés laboral es causado por esa relación entre el individuo que trabaja y el entorno laboral en el que se desenvuelve, si dicha relación resulta abrumadora para la persona que trabaja, excediendo sus recursos, dañará su bienestar y su salud.

En la actualidad, el uso de la palabra estrés es muy utilizado en nuestro lenguaje cotidiano, este término se ha convertido en uso común, que se entiende como un malestar personal y es el mayor causante de enfermedades patológicas, que impiden el desenvolvimiento del individuo.

Modelos teóricos.

a) Modelo Síndrome General de Adaptación (SGA).

Según Lacosta (2019) manifiesta la teoría de Selye (1956), quien define el SGA como la manera en cómo un organismo tiende a activarse cuando desafía un estresor y, por lo tanto, afrontar el incremento de los requerimientos realizables. El organismo tiene una respuesta estereotipada, la cual conlleva a la activación del núcleo

hipotálamo – hipófisis – suprarrenal, además de la activación del sistema nervioso autónomo. Este proceso se desarrolla en 3 fases:

- Fase de la alarma. Nuestro sistema inmunológico reacciona ante situaciones de estrés, dando respuesta inicial catalogada choque, seguido de un de antichoque.
- Fase de resistencia. Si continúa el estímulo, estas hipersensibilidades de la primera fase se sostienen en el tiempo, sin embargo, su intensidad es baja, además el organismo intentará restaurar el equilibrio necesario, esto se podría lograr adaptándose o apartándose del estímulo estresor. Si el organismo no es capaz de mantener esa adaptación, entrará por consecuencia en la próxima fase.
- Fase de agotamiento. Se manifiesta en el momento que el sujeto, intenta usar todos los recursos de los cuales dispone para poder luchar contra los estímulos estresores y al no lograr el objetivo de adaptación, el estresor se prolonga siendo una amenaza para el organismo. Es donde surge el agotamiento, con los síntomas que caracterizan a la fase inicial, la fase de alarma. Esta última etapa a la cual puede llegar el individuo es la más grave y la causante de enfermedades.

b) Modelo de Lazarus y Folkman.

Según mencionan Lazarus y Folkman (1986) el estrés hace alusión a la relación que se vive entre la persona y su entorno, siendo en esta relación la clave, la valoración que se tiene de la situación a nivel psicológico. Asimismo, Lazarus y Folkman (1986) manifiestan que existen etapas importantes para que el estrés se manifieste:

- Valoración cognitiva o primaria. Entra en juego indicando si existe o no el peligro, cuando el estímulo externo es detectado por la persona y se inicia un proceso fisiológico.
- Valoración secundaria. Se describe como la valoración de aquellos recursos para confrontar una situación, se etiqueta la emoción y se forma la idea de controlar o afrontar el peligro.
- Reevaluación. Son los procesos, tales como el feedback o la retroalimentación, las cuales se realizan cuando el individuo interactúa no solamente con las demandas internas, sino también con las demandas externas, de forma que se produzcan valoraciones precedentes mientras dura el proceso de afrontamiento. Dicho patrón fue creado para descifrar situaciones en el ámbito laboral en las cuales los estresantes sean graves y pongan completamente en alto las características psicosociales del ambiente laboral (Lacosta, 2019).
- Demanda. Los requerimientos psicológicos que la labor incluye para el trabajador, tales como el volumen de trabajo, presión de tiempo, etc.
- Control. Recurso que sirve para tomar decisiones o moderarlas con respecto a las demandas de trabajo y sus propias actividades.
- Apoyo social. La que se refiere al clima social en la organización, para incrementar la habilidad de enfrentar situaciones de estrés mantenido.

Prado (2014) nos indica que el control es el medio que tiene cada persona para enfrentarse a las demandas o exigencias de sus actividades y tomar decisiones. Por ello la relación incorpora la autonomía (en la toma de decisiones o control de sus propias labores) y la labor que refuerza las capacidades entendidas como las posibilidades para empoderar no solamente el aprendizaje, sino también, la creatividad (Prado, 2014). Finalmente encontramos el apoyo social, el cual es

referente con respecto al clima dentro del trabajo y la relación interpersonal de autoridades y pares, en las mismas podemos encontrar variantes tales como, el soporte instrumental y la relación emocional (Gutiérrez, 2019).

c) Modelo esfuerzo - recompensa de Siegrist.

Rodríguez y Rivas (2011) hacen un énfasis en lo importante que son los roles sociales de forma que ofrezcan al trabajador la oportunidad u oportunidades de contribución o realización de actividades (las cuales pueden generar sensación de auto – eficacia), además de, oportunidades en las cuales se puedan sentir valorados y recompensados (por la cual se incremente la autoestima) y, por último, oportunidades de pertenecer a una comunidad significativa para el individuo.

Gutiérrez (2019) los esfuerzos se miden como: ir contra el reloj, el nivel de responsabilidad, tener un trabajo muy exigente, trabajar fuera de horario constantemente y obligatoriamente. Las recompensas se miden dimensiones tales como: el control de estatus, la gratificación monetaria y la estima.

Una serie de estímulos estresores del sistema nervioso del individuo pueden ser producidos por sentimientos de falta de reconocimiento o un trato injusto dentro de un sistema inadecuado de recompensas (Rodríguez y Rivas, 2011).

d) Modelo de las características del puesto (MCP) de Hackman y Oldham.

Gutiérrez (2019) menciona puntos específicos como la identidad de la tarea, la retroalimentación del trabajo, las habilidades del trabajador y la autonomía. Dichas características suelen influir en estados psicológicos como las que se mencionan a continuación; el conocimiento de los resultados de la elaboración del trabajo, la experimentación de la responsabilidad de parte de los trabajadores con respecto a los resultados del trabajo y la experimentación de lo importante o significativo de los trabajos que se realiza. Suponiendo que los estados antes mencionados resultan

positivos en su totalidad, se creará un estado de refuerzo, el cual aumentará las motivaciones del trabajador y viceversa.

Un puesto laboral ideal tiene características tales como; la identidad de la labor la cual hace referencia al contenido y sentido del trabajo, la importancia del trabajo con respecto al prestigio y reconocimiento, las distintas capacidades que se le exige a la persona que trabaja, la autonomía o empowerment que equivale al control del individuo, y finalmente, la retroalimentación de la labor la cual hace referencia a la eficacia del desenvolvimiento del trabajador (Gutiérrez, 2019).

Tipos de estrés.

Selye (1974) como se citó en Lacosta (2019) indica la aparición de los conceptos de estrés y distrés:

- El eustres o estrés positivo (bueno), es el encargado de la evolución de la persona; necesaria para el cumplimiento de nuestras responsabilidades básicas e instrumentales, se necesita una cierta tensión para afrontar determinados problemas y responder de una forma eficaz.
- El Distrés o estrés negativo (malo), es destructivo y patológico, al cual se adjudica el agotamiento y generador de perjuicios en el organismo, por tanto, no es adaptativo, ni ayuda al ser humano de ninguna forma.

Factores psicosociales y estrés laboral.

La OIT (2017) define los factores psicosociales de la siguiente forma:

Las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, necesidades, cultura del trabajador, y consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la salud, rendimiento del trabajo y satisfacción laboral. (p. 2)

Además, la OIT (2017) clasifican de la siguiente manera los factores psicosociales:

- Condiciones del ambiente laboral: son aquellos riesgos biológicos, químicos, físicos, ergonómicos, etc.
- Gestión del recurso humano y organización del trabajo: los cuales son los altos niveles de responsabilidades, las inadecuadas relaciones, ya sea con los subordinados o con los superiores en estilos autocráticos de dirección laboral, la insuficiencia o ausencia de una inducción adecuada, labores sin iniciativas o no creativas, capacitaciones para los puesto o inconvenientes en la comunicación informal y forma, así como cambios tecnológicos no planificados, inestabilidad laboral, ambiente de trabajo no seguros, niveles altos de presión con respecto al desempeño dentro del trabajo, los tipos de remuneración y las funciones no específicas de la labor.
- Organización de los horarios de trabajo: carencia de descansos adecuados o pausas dentro del trabajo, demanda de labores elevadas, pasos no establecidos o poco específicos para la realización de las labores, labores nocturnas, cambios de turno, jornadas de trabajo extensas y horas extras.
- Características o contenido de la tarea: alto grado de complejidad en las actividades, trabajos sub-demandantes, aumento de producción, labores repetitivas, la no posibilidad de cambiar la labor, limitación al momento de toma de decisiones, control sobre la labor, la no compatibilidad de las aptitudes con la tarea asignada, interés psicológicos o físicos de la persona que trabaja y la falta de claridad de las tareas a realizar.
- Carga mental: Incremento del nivel de fijación en la atención, las labores meticulosas y de precisión, la urgencia de tiempo, la complejidad-rapidez; los

que solicitan operaciones mentales; actividades atractivas; labores incompletas o sin contenido.

- Patrones de desgaste por tipo de trabajo o producción y tecnologías: labor automática; labor mecanizada, trabajo manufacturero, actividades artesanales.
- Perfil psicológico y condiciones del trabajador: Según el perfil psicológico son aquellas singularidades individuales que deben presentar las personas que trabajaran: género, edad, estado civil, aptitudes para el trabajo, roles, actitudes, personalidad, relaciones comunitarias y familiares, cultura, nivel de estudios, concepto de sí mismo, entre otros. Además, las actitudes con respecto a la labor o las condiciones laborales, las cuales son: vivienda, servicio de salud y asistencia social para el empleado y la familia, condiciones desfavorables de recreación, apropiado nivel nutricional.

Consecuencias del estrés laboral.

Para Davis y Newstrom (1999) las sobrecargas laborales y los límites con respecto al tiempo ejercen presión en el empleado generando estrés en él. Frecuentemente, dicha presión proviene de una mala gestión de la organización, se pueden mencionar como ejemplos de aquellos factores que producen estrés en relación a los sistemas administrativos, a los ambientes laborales faltos de seguridad, los supervisores autocráticos, la falta de control en cuanto al puesto asignado y la autoridad inapropiada con relación a las responsabilidades.

La consecuencia del estrés por el trabajo implica 3 categorías, para analizarlos como estresores en el trabajo: el estrés a causa del desempeño de los roles individuales, el ambiente real o físico y finalmente los factores de estrés en relación con las tecnologías nuevas y su influencia formas laborales. Por ello, es importante

revisar de forma breve, los patrones de demanda – control – apoyo social, recompensa y esfuerzo, y las particularidades del cargo (Gutiérrez, 2019).

Por otro lado, según Duran (2010) los gastos que genera el estrés dentro del trabajo suelen ser elevados, así como en lo personal y a nivel empresarial. Se pueden mencionar aquí aspectos como:

a) En el ámbito personal.

- Salud física: Se manifiestan trastornos cardiovasculares, gastrointestinales, endocrinos, respiratorios, musculares, dermatológicos, alza de la presión sanguínea y del ritmo cardiaco, escalofríos, sequedad en la boca, tensión muscular, dilatación de pupilas, hipersomnia o insomnio, úlceras, alergias, entre otros.
- Salud mental (emocional / cognitivo): como lo son la ansiedad-angustia, frustración, el enojo-irritabilidad, la depresión, la culpa, la baja autoestima, la poca capacidad para concentrarse y tomar decisiones, la hipersensibilidad, los olvidos frecuentes y los bloqueos mentales.
- Aspectos conductuales: tales como las adicciones, la apatía, la agresividad, la irritabilidad y el mal humor.
- Dimensión social: tales como las dificultades y/o distanciamiento con respecto a la relación con diferentes grupos como los compañeros en el trabajo, la familia, los amigos, así como con la pareja.

b) En el ámbito organizacional.

- Reducción de la productividad en cuanto a la calidad o la cantidad.
- Carencia para cooperar con los colegas laborales
- Elevación de la ineficacia y la descoordinación

- Abandono del puesto de trabajo o un aumento con respecto a las peticiones de rotación de puestos.
- Necesidad de una considerable supervisión individual
- Deterioro del clima laboral
- Aumentos de ausentismos, accidentes e incidentes laborales

Prevención del estrés y calidad de vida laboral.

La OMS (2004) menciona que el estrés en el trabajo puede tener una reducción si se tienen en cuenta 3 niveles de prevención:

- **Prevención primaria:** Se toma en cuenta la intervención, la atención en aspectos ergonómicos, la especificación del puesto laboral y el diseño del ambiente, además del perfeccionamiento de la gestión y la organización.
- **Prevención secundaria:** Centrado en la capacitación y modelación de los colaboradores de forma individual, así como también de forma organizacional. La estrategia o estrategias de forma individual que son orientadas hacia la generación de estrategias de manera instrumental para encontrar soluciones cuando se presentan las dificultades laborales (manejo de tiempo, asertividad, etc.). Asimismo, programas que se dirigen hacia estrategias de carácter atenuante, las cuales son dirigidas a la adquisición de habilidades y dirección de emociones (expresión de ira, entrenamiento en relajación, mejor manejo de los sentimientos de culpa, etc.)
- **Prevención terciaria:** Los cuales están relacionados con la disminución del estrés dentro del trabajo por medio del desarrollo sistemas de dirección con una mayor sensibilidad y mejores capacidades de respuesta, así como la mejora de las prestaciones de servicio de salud laboral.

Duran (2010) menciona que la prevención y el control dentro de la salud ocupacional (de forma especial en salud mental y estrés de forma específica) demandan cambios en la ideología empresarial, el cual tiene que estar dirigido a incrementar la calidad de vida dentro de la labor y el fortalecimiento del personal como forma básica para poder rentabilizar y optimizar los distintos recursos que se involucran. Por lo tanto, las personas que laboran podrían desarrollar de forma adecuada su potencial y energía frente a las demandas desfavorables y exigencias del ambiente de trabajo vigente.

Por otro lado, nos indica que la calidad de vida en sectores laborales, no solo implica aspectos extrínsecos (contexto), sino también aspectos intrínsecos (contenido) con respecto al cargo laboral, por lo que perjudica las actitudes individuales del trabajador, además de las conductas importantes que intervienen en el rendimiento personal, así como, grupal, tales como; adaptarse a los cambios en el entorno de trabajo, la motivación al desarrollo de la labor, el afán y la creatividad para ser innovadores o aceptar los cambios que se puedan dar, además de añadir valor a la empresa. Las empresas que se preocupan en invertir en el desarrollo y el futuro éxito del capital humano, se sentirán motivados y valorados, esto conllevará a la reducción de costos y evitara niveles de rotación.

2.2.2. Clima laboral

Para Palma (2004) la definición de clima laboral se puede entender como la apreciación de factores los cuales se encuentran unidos al medio ambiente laboral, dichos aspectos, permiten un diagnóstico para orientar acciones correctivas y preventivas indispensables para el perfeccionamiento o el fortalecimiento del funcionamiento de resultados y procesos empresariales.

Así mismo, Chiavenato (2000) nos indica con respecto al clima dentro del trabajo, que esta hace referencia al medio interno en el que conviven los trabajadores de una empresa, además está ligada a un nivel de motivación de las personas que trabajan y nos señala de manera específica las características que motivan el medio laboral, o, en otras palabras, son factores de la organización que manifiestan diferentes formas de motivación de sus colaboradores.

En ese sentido es conveniente proporcionar satisfacción a las demandas individuales y una elevación del factor moral en los empleados, el cual se volverá adverso cuando dichas demandas o necesidades no son satisfechas. El estado motivacional de los trabajadores se ve afectado por el clima laboral y viceversa. Otro autor como Brunet (1987), nos define el clima organizacional con 2 escuelas:

- Escuela de Gestalt. El todo es distinto a la suma de sus partes, este está centrado en la organización de lo percibido. Las personas interpretan su entorno basando en criterios se pueden percibir y actúan en función a lo que observan; en otras palabras, la percepción del medio laboral influye en la conducta del colaborador.
- Escuela Funcionalista. El comportamiento y el pensamiento de la persona se basan en el medio que los rodea, además de las distinciones personales de cada individuo, las cuales son importantes para la adaptación de su medio.

Principales alcances del clima laboral.

Según Brunet (1987) menciona, de manera universal que, el clima dentro del trabajo da a conocer las actitudes, los valores, así como también, las creencias de sus integrantes. Estas partes trascienden a consecuencia de su naturaleza. Así mismo, se vuelve relevante para diagnosticar y analizar el clima organizacional por las razones siguientes:

- Evaluar los orígenes de insatisfacción o estrés y de conflictos que aportan el desarrollo de conductas negativas con respecto a la empresa.
- Iniciar y sostener cambios que puedan indicar a los administradores elementos particulares sobre los que debe dirigir sus intervenciones.
- Continuar con la ejecución de la organización y prevenir las dificultades que pudieran surgir.

Dimensiones del clima laboral.

Litwin y Stringer (1968) hallaron nueve dimensiones en la cual explican la existencia del clima en una organización. Estas son:

- a) Estructura. Es la apreciación acerca de los procedimientos, normas y trámites que se ven hacer frente a los miembros de la organización, en el progreso de su labor.
 - b) Responsabilidad. La apreciación de la autonomía (autoevaluarse libremente) con respecto a la toma de decisiones con relación a la labor y lo que se aprecia de la posibilidad de ser el mismo su jefe, además de no tener una revisión constante de su labor.
 - c) Recompensa. Es una medida de estímulo que utiliza la organización para premiar al colaborador, por cumplir los objetivos planteados.
- Desafío. Retos o riesgos que establece la organización con el fin de lograr los objetivos definidos.
 - Relaciones. Forma en la que se presentan la relación social, jefes, pares y subordinados.
 - Cooperación. Recalque en el apoyo mutuo, de parte no solo de los directivos, sino también, de los demás miembros de grupos.
 - Estándares. Enfoca las normas de rendimiento y resultados en la organización.

- Conflictos. Los participantes de la organización que son los superiores y los pares, aceptan ideas discrepantes, sin miedo a confrontar, dando solución o los problemas en el momento.
- Identidad. Es un elemento importante del grupo y para la organización, la cual los miembros se identifican y se comprometen más con la organización.

Clases de clima laboral.

Likert (1974) como se citó en Brunet (1987) en su teoría de los sistemas propone la existencia de tipos de clima organizacional, cada uno subdivididos:

- Clima de tipo autoritario: Sistema I Autoritarismo explotador. Es cuando el clima está sometido a medio ambiente dominado por el miedo, el castigo o la amenaza, por momentos con retribuciones, por lo tanto, la pirámide de necesidades se establece en el nivel psicológico y de seguridad. Por su parte, carece de comunicación entre sus empleados siendo nula, solo eventualmente se da de manera instructiva y para indicar cosas específicas (Brunet, 1987).
- Clima de tipo autoritario: Sistema II – Autoritarismo paternalista. La dirección posee una confianza benévola con sus colaboradores, de la misma manera que la ejerce un amo para con sus siervos. Usan las recompensas y castigos como método de motivación de las personas que trabajan (Brunet, 1987).
- Clima de tipo participativo: Sistema III – Consultivo. Los criterios y las resoluciones son ejecutadas regularmente por el gerente o el jefe, sin embargo, se permite a los subordinados tener la opinión y tomar decisiones. El contacto entre el jefe y los trabajadores es de forma descendente. Como método de motivación para el trabajador se emplea recompensas y castigos de manera ocasional; con esto se intenta indemnizar las demandas de reputación y

estima. Con esta forma de clima el medio es activo, por lo cual la administración trabaja por objetivos predispuestos a alcanzar (Brunet, 1987).

- Clima de tipo participativo: Sistema IV – Participación en grupo. Predomina la confianza y seguridad que se tiene en los integrantes laborales, en toda la organización se comparte la toma de decisiones. El contacto entre empleados se realiza de manera lateral, así como también ascendente. Esto conlleva a tener colaboradores que se encuentran motivados, participan en las actividades y se comprometen mejorar los métodos de trabajo y evaluar el desempeño en base a objetivos. Se refleja un trabajo en equipo y confianza entre jefe y subordinado. Para aclarar, los integrantes de la organización se constituyen sobre la forma de una planeación estratégica (Brunet, 1987).

Relación entre estrés y clima laboral.

Los climas laborales funcionales disminuyen el estrés, ensayados por la jornada laboral promoviendo no solo la salud mental, sino también la física de todos los trabajadores, por el contrario de los climas disfuncionales se describen por cómo perciben los riesgos psicosociales y qué efectos tiene sobre el bienestar de las personas, su productividad y la satisfacción personal. De igual importancia, la existencia de estos factores de riesgo psicosociales, tanto laborales como extralaborales, empeoran la salud de los trabajadores, que causan problemas ligados al estrés laboral (Contreras et al., 2010).

Optar por un buen clima laboral integra una necesidad primordial para el logro de cualquier organización, es por ello, que el entorno del cual vive el trabajador es imperativo para la productividad. Las grandes organizaciones muestran por medio de la participación un clima laboral favorable, dejando de lado las actitudes negativas que frenan el desarrollo en conjunto (Contreras et al., 2010).

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

- Estrés laboral: Condición cambiante originada cuando un sujeto acepta una oportunidad, limitación o petición vinculada con lo que anhela (Chiavenato, 2009).
- Clima Laboral: Grupo de peculiaridades en el entorno laboral, que pudieran ser evaluadas y medibles por los integrantes de la empresa, además de influir en el comportamiento organizacional (Litwin y Stringer, 1968).
- Organización: Grupo de trabajos que conciernen de forma coordinada, conformado por 2 o más trabajadores, cuyas contribuciones son recíprocas y primordiales para su existencia (Chiavenato, 2000).
- Condiciones laborales: Es el concepto que poseen las personas que trabajan acerca de la empresa en la cual se desenvuelven; si les dan las herramientas, condiciones saludables, psicosociales y/o económicas necesarias para el cumplimiento de las metas (Palma, 2004).
- Trabajo: Agrupación de labores que son realizadas con el fin de lograr un objetivo, solucionar problemas, producción de bienes y servicios para encargarse de las demandas del personal (OIT, 2017).
- Involucramiento laboral: Grado de identificación y compromiso con el trabajo basado no solamente en los valores, sino también, en el funcionamiento organizacional (Palma, 2004).
- Comunicación: Constituye uno de los elementos más indispensables en una organización, con transparencia, soltura y precisión, se desarrollan adecuadamente (Palma, 2004).

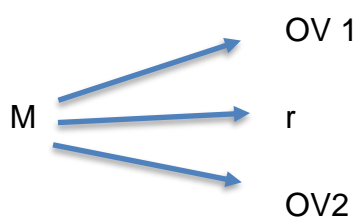
- Autorrealización: Es el nivel de satisfacción del empleado o empleados y la apreciación que tienen de su entorno organizacional, en base a su crecimiento profesional y personal (Palma, 2004).

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

Esta investigación es de tipo correlacional, ya que intenta entender el nivel de relación entre las variables estrés y clima laboral del presente estudio (Hernández et al., 2014).

Se realizará un diseño no experimental, ya que no se manipuló ninguna variable, orientándonos solo a visualizar el fenómeno. De igual manera, el estudio tendrá una investigación de corte transversal, porque se abstraigo información en un momento determinado (Hernández et al., 2014).



Dónde: M: Es la muestra de la investigación.

r: Es el grado de correlación entre las variables.

OV1: Es la observación de la variable: Estrés laboral.

OV2: Es la observación de la variable: Clima laboral.

3.2. Población y muestra

Las personas que participaron como parte de la población tienen en común una secuencia de características particulares, donde la muestra está compuesta por 110 colaboradores residentes en la ciudad de Arequipa, de distintos, tales como: Socabaya, Alto Selva Alegre, Cerro Colorado, Cayma, Miraflores, Mollendo, Paucarpata, Yanahuara, Hunter, Bustamante y Rivero; de ambos sexos, con edades comprendidas entre los 21 y 60 años, de estado civil solteros, convivientes y casados; siendo de profesiones como: Abogados, administración de empresas, contabilidad, enfermería técnica, ing. industrial, ing. de minas, ing. ambiental, ing. de seguridad,

ing. química, ing. de sistemas, y psicología. Laborando bajo un contrato de tipo obra determinada o servicio específico, todos forman parte de una empresa particular en Arequipa (Hernández et al., 2014).

Tabla 1

Distribución de la muestra de colaboradores de una empresa en Arequipa (N=110)

Sexo	f	%
Femenino	47	42.7
Masculino	63	57.3
Total	110	100.0

La muestra, constituye el grupo de la población que será estudiado y se recopilará los datos para la investigación (Hernández et al., 2014). Se evaluará para este estudio al personal que desarrolla su labor en una empresa particular en Arequipa, los participantes son un total de 110 individuos, con edades comprendidas entre los 21 años y los 60.

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} \quad \text{donde} \quad n_0 = \frac{Z^2}{4E^2}$$

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño del universo

n_0 = Tamaño de la muestra sin ajustar

E = Error (5%) ... 0.05

Z = Valor de la distribución normal

95% ---- 1.96 reemplaza

99 % --- 2.58 reemplazar

El tipo de muestra fue no probabilístico de tipo intencional, puesto que es una población ya constituida y se tomarán en cuenta criterios de inclusión y de exclusión.

3.2.1. Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión.

- Trabajadores que estén dentro de la planilla de la empresa.
- Trabajadores que aceptaron el consentimiento informado.
- Trabajadores de Arequipa y del área operativa – administrativa.
- Trabajadores con edades comprendidas entre los 21 a 60 años.

Criterios de exclusión.

- Trabajadores sin carrera profesional.
- Trabajadores que se contrataron recientemente.
- Trabajadores que no residan en Arequipa.
- Trabajadores con descanso médico, permisos o vacaciones.

3.3. Hipótesis

3.3.1. Hipótesis general

- H_g : Existe una relación significativa entre el estrés laboral y el clima laboral en los trabajadores de una empresa privada en Arequipa, 2021.
- H_0 : No existe una relación significativa entre el estrés laboral y el clima laboral en los trabajadores de una empresa privada en Arequipa, 2021.

3.3.2. Hipótesis específicas

- H_{e1} : Existe relación entre estrés laboral y las dimensiones de clima laboral en trabajadores de una empresa privada en Arequipa, 2021.
- H_0 : No existe una relación entre estrés laboral y las dimensiones de clima laboral en trabajadores de una empresa privada en Arequipa, 2021.
- H_{e2} : Existe relación entre clima laboral y las dimensiones de estrés laboral en trabajadores de una empresa privada en Arequipa, 2021.
- H_0 : No existe relación entre clima laboral y las dimensiones de estrés laboral en trabajadores de una empresa privada en Arequipa, 2021.

3.4. Variable – Operacionalización

Tabla 2

Operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Estrés Laboral	El estrés laboral ocasiona la descarga de efectos físicos y psicológicos en los individuos. Por ende, altera la percepción, sus reacciones emocionales, afectivas y las respuestas relativas a enfrentarlas (Peiró, 1992).	Puntaje obtenido de la Escala de Estrés Laboral (OIT-OMS) de Ivancevich y Matteson (1989).	<ul style="list-style-type: none"> •Clima organizacional •Estructura Organizacional •Territorio organizacional •Tecnología •Influencia del líder •Falta de cohesión •Respaldo del grupo 	<p>1, 10, 11 y 20</p> <p>2, 12, 16 y 24</p> <p>3, 15 y 22</p> <p>4, 14 y 25</p> <p>5, 6, 13 y 17</p> <p>7, 9, 18 y 21</p> <p>8, 19 y 23</p>	Ordinal: (1) Nunca (2) Raras veces, (3) ocasionalmente (4) algunas veces (5) frecuentemente (6) generalmente (7) siempre
Clima Laboral	Está relacionado al entorno de trabajo, orienta a realizar acciones preventivas y correctivas, con la finalidad de optimizar y/o reforzar la operación de los procesos y resultados empresariales (Palma 2004).	Puntaje de la Escala de Clima Laboral (CL – SPC) de Palma (2004).	<ul style="list-style-type: none"> •Autorrealización •Involucramiento laboral •Supervisión •Comunicación •Condiciones laborales 	<p>6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41 y 46</p> <p>2, 7, 12, 22, 27, 32, 37, 42 y 47</p> <p>3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38 y 48</p> <p>4, 9, 14, 19, 24, 34, 39, 44 y 19</p> <p>5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45 y 50</p>	Ordinal: (1) Muy favorable (2) Favorable (3) Media (4) Desfavorable (5) Muy desfavorable

3.5. Métodos y técnicas de investigación

El método es hipotético - deductivo y para la técnica de investigación se aplicó la encuesta, la cual se basa en un conjunto de preguntas acerca de las variables a utilizar (Hernández et al., 2014).

Por consiguiente, para el logro de la obtención de datos se usarán los siguientes instrumentos:

3.5.1. Escala de Estrés Laboral

Ficha técnica.

Nombre Original	: Escala de Estrés Laboral
Autores	: Ivancevich y Matteson
Año	: 1989
Dirigido a	: Adultos
Administración	: individual o colectiva
Tiempo de duración	: 15 a 30 minutos
N° Ítems	: 25

Descripción del instrumento.

La escala fue diseñada por la Organización Mundial de la Salud (OMS), en complemento con la Organización Mundial del Trabajo (OIT) contando con el apoyo de Ivancevich y Matteson (1989). Su objetivo es identificar los estresores laborales que se evidencian en una organización y/o empresa.

Aspectos psicométricos de la versión original (adaptación al español).

La versión fue tomada de los resultados hallados en México, realizado por Medina et al. (2007), ya que no se halló evidencia de la prueba originaria.

- Validez. Su validez fue realizada en una muestra conformada por 38,072 miembros de la totalidad de los sectores de producción, divididos por

actividades que realizan, tamaño de las organizaciones, situación socioeconómica de la empresa, genero, edad, antigüedad dentro de la organización y puesto laboral de los sujetos. Se reportó un 64% de validez relevante y un 43.55% de varianza explicada.

- **Confiabilidad.** Se alcanzó por medio del método Alpha de Cronbach y se consiguió 0.9218, lo cual refiere una alta adecuación del instrumento para la población investigada.

Aspectos psicométricos en población peruana.

Fue adaptada en Lima por Suárez Angela en el 2013, con el afán de investigar y estudiar los factores que existen de estrés en las empresas; aplicando el criterio de juicio de expertos. La Escala de Estrés Laboral (OIT – OMS) elaborado por Ivancevich y Matteson (1989), fue aplicada a 203 personas que trabajaban como asesores en un Contac Center en la ciudad de Lima; por medio del análisis factorial de componentes.

- **Validez.** Se halló la validez expresada en una estructura de 2 factores los cuales expresaban el 43.55% de la varianza total, estos se componían por ítems de peso factorial mayor a 0.37.
- **Confiabilidad.** En cuanto a la confiabilidad del instrumento utilizado fue el coeficiente de Alpha de Cronbach. Con respecto a la Escala de Estrés Laboral (OIT – OMS), se halló un 0.966, resultado que fue estimado como un nivel alto de confiabilidad. Además, las correlaciones positivas oscilaban entre 0.68 y 0.82.

3.5.2. Escala de Clima Laboral

Ficha técnica.

Nombre Original : Escala de Clima Laboral CL - SPC

Autores : Sonia Palma Carrillo

Año	: 2004
Dirigido a	: Adultos
Administración	: individual o colectiva
Tiempo de duración	: 15 a 30 minutos
N° Ítems	: 50

Descripción del instrumento.

La siguiente Escala Clima Laboral (CL-SPC) fue diseñada y realizada por la Phd. Sonia Palma Carrillo en la Facultad de Psicología de la Universidad Ricardo Palma en Lima. Hablamos de una escala elaborada con la técnica de Likert, constituido por 50 ítems, por los cuales se investiga la variable clima de trabajo, en definición la percepción del colaborador en cuanto su entorno laboral y en función a aspectos de su labor en coordinación con sus otros compañeros y condiciones laborales que promuevan el desarrollo de su actividad.

Aspectos psicométricos.

Fue aplicada a 1323 individuos que trabajaban en organizaciones de servicios y producción, del sector público, así también del sector privado, en ambos sexos para luego ser analizados con el sistema del SPSS.

- Validez. Para la validez se agarró un análisis exploratorio y de rotación con el método de Varimax, por el cual se determinó 50 ítems para la versión final del instrumento, en él se determinó correlaciones positivas y significativas ($p < 0.05$) entre los cinco factores de clima laboral, afirmando la validez.
- Confiabilidad. Los datos que se hallaron en la muestra total fueron analizados con el programa SPSS, así como también, con Alfa de Cronbach (α) y Split Half de Guttman, donde se obtuvo la confiabilidad, demostrando correlaciones

de .97 y .90 respectivamente; por lo cual se corrobora una alta consistencia interna de los datos y nos permite certificar que el instrumento es confiable.

Aspectos psicométricos de la actualización del instrumento.

- Validez. En la investigación de Hinojosa (2019), se demostró la validez utilizando el coeficiente de correlación de Pearson evidenciando dominio – total.
- Confiabilidad. Se utilizó el alfa de Cronbach para la Escala de Clima Laboral (CL-SPC), con un total de 0.96 en cual se posiciona en un nivel alto de confiabilidad (Hinojosa, 2019).

3.6. Procesamiento de los datos

3.6.1. Técnicas de procesamiento

En este estudio se procederá a hacer el análisis de los datos por medio del programa estadístico SPSS versión 26. Con el cual se empleará los siguientes análisis estadísticos.

Para establecer correlación entre las variables cualitativas actitudes hacia el estrés laboral y clima laboral se utilizará el estadístico de correlación de Rho de Spearman. Asimismo, se usó el formato según las normas APA 7ma edición.

3.6.2. Análisis de datos

Se manejó para esta investigación la estadística descriptiva y estadística inferencial. En primer lugar, los resultados se determinaron por medio de cuadros de frecuencia; por otra parte, para la estadística inferencial estuvo orientada a la comprobación de la hipótesis. Ejecutándose la utilidad de prueba estadística Rho de Spearman en un nivel de significancia del 0.05, delimitando la efectividad de relación entre las variables, condicionada a que el valor de la prueba sea elevado al alfa ($p < 0.05$), se desprende que, podría rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

4.1. Resultados descriptivos de las dimensiones con la variable

A continuación, se detallarán los resultados en forma descriptiva en relación a las variables estrés laboral y clima laboral.

4.1.1. Frecuencias de estrés laboral

Tabla 3

Frecuencias y porcentajes de los niveles de estrés laboral

Niveles	fi	%
Bajo	68	61.8
Intermedio	31	28.2
Alto	11	10
Total	110	100

En la tabla 3, se observa que un 61.8% (68) de los participantes obtuvieron un nivel bajo, el 28.2% (31) se ubicaron en un nivel intermedio y finalmente un 10% (11) se posicionaron en el nivel alto.

Tabla 4

Frecuencias y porcentajes de la dimensión clima organizacional

Niveles	fi	%
Bajo	46	41.8
Intermedio	31	28.2
Alto	33	30
Total	110	100

En la tabla 4, se observa que el 41.8% (46) de las personas que participaron alcanzaron un nivel bajo, el 28.2% (31) se ubicaron en un nivel intermedio y un 30% (33) se posicionaron en el nivel alto.

Tabla 5*Frecuencias y porcentajes de la dimensión estructura organizacional*

Niveles	fi	%
Bajo	40	36.4
Intermedio	43	39.1
Alto	27	24.5
Total	110	100

En la tabla 5, se observa que un 36.4% (40) de las personas que participaron alcanzaron un nivel bajo, el 39.1% (43) se ubicaron en un nivel intermedio, un 24.5% (27) se colocaron en el nivel alto.

Tabla 6*Frecuencias y porcentajes de la dimensión territorio organizacional*

Niveles	fi	%
Bajo	51	46.4
Intermedio	43	39.1
Alto	16	14.5
Total	110	100

En la tabla 6, se observa que un 46.4% (51) de las personas que participaron alcanzaron un nivel bajo, un 39.1% (43) se ubicaron en un nivel intermedio, el 14.5% (16) se posicionaron en el nivel alto.

Tabla 7*Frecuencias y porcentajes de la dimensión tecnología*

Niveles	fi	%
Bajo	35	31.8
Intermedio	45	40.9
Alto	30	27.3
Total	110	100

En la tabla 7, se observa que el 31.8% (35) de los participantes obtuvieron un nivel bajo, el 40.9% (45) se ubicaron en un nivel intermedio y un 27.3% (30) se posicionaron en un nivel alto.

Tabla 8

Frecuencias y porcentajes de la dimensión influencia del líder

Niveles	fi	%
Bajo	49	44.5
Intermedio	29	26.4
Alto	32	29.1
Total	110	100

En la tabla 8, se observa que el 44.5% (49) de los participantes obtuvieron un nivel bajo, el 26.4% (29) se ubicaron en el nivel intermedio y el 29.1% (32) se posicionaron en el nivel alto.

Tabla 9

Frecuencias y porcentajes de la dimensión falta de cohesión

Niveles	fi	%
Bajo	45	40.9
Intermedio	35	31.8
Alto	30	27.3
Total	110	100

En la tabla 9, se observa que un 40.9% (45) de las personas que participaron alcanzaron un nivel bajo, el 31.8% (35) se ubicaron en un nivel intermedio y un 27.3% (30) se posicionaron en el nivel alto.

Tabla 10*Frecuencias y porcentajes de la dimensión respaldo del grupo*

Niveles	fi	%
Bajo	40	36.4
Intermedio	41	37.3
Alto	29	26.3
Total	110	100

En la tabla 10, se observa que el 36.4% (40) de los participantes alcanzaron un nivel bajo, el 37.3% (41) un nivel intermedio y un 26.3% (29) un nivel alto.

4.1.2. Frecuencias de clima laboral

Tabla 11*Frecuencias y porcentajes de clima laboral*

Niveles	fi	%
Desfavorable	13	11.8
Media	40	36.4
Favorable	37	33.6
Muy favorable	20	18.2
Total	110	100

En la tabla 11, se observa que el 11.8% (13) de los participantes obtuvieron un nivel desfavorable, el 36.4% (40) se ubicaron en un nivel media, un 33.6% (37) se posicionaron en el nivel favorable y finalmente el 18.2% (20) se encuentran en un nivel muy favorable.

Tabla 12*Frecuencias y porcentajes de la dimensión realización personal*

Niveles	fi	%
Muy desfavorable	2	1.8
Desfavorable	19	17.3
Media	35	31.8
Favorable	32	29.1
Muy favorable	20	22
Total	110	100

En la tabla 12, se observa que el 1.8% (2) de los participantes obtuvieron nivel muy desfavorable, el 17.3% (19) se ubicaron en un nivel desfavorable, un 31.8% (35) se posicionaron en el nivel media, el 29.1% (32) se halla en un nivel favorable y finalmente, un 22% (20) se halla en un nivel muy favorable.

Tabla 13

Frecuencias y porcentajes de la dimensión involucramiento laboral

Niveles	fi	%
Desfavorable	12	10.9
Media	30	27.3
Favorable	44	40.0
Muy favorable	24	21.8
Total	110	100

En la tabla 13, se observa que un 10.9% (12) de las personas que participaron alcanzaron un nivel desfavorable, el 27.3% (30) se ubicaron en un nivel media, un 40% (44) se posicionaron en el nivel favorable y finalmente el 21.8% (24) se encuentran en el nivel muy favorable.

Tabla 14

Frecuencias y porcentajes de la dimensión supervisión

Niveles	fi	%
Desfavorable	10	9.1
Media	46	41.8
Favorable	31	28.2
Muy favorable	23	20.9
Total	110	100

En la tabla 14, se observa que el 9.1% (10) de los participantes obtuvieron nivel desfavorable, el 41.8% (46) se ubicaron en un nivel media, un 28.2% (31) se posicionaron en el nivel favorable y finalmente el 20.9% (23) se halla en el nivel muy favorable.

Tabla 15*Frecuencias y porcentajes de la comunicación*

Niveles	fi	%
Desfavorable	7	6.4
Media	43	39.1
Favorable	37	33.6
Muy favorable	23	20.9
Total	110	100

En la tabla 15, se observa que un 6.4% (7) de los participantes alcanzaron un nivel desfavorable, el 39.1% (43) un nivel medio, el 33.6% (37) un nivel favorable y finalmente el 20.9% (23) se encuentran en el nivel muy favorable.

Tabla 16*Frecuencias y porcentajes de la dimensión condiciones laborales*

Niveles	fi	%
Desfavorable	7	6.4
Media	42	38.2
Favorable	39	35.5
Muy favorable	22	20.0
Total	110	100

En la tabla 16, se observa que el 6.4% (7) de las personas que participaron alcanzaron nivel desfavorable, el 38.2% (42) se ubicaron en un nivel media, un 35.5% (39) se posicionaron en el nivel favorable y finalmente el 20% (22) se encuentran en el nivel muy favorable.

4.1.3. Prueba de normalidad

Tabla 17*Prueba de normalidad*

Kolmogorov - Smirnov ^a			
	Estadístico	gl	Sig.
Clima Organizacional	.120	.110	.001
Estrés laboral	.094	.110	.019

En la tabla 17, se observa la prueba de normalidad mediante el estadístico Kolmogorov - Smirnov; cual evidencia arroja, que la variable clima laboral detalla valor $p < .05$, es por eso que, los datos tienen una distribución no normal, por otra parte, la variable estrés laboral arrojo un valor $p < .05$, teniendo una distribución no normal, por lo tanto, se utilizara el estadístico rho Spearman.

4.2. Contrastación de hipótesis

Tabla 18

Coeficiente de correlación rho de Spearman entre estrés laboral y clima laboral en trabajadores de una empresa en Arequipa, 2021

		Clima laboral
Estrés laboral	rho	-.238**
	p	.012
	n	110

En la tabla 18, se observa la variable estrés laboral, la cual arrojo una correlación de tipo negativa, débil y altamente significativa ($\rho = -.238$; $p = .012$) con la variable clima laboral; en consecuencia, si la variable estrés laboral cambia, el clima laboral cambia en sentido contrario.

Tabla 19

Coeficiente de correlación Rho de Spearman entre estrés laboral y dimensiones de clima laboral en trabajadores de una empresa en Arequipa, 2021

Dimensiones de Clima Laboral		D1	D2	D3	D4	D5
Estrés laboral	Correlación	-.328	-.328	-.279	-.344	-.365
	Significación (bilateral)	.000	.001	.003	.000	.000
	gl	107	107	107	107	107

Nota: D1=Realización Personal, D2=Involucramiento Laboral, D3=Supervisión, D4=Comunicación, D5=Condiciones Laborales.

En la siguiente tabla 19 se observa que existe una correlación inversa débil $\rho = -.328$ entre la variable estrés laboral y la dimensión realización personal, de igual

manera existe una correlación inversa débil ($\rho = -.328$) entre la variable estrés laboral con la dimensión involucramiento laboral, además observamos una correlación negativa débil ($\rho = -.279$) entre estrés laboral y la dimensión supervisión, seguido se ve una correlación negativa débil ($\rho = -.344$) con la variable estrés laboral y la dimensión comunicación; finalmente, existe correlación negativa débil ($\rho = -.365$) entre la variable estrés laboral y la dimensión condiciones laborales.

Tabla 20

Coefficiente de correlación Rho de Spearman entre clima laboral y dimensiones de estrés laboral en trabajadores de una empresa en Arequipa, 2021

		Dimensiones de Estrés laboral						
		D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7
Clima laboral	Correlación	-.271	-.307	-.405	-.286	-.261	-.336	-.292
	Significación (bilateral)	.004	.001	.000	.003	.006	.000	.002
	gl	107	107	107	107	107	107	107

Nota: D1=Clima organizacional, D2=Estructura organizacional, D3=Territorio organizacional, D4=Tecnología, D5=Influencia del líder, D6=Falta de Cohesión, D7=Respaldo del grupo.

En la tabla 20, se observa que existe correlación negativa baja entre la variable clima laboral y la dimensión clima organizacional ($\rho = -.271$), en estructura organizacional ($\rho = -.307$) correlación negativa baja, en territorio organizacional ($\rho = -.405$) correlación negativa baja, en tecnología ($\rho = -.286$) correlación negativa débil; seguido con influencia del líder ($\rho = -.261$) se evidencia una correlación negativa baja, en falta de cohesión ($\rho = -.336$) correlación negativa baja y por último en respaldo de grupo ($\rho = -.292$) correlación negativa débil.

CAPÍTULO V

DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y

RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

Según el objetivo general, determinar la relación entre el estrés laboral y el clima laboral en trabajadores de una empresa privada de Arequipa, en los resultados obtenidos se evidencia una correlación de tipo negativa, débil y altamente significativa ($\rho = -.238$; $p = .012$) con la variable clima laboral; reflejando que, si el estrés laboral en los trabajadores baja, el clima laboral aumentará. Estos datos al ser comparados con el estudio de Huayanay (2021) que buscó identificar si existía relación entre el estrés laboral y clima laboral en el contexto de la pandemia del COVID-19; la cual conto con una muestra de una empresa automotriz de Lima Metropolitana. Los instrumentos administrados fueron la Escala de Estrés Laboral (OIT-OMS) de Ivancevich y Matteson (1989) y la Escala Clima Laboral (CL-SPC) realizada por Palma (2004). Los resultados indicaron que entre las variables estrés y clima laboral si existe correlación inversa moderada y muy significativa ($\rho = -0.511$). Por otro lado, el postulado teórico de Duran (2010) sostiene que los niveles altos de estrés laboral podrían afectar factores personales y organizacionales donde podría incluirse al clima laboral.

De acuerdo al objetivo específico uno, describir el nivel de estrés laboral y sus dimensiones en trabajadores de una empresa privada de Arequipa, se obtuvo que un 61.8% (68) de las personas que participaron alcanzaron un nivel bajo, el 28.2% (31) se ubicaron en un nivel intermedio y finalmente un 10% (11) se posicionaron en el nivel alto. En la dimensión clima organizacional se descubrió que el 41.8% (46) de los participantes obtuvieron un nivel bajo, el 28.2% (31) se ubicaron en un nivel intermedio y un 30.0% (33) se posicionaron en el nivel alto. Con la dimensión estructura organizacional se mostró que un 36.4% (40) de los participantes obtuvieron un nivel bajo, el 39.1% (43) se ubicaron en un nivel intermedio y un 24.5% (27) se colocaron

en el nivel alto. En la dimensión territorio organizacional se tuvo que el 46.4% (51) de las personas que participaron alcanzaron un nivel bajo, el 39.1% (43) se ubicaron en un nivel intermedio, un 14.5% (16) posicionándose en un nivel alto. Seguido en cuanto a la dimensión tecnología arrojó que el 31.8% (35) de las personas que participaron alcanzaron un nivel bajo, el 40.9% (45) se ubicaron en un nivel intermedio y un 27.3% (30) se posicionaron en el nivel alto. En cuanto a la dimensión influencia del líder se visualizó que el 44.5% (49) de las personas que participaron alcanzaron un nivel bajo, el 26.4% (29) se ubicaron en un nivel intermedio y un 29.1% (32) posicionándose en el nivel alto. Con la dimensión falta de cohesión se tuvo que el 40.9% (45) de los participantes obtuvieron un nivel bajo, el 31.8% (35) se ubicaron en un nivel intermedio y un 27.3% (30) se posicionaron en el nivel alto. Finalmente, con la dimensión respaldo del grupo se obtuvo que el 36.4% (40) de los participantes obtuvieron un nivel bajo, el 37.3% (41) se ubicaron en un nivel intermedio y un 26.3% (29) se posicionaron en el nivel alto. Como base estos resultados le permiten conocer a la empresa como se encuentra los niveles de estrés laboral y clima, para tomar acciones pertinentes.

Esta invención guarda relación con García (2016) desarrollando un trabajo investigativo de tipo descriptiva – correlacional, para determinar los niveles de estrés laboral, para eso usó como muestra; 607 personas de los dos sexos que desarrollaban su labor en la Universidad de Cuenca en Ecuador, los trabajadores se desenvolvían en las áreas administrativas (388) y trabajadores en general (219). Concluyendo que hay el doble de riesgo en desarrollar enfermedades físicas – mentales en los que trabajan en administración que en aquellos que desarrollan trabajos en general. Al respecto Vallejo (2010) expone que la interacción entre el

trabajo, el medio ambiente, la satisfacción y las condiciones laborales a través de percepciones y experiencias, perjudican en la salud.

Con respecto al objetivo dos, describir el nivel del clima laboral y sus dimensiones en trabajadores de una empresa privada en Arequipa, muestra que el 11.8% (13) de los participantes obtuvieron un nivel desfavorable, el 36.4% (40) se ubicaron en un nivel media, un 33.6% (37) se posicionaron en el nivel favorable y finalmente el 18.2% (20) se hallan en un nivel muy favorable. Para la dimensión realización personal el 1.8% (2) de los participantes obtuvieron un nivel muy desfavorable, el 17.3% (19) se ubicaron en un nivel desfavorable, un 31.8% (35) se posicionaron en el nivel media, el 29.1% (32) se hallan en un nivel favorable y finalmente el 22.0% (20) se hallan en el nivel muy favorable. Con la dimensión involucramiento personal el 10.9% (12) de los participantes obtuvieron un nivel desfavorable, el 27.3% (30) ubicándose en un nivel media, un 40.0% (44) se posicionaron en el nivel favorable y finalmente el 21.8% (24) se hallan en un nivel muy favorable.

En cuanto a la dimensión supervisión el 9.1% (10) de los participantes obtuvieron un nivel desfavorable, el 41.8% (46) ubicándose en un nivel media, un 28.2% (31) ubicándose en el nivel favorable y finalmente el 20.9% (23) se hallan en un nivel muy favorable. En cuanto a la dimensión comunicación un 6.4% (7) de las personas que participaron alcanzaron un nivel desfavorable, el 39.1% (43) ubicándose en un nivel media, un 33.6% (37) se posicionaron en el nivel favorable y finalmente el 20.9% (23) se hallan en el nivel muy favorable. Por último, en la dimensión condiciones laborales el 6.4% (7) de los participantes obtuvieron un nivel desfavorable, el 38.2% (42) se ubicaron en un nivel media, un 35.5% (39) se posicionaron en el nivel favorable y finalmente el 20.0% (22) se encuentran en el nivel

muy favorable. Resultado que al ser comparado con lo de Espín (2020) quien realizó un trabajo investigativo con el fin de conocer como influía el clima organizacional con respecto al estrés laboral, evaluando a 69 trabajadores que se desarrollaban en el servicio público, en los diferentes despachos del GAD Municipal Santiago de Píllaro – Ambato – Ecuador, deduce que existe una correlación inversa de las variables que se han estudiado, esto quiere decir que; entre mejor clima organizacional, menor será el nivel de estrés de los trabajadores. Además, Contreras et al. (2010) afirmaron que optar por un buen clima laboral, integra una necesidad primordial para el logro de cualquier organización, es por ello que el entorno del cual vive el trabajador es imperativo para la productividad.

En el objetivo específico tres, determinar la relación entre estrés laboral y las dimensiones de clima laboral en trabajadores de una empresa privada en Arequipa, se observó que existe relación inversa débil entre la variable y las dimensiones. Los resultados de la tabla 20 muestra que en realización personal ($\rho = -.328$), de igual manera en involucramiento laboral ($\rho = -.328$), también en supervisión ($\rho = -.279$), seguido en comunicación ($\rho = -.344$) y por último en condiciones laborales ($Rho = -.365$). Resultados que al compararse con lo hallado por Guadalupe (2018) en su tesis Estrés y clima laboral en obreros de un Municipio de Trujillo se aproximó al reportar que si existe correlaciones significativas e inversas del estrés con las escalas de clima laboral en las personas que trabajan en los municipios. Eso afirma que, a mayor puntaje en el clima laboral y sus escalas, menor puntaje en el estrés sociolaboral, o viceversa. De acuerdo a OMS (2004) menciona que las personas ponen a prueba sus competencias bajo estrés, de forma que afrontan situaciones que excedan la presión laboral, así como también, en casos que no utiliza sus conocimientos y capacidades.

Finalmente, en el objetivo específico cuatro, determinar la relación entre clima laboral y las dimensiones de estrés laboral en trabajadores de una empresa privada en Arequipa, nos muestra la tabla 21 que si hay correlación entre la variable clima laboral y las dimensiones de estrés laboral: dimensión clima organizacional ($Rho=-.271$), en estructura organizacional ($rho=-.307$) correlación negativa baja, territorio organizacional ($rho=-.405$) correlación negativa débil, en tecnología ($rho=-.286$) correlación negativa débil; sin embargo, con influencia del líder ($rho= -.261$) no evidencia correlación, en falta de cohesión ($rho=-.336$) y por último en respaldo de grupo ($rho=-.292$) correlación negativa débil. Al contrastar los resultados de Zabala (2020) quien realizó su investigación en maestros de la Unidad Educativa República de Cuba - Bolivia; se aproximó al reportar una relación negativa media con las dimensiones consecuencias conductuales -0.64 , consecuencias psicológicas -0.62 , consecuencias organizacionales -0.60 y consecuencias fisiológicas -0.59 . Finalmente, la postura teórica de Gil-Monte y Peiró (1997), nos indicaron que el estrés laboral, implica tres categorías para su análisis como estresores laborales: el ambiente físico, el estrés por desempeño de roles y los estresores en relación con las nuevas tecnologías y su influencia en las formas de trabajo.

5.2. Conclusiones

De acuerdo con los datos encontrados y la interpretación estadística específica, la cual se apoya en los objetivos planteados, se puede concluir que:

1. El estrés laboral y el clima laboral en los trabajadores de una empresa privada en Arequipa, guardaron una correlación negativa débil y altamente significativa ($rho=-.238$; $p=.012$). Pudiendo afirmar que, a mayor estrés laboral habría un inadecuado clima laboral.

2. El 10% de los trabajadores registraron un nivel alto de estrés laboral, mientras que el 28.2% contaron con un nivel intermedio, así mismo, el nivel bajo fue el de mayor predominancia con un 61.8%.
3. En cuanto al clima laboral el 11.8% de trabajadores perciben un clima desfavorable, el 18.2% muy favorable, el 33.6% favorable y el 36.4% un clima medio.
4. Se encontró que, la variable estrés laboral guarda relación negativa y significativa con todas las dimensiones de clima laboral, en los trabajadores de una empresa privada en Arequipa.
5. La variable clima laboral guarda relación negativa y significativa con todas las dimensiones de estrés laboral, en los trabajadores de una empresa privada en Arequipa.

5.3. Recomendaciones

1. Se recomienda para la organización, abordar al grupo de trabajadores que guardaron un nivel alto de estrés laboral, mediante supervisión y monitoreo programado, implementando estrategias de acciones psicológicas (modificación de pensamientos automáticos, técnicas de relajación, adecuar los estilos de mando y dirección) entre otras implementaciones, con el fin de que pueda aumentar el clima laboral.
2. Para que la compañía mantenga un nivel bajo de estrés laboral, se debe potenciar la participación activa, aumentar el desarrollo de las capacidades y el aprendizaje mediante capacitaciones constantes de puntos por mejorar, optimizar las exigencias de trabajo y dar un mejor control de tiempo, gestionar un buen apoyo social, proporcionar al trabajador todos los recursos o herramientas necesarios para su efectividad laboral.

3. Para potenciar el clima laboral en la empresa, se debe implementar una plataforma de teleorientación, telemonitoreo o teleconsultas, para un acceso más óptimo en los trabajadores, fomentar políticas que mejoren los entornos físicos (áreas verdes, áreas deportivas entre otros), establecer hábitos de vida saludable y estrategias de intervención social.
4. Continuar con la investigación sobre el tema y que sea de contribución académica para las diferentes disciplinas que abordan el estrés laboral. Además, se espera que la empresa considere las consecuencias del estrés laboral, debido a que es un problema inevitable.

REFERENCIAS

- Aranda, C., Pando, M. y Pérez, M. (2004). Apoyo social y síndrome de quemarse en el trabajo o burnout: una revisión. *Revista de investigación psicología y salud*, 14(1), 79-87.
- Atalaya, P. (2001). El Estrés Laboral y su influencia en el trabajo. *Revista de investigación Industrial Data*, 4(2), 25-36.
<https://doi.org/10.15381/idata.v4i2.6754>
- Brunet, L. (1987). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. Trillas.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos* (9ª ed.). McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (3ª ed.). McGraw-Hill.
- Contreras, F., Juárez, F., Barbosa, D. y Uribe, J. (2010). Estilos de liderazgo, riesgo y clima organizacional en un grupo de empresas colombianas. *Revista facultad de ciencias económicas: Investigación y reflexión*, 18(2), 7-17.
- Davis, J. y Newstrom, L. (1999). *Comportamiento Humano en el trabajo* (13ª ed.). McGraw-Hill.
- Duran, M. (2010). Bienestar Psicológico: El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista nacional de Administración de Costa Rica*, 1(1), 73-84.
- Elizalde, V. (2018). *Estrés y clima laboral en los trabajadores de caja Huancayo del distrito de Tumbes* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Tumbes]. Repositorio de la Universidad Nacional de Tumbes.
<http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/404>
- Espín, D. (2020). *Clima organizacional y estrés laboral en el Gad Municipal Santiago de Pillar* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato.
<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31025>

- García, J. (2016). *Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca* [Tesis de pregrado, Universidad de Cuenca]. Repositorio de la Universidad de Cuenca. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/24644>
- Gil-Monte, P. y Peiró, J. (1997). *Desgaste Psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse*. Síntesis
- Guadalupe, D. (2018). *Estrés y clima laboral en obreros de un municipio de Trujillo* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28366>
- Gutiérrez, M. (2019). Estrés en trabajadores contratados por una organización de la Sociedad Civil Internacional. *Revista salud de los trabajadores*, 27(2), 159-174.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill.
- Hinojosa, C. (2019). *Estrés y clima laboral en los asesores de servicios de un call center en el distrito de Breña* [Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio de la Universidad Ricardo Palma. <https://hdl.handle.net/20.500.14138/2493>
- Huayanay, M. (2021). *Estrés laboral y clima laboral en colaboradores de una empresa automotriz de Lima Metropolitana bajo pandemia del Covid-19* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/59768>
- Ivancevich, M. y Matteson, J. (1989). *Estrés y Trabajo: Una perspectiva gerencial*. Trillas.
- Jiménez, B. (2018). *El estrés laboral en el clima organizacional de los trabajadores en el área de emergencia del Hospital General Latacunga* [Tesis de pregrado,

Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato.

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29541/2/Contenido%20tesis.pdf>.

Lacosta, V. (2019). *El estrés laboral: análisis y prevención*. Prensas de la Universidad de Zaragoza.

Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Springer Martínez Roca.

Litwin, G. & Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate*. Harvard Business School Press.

Mamani, A. (2018). *Estrés y clima laboral de los trabajadores de la empresa Global Sales Solutions Ate* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39481>

Medina, S., Preciado, M. y Pando, M. (2007). Adaptación de la escala de estrés laboral organizacional para trabajadores mexicanos. *Revista Salud Pública y Nutrición*, 8(4), 7-10.

Mejía, C., Chacón, J., Enamorado-Leiva, O., Garnica, L., Chacón-Pedraza, S. y García-Espinoza, Y. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 204-211.

Mora, M. (2019). *Estudio de estrés laboral y jornada de trabajo en los guardias de seguridad de la empresa Provips Quito* [Tesis de maestría, Universidad Internacional SEK Ecuador]. Repositorio de la Universidad Internacional SEK de Ecuador. <http://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/3481>

Organización Internacional del Trabajo (2017). *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*. Ginebra.

Organización Mundial de la Salud. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Instituto de Trabajo, Salud y Organizaciones.

Palma, S. (2004). *Escala de clima laboral (CL-SPC) Manual*. CARTOLAN.

Patlan, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 35(1), 156-184.

Peiró, J. y Salvador, A. (1992). *Estrés Laboral*. UDEMA.

Prado, J. (2014). *Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales*. Manual Moderno.

Rodríguez, R. y Rivas, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Revista de Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(1), 72-88.

Selye, H. (1956). *The Stress of life* (4ª ed.). McGraw-Hill.

Usma, Y. (2020). *El estrés laboral y su incremento durante el confinamiento* [Tesis de pregrado, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio de la Universidad Cooperativa de Colombia. <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/28446>

Vallejo, O. (2010). *Satisfacción laboral: Utopía o realidad*. Editorial Universitaria de la Costa.

Zabala, E. (2020). *Clima organizacional y estrés laboral en maestros de nivel primario de la unidad educativa República de Cuba de la ciudad de la Paz* [Tesis de pregrado, Universidad Mayor de San Andrés]. Repositorio de la Universidad Mayor de San Andrés. <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/24946>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el clima laboral en trabajadores de una empresa privada en Arequipa?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre el estrés laboral y el clima laboral en trabajadores de una empresa privada en Arequipa</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>HG: Existe una relación significativa entre el estrés laboral y el clima laboral en los trabajadores de una empresa privada en Arequipa.</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Estrés laboral: Será medida a través de las siguientes dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clima organizacional. • Estructura organizacional. • Territorio organizacional. • Tecnología. • Influencia del líder. • Falta de cohesión • Respaldo del grupo. 	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Correlacional</p> <p>Diseño de investigación:</p> <p>No experimental</p> <p>Población y muestra:</p> <p>La población estuvo constituida por 110 trabajadores de una empresa en Arequipa.</p> <p>La muestra quedo fijada en 110 trabajadores de distintas profesiones, cantidad que fue obtenido mediante un proceso de muestreo no probabilístico de tipo intencional.</p>
	<p>Objetivos específicos:</p> <p>1) Describir el nivel de estrés laboral y sus dimensiones en trabajadores de una empresa privada en Arequipa.</p> <p>2) Describir el nivel del clima laboral y sus dimensiones en trabajadores de una empresa privada en Arequipa.</p>	<p>Hipótesis específicas:</p> <p>He1: Existe relación entre estrés laboral y las dimensiones de clima laboral en trabajadores de una empresa</p>	<p>Variable 2:</p> <p>Clima Laboral: será medida a través de las siguientes dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autorrealización. 	<p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p>

<p>3) Determinar la relación entre estrés laboral y las dimensiones de clima laboral en trabajadores de una empresa privada en Arequipa.</p>	<p>privada en Arequipa.</p> <p>H0: No existe una relación entre estrés laboral y las dimensiones de clima laboral en trabajadores de una empresa privada en Arequipa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Involucramiento laboral • Supervisión. • Comunicación. • Condiciones laborales 	<p>Instrumentos de medición:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escala de Estrés Laboral (OIT-OMS) de Ivancevich & Matteson (1989). • Escala de Clima Laboral (CL – SPC) de Sonia Palma Carrillo (2004)
<p>4) Determinar la relación entre las dimensiones de clima laboral y de estrés laboral en trabajadores de una empresa privada en Arequipa.</p>	<p>He2: Existe relación entre clima laboral y las dimensiones de estrés laboral en trabajadores de una empresa privada en Arequipa.</p> <p>H0: No existe relación entre clima laboral y las dimensiones de estrés laboral en trabajadores de una empresa privada de Arequipa.</p>		

Anexo 2: Primer instrumento de medición

ESCALA DE ESTRÉS LABORAL OIT – OMS POR IVANCEVICH & MATTESON

DATOS PERSONALES: _____

ESTADO CIVIL: _____

EDAD: _____ SEXO: _____ PROFESION: _____

INTRUCCIONES: Indicar con qué frecuencia la condición descrita es fuente actual de estrés, deberá marcar con una (x) el número que mejor describa en cada enunciado, donde el nivel de las condiciones está representado de la siguiente manera:

N°	CONDICION
1	Si la condición NUNCA es fuente de estrés.
2	Si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
3	Si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés
4	Si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
5	Si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
6	Si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
7	Si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

N°	ITEMS	1	2	3	4	5	6	7
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.							
2	El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa.							
3	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.							
4	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.							
5	El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa.							
6	El que mi supervisor no me respete me estresa.							
7	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés.							

8	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés.								
9	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés.								
10	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa.								
11	El que las políticas generales iniciadas por la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa.								
12	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés.								
13	El que mi supervisor no se preocupe de mi bienestar me estresa.								
14	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa.								
15	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.								
16	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés.								
17	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.								
18	El que mi equipo de trabajo se encuentra desorganizado me estresa.								
19	El que mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés.								
20	El que la institución carezca de dirección y objetivos me causa estrés.								
21	El que mi equipo de trabajo me presiona demasiado me causa estrés.								
22	El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa.								
23	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés.								

24	El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés.							
25	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.							

Anexo 3: Segundo instrumento de medición

ESCALA DE CLIMA LABORAL POR SONIA PALMA

DATOS PERSONALES: _____

ESTADO CIVIL: _____

EDAD: _____ SEXO: _____ PROFESION: _____

INTRUCCIONES: Indicar con qué frecuencia la condición descrita es fuente actual de estrés, deberá marcar con una (x) el número que mejor describa en cada enunciado, donde el nivel de las condiciones está representado de la siguiente manera:


N°	ITEMS	NUNCA	POCO	REGULAR	MUCHO	SIEMPRE
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2	Se siente compromiso 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 de 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 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.					

Anexo 4: Consentimiento informado



Sección 1 de 2

Estrés Laboral y Clima Laboral en trabajadores de una empresa privada en Arequipa, 2021

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES EN LA INVESTIGACIÓN
Estimado(a) participante:
Estamos realizando una investigación científica en la empresa, tu participación es voluntaria e importante; los datos entregados serán tratados confidencialmente.

Genero *

Masculino

Femenino

Edad *

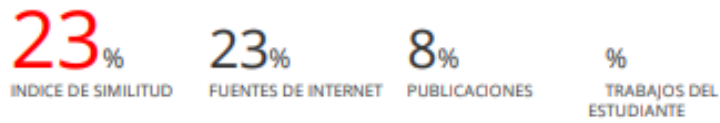
Texto de respuesta breve

⊕
📄
Tt
📺
▶
☰

Anexo 5: Reporte de software anti plagio

KATHERINE CONTRERAS CONTRERAS 2

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	es.scribd.com Fuente de Internet	1%
6	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	prezi.com Fuente de Internet	1%
9	www.scribd.com Fuente de Internet	1%