

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN**



**Clima laboral y estrés en la Municipalidad Distrital de**  
**Independencia, 2018**

Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración

**Autor:**

Padilla Lázaro, Eduardo Beto

**Asesor:**

Luján Torres, Jorge Alejandro

Código ORCID 0000-0001-7194-2917

Huaraz – Perú

2019

## PALABRAS CLAVE

<b>Tema</b>	Clima Laboral, Estrés
<b>Especialidad</b>	Administración

## KEYWORS

<b>Theme</b>	Work climate, stress
<b>Specialty</b>	Administration

### Líneas de investigación

#### Según OCDE

Línea de Investigación	OCDE			Sub-líneas o Campos de Investigación
	Área	Sub área	Disciplina	
Marketing	5. Ciencias Sociales	5.2. Economía y Negocios	Negocios y Management	Comportamiento Organizacional

## **Título**

“Clima laboral y estrés en la Municipalidad Distrital de  
Independencia, 2018”

## **Title**

“Labor climate and stress in the Distrital Municipality of  
Independence, 2018”

## **RESUMEN**

La investigación se realizó en la Municipalidad Distrital de Independencia, 2018, teniendo como propósito describir cuál es la relación del clima laboral con el estrés del trabajador. La metodología usada llegó a ser descriptiva correlacional donde se logra observar y describir la conducta del clima laboral y estrés sin llegar a tener influencia en ellas. Estudio no experimental, transversal, donde llegó a aplicarse los cuestionarios. La población se constituyó de 288 trabajadores de la municipalidad, logrando extraer la muestra de 105 trabajadores. Los resultados mostraron la existencia de relación del clima laboral y el estrés, información que se basa luego de haber realizado el análisis estadístico de chi cuadrado, que resulta ser inferior al alfa (0.05), razones suficientes que nos permiten aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la nula. Asimismo, el nivel de relación hallada entre las variables clima laboral y estrés es alta, tal como se refiere la prueba de correlación Tau-b de kendall, siendo su valor = 0,741.

## **ABSTRACT**

The research was carried out in the District Municipality of Independencia, 2018, with the purpose of describing the relationship between the work environment and the worker's stress. The methodology used became descriptive correlational where it is possible to observe and describe the behavior of the work environment and stress without influencing them. Non-experimental, cross-sectional study, where the questionnaires were applied. The population was constituted of 288 workers of the municipality, managing to extract the sample of 105 workers. The results showed the existence of a relationship between the work environment and stress, information that is based after having carried out the statistical analysis of chi square, which turns out to be less than alpha (0.05), sufficient reasons that allow us to accept the alternative hypothesis and reject the null. Likewise, the level of relationship found between the variables work environment and stress is high, as referred to in the Kendall Tau-b correlation test, with its value = 0.741.

## INDICE

1. Palabra clave	i
2. Título	ii
3. Resumen	iii
4. Abstract	iv
5. Introducción	01
5.1 Antecedentes y fundamentación científica	02
5.2 Justificación de la Investigación	59
5.3 Problema	60
5.4 Conceptuación y Operacionalización de las variables	60
5.4.1 Marco Conceptual	60
5.4.2 Operacionalización de las variables	61
5.4.3 Matriz de operacionalización de las variables	66
5.5 Hipótesis	68
5.6 Objetivos	68
5.6.1 Objetivo general	68
5.6.2 Objetivos específicos	68
6. Metodología	69
6.1. Tipo y diseño de investigación	70
6.2. Población y muestra	70
6.3. Técnicas e instrumento de investigación	72
6.4. Procesamiento y análisis de la información	72
7. Resultados	73
8. Análisis y Discusión	110
9. Conclusiones y Recomendaciones	116
10. Agradecimientos	120
11. Referencias Bibliográficas	121
12. Apéndices y Anexos	123

## INTRODUCCIÓN

Respecto a la búsqueda de antecedentes que tengan relación con nuestras variables de estudio, hallamos a Menéndez (2014) Guatemala. *Clima organizacional en la Municipalidad de El Progreso, Jutiapa, Guatemala*, (Tesis de Título de Licenciado en Administración), Universidad Rafael Landívar, el autor concluye: al evaluar la infraestructura de la entidad en estudio se logró establecer que el espacio físico es suficientemente amplio, lo que facilita el uso racional y la asignación de espacios de labor a fin de alojar a los trabajadores de la agencia. Lo cierto es que esta infraestructura es muy adecuada porque se encuentran con mucha iluminación, la pintura de las paredes se elige según los estados climáticos de la zona, y los trabajadores también gozan de suficiente ventilación debido a la extensión del edificio. Sin embargo, el factor negativo que coincidieron los entrevistados fue la contaminación acústica alrededor del edificio. En cuanto a mobiliario y equipamiento, cuenta con la intención de tenerlo de manera moderna que permita contar con facilidad en el desarrollo de sus labores. Aun cuando solo es parte limitada del área administrativa, señalaron que el ambos se encuentran desactualizados. También indica que el equipo ha sido correctamente instalado por un técnico. La ciudad de El Progreso en la actualidad tiene tecnología requerida a fin de realizar múltiples acciones que en él se realizan, y tiene planes para facilitar el mencionado trabajo. Al fijar las particularidades de la estructura se extrajeron conclusiones como: se cuenta con un organigrama vertical en la organización, pero desafortunadamente no en su totalidad de socios conocen, porque los empresarios investigados informan que no saben si existe uno, y el otro. Por un lado, algunas personas también dijeron haber oído hablar de uno. si. La división de actividades, la determinación de tareas y responsabilidades se han realizado de acuerdo con las funciones que desempeña el gobierno municipal. Aunque algunas personas piensan que esta división no es suficiente. La mayoría de los empleados del área administrativa dijeron que sus puestos les dan el poder de tomar ciertas decisiones, no el poder. El operador solo toma una decisión cuando no necesita negociar con su supervisor inmediato. Las autoridades seguirán delegando actividades. Los poderes que se ejercen en las instituciones son formales e institucionales. El tipo de liderazgo dominante es democrático, mientras que en el campo de acción es

autoritario. No todos conocen el significado de cultura organizacional, y quienes realmente entienden la cultura organizacional o relacionados con ella son los valores que existen dentro de la organización. Luego de determinar el entorno social de la organización, se determina que existe una amistad entre los socios en el municipio y es apoyado por las autoridades a los subordinados. Al realizar actividades y afrontar situaciones a través de la conversación y las recomendaciones dadas por los trabajadores, habrá desacuerdos (conflictos), rumores y chismes. El motivo del estrés de los empleados es la excesiva labor asignada, inadecuado humor del superior y la concentración de individuos que realizan la búsqueda de atención y trabajan presionados. Dentro del recurso humano que desarrolla labor administrativa, hay comunicación tanto formal como informal dentro del sector empresarial, la manera de comunicarse es manuscrita y oral en función a lo que sucede. En lo referido a las particularidades individuales, se puede concluir que si bien los grupos minoritarios (empresarios) indican que son introvertidos, el tipo de personalidad dominante en la organización es extrovertido. Asegúrese de que esto tenga efectos tanto positivos como negativos en el entorno laboral. La actitud ante el cambio es positiva, y aunque también muestran una actitud interesante y comprensiva, reflejan una actitud emocional. Los cooperadores, si están debidamente capacitados, pueden realizar las actividades de la agencia. Les interesa recibir formación sobre motivación laboral, trabajo en equipo, comunicación laboral, gestión de disconformidades y relaciones entre los individuos. Los empleados se encuentran con motivación a fin de trabajar en las instituciones por las actividades informales, entre ellas el día de la secretaria, de la madre, de navidad, etc. Estas actividades se realizan frecuentemente de acuerdo a las actividades. La mayor motivación reflejada en la investigación es el dinero. La forma de construir el trabajo en equipo es medir la productividad en función de los resultados, y la conclusión es si se puede trabajar en equipo correctamente en la organización, que llega a ser afectado por elementos internos y externos de la empresa. Debido a la alta labor y al bajo rendimiento, los individuos no tienen la suficiente capacidad, por lo que hay rotación de personal en la organización. Debido a las buenas condiciones laborales reflejadas en el entorno, los empleados se encuentran satisfechos con el trabajo. Aunque algunas personas no están satisfechas y se quejan de los bajos salarios.



**Según Astorga (2009)** México. *Relación del clima laboral y el nivel de estrés del personal en una I.E.* México (Tesis para optar al grado de Magister); Tecnológico de Monterrey; el autor concluye: El clima en la institución educativa estudiada se considera moderadamente favorable, con una puntuación media de 3,57 en una escala de 1 a 5 en la "Encuesta de Ambiente Laboral". Dimensiones: sentido de pertenencia, desempeño destacado en el trabajo personal y supervisión. Las áreas de oportunidad más importantes son: promoción y carrera, salario y beneficios, trabajo en equipo y comunicación. La presión del personal de la escuela durante la fase de agotamiento es muy baja. El agotamiento es la única escala que tiende a ser moderada, razón por la cual el comportamiento de agotamiento ocurre ocasionalmente entre los integrantes institucionales. La Encuesta de Ambiente Laboral (ECL) es una herramienta eficaz y confiable para medir el ambiente laboral de las instituciones educativas. Tiene la validez de constructo probada en análisis factorial; debido a que se correlaciona significativamente negativamente con la validez de las dos escalas y el contenido del MBI, tiene validez estándar en comparación con otras herramientas que miden el clima laboral. En cuanto a la confiabilidad, tiene estabilidad, lo que se refleja en el retest, el resultado de la correlación de Pearson es superior a 0,7 y tiene la alta consistencia interna confirmada por el coeficiente Alfa de Cronbach de 0,96. Dos de las tres escalas de la herramienta Maslach Burnout Scale son válidas en las instituciones educativas mexicanas: agotamiento y cinismo. Los resultados de estas dos escalas en el análisis factorial confirmaron la validez del constructo. Asimismo, también se confirmó la validez de los estándares en los resultados de estas escalas relacionadas con el tamaño de ECL. La confiabilidad del instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI) en instituciones educativas mexicanas fue confirmada por consistencia interna (coeficiente Alfa de Cronbach 0.82). Existe una relación moderada, opuesta e importante a nivel de .01 entre el clima organizacional y la presión sobre el personal de las instituciones educativas. Especialmente entre el agotamiento y el cinismo, hay una escala climática para la investigación. Finalmente, se puede concluir que como parte de la evaluación institucional que realiza la organización educativa certificada en sistema de calidad, es fundamental estudiar y mejorar el clima organizacional y su conexión con el estrés de trabajadores, permite obtener excelentes resultados.

**Según Molina (2005)** Venezuela. *Clima organizacional y estrés laboral en trabajadores de una organización municipal*, Venezuela (Tesis de Licenciatura en Psicología), Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo, Venezuela, el autor concluye: el avance de la investigación revela la importancia del concepto de empleados organizacionales, porque pueden comprender el clima de la organización municipal y la presión del trabajo que llegan a experimentar estos trabajadores. Además de medir las percepciones de los trabajadores sobre el entorno laboral, esta investigación también puede obtener indicadores que indiquen qué factores no pueden apuntar directamente a fines biológicos. Al analizar la presión de trabajo, también obtendrá una referencia sobre cómo funcionan ciertos procesos o factores en la organización. Estos procesos o factores pueden llegar a afectar la productividad en la organización de alguna manera. Saber el grado de estrés en el trabajo que experimenta el personal de la empresa puede proporcionar indicadores que conlleven a ejecutar planes que cooperen sobre la salud mental, física y psicológica de la persona.

**Según Sánchez (2011)** Argentina. *Estrés laboral, Satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera*, Argentina (Tesis de Licenciatura en Psicología), Universidad Abierta Interamericana, Buenos Aires, la autora concluye que los resultados obtenidos muestran que, debido a la rotación, exceso de demanda, varias tareas, inadecuada comunicación con inspectores, contradicción de funciones y carencia de reconocimiento, la tensión de trabajo en esta industria es alta. En lo referido a identificar y analizar estresores, llegamos a hallar que, bajo el ordenamiento siguiente: "carencia de justicia organizacional"; "inconvenientes sobre la comunicación intrapersonal" y "sobre carga de labores" son las fuentes de estrés las que generan agobio en trabajadores. La recopilación de estas evidencias hará que nos atrevamos a correr riesgos, creyendo que estos estresantes se nutrirán durante mucho tiempo, la que llega a generar círculo vicioso. Partiendo del instante en que los trabajadores se encuentren con demasiada carga laboral debido a que no llegan a sentir el soporte de colegas y jefes, esta llegará a agotarse por demasiadas exigencias y funciones, sumado a la carencia de recursos (materiales y humanos) y/o organización injusta e injusta. Por lo general, en la relación con los supervisores, la salud y el lugar de trabajo, los promedios satisfactorios son altos, pero

no están satisfechos con la frecuencia con la que los supervisan y apoyan y el cumplir con la ley y sus regulaciones de parte de la empresa. La carencia de ayuda de los jefes y la imposibilidad de buscar ayuda del supervisor ante posibles dificultades están relacionadas con la intención de marcharse.

**Según Sierra (2015)** Guatemala. *El Clima Laboral en colaboradores del área administrativa Hospital Regional de Cobán A.V.*, Guatemala (Tesis de licenciatura en Psicología), Universidad Rafael Landívar, la autora concluye que se ha determinado que, debido a los factores positivos encontrados, el clima laboral en el área hallado en el distrito es favorable. Sin embargo, todavía se encuentra que los factores orientados a la calidad y la compensación siguen siendo insuficientes. Se ha determinado que los algunos de ellos llegan a influir positivamente en la comunicación llegan a ser las recomendaciones y la libre opción de dialogar con el superior. Es cierto que el respeto y la cortesía llegan a ser aspectos con gran valor del liderazgo coordinado y, para un entorno de trabajo saludable, se ha mejorado el liderazgo. Las relaciones entre los miembros de un área, es placentero, y existe concordia y soporte entre sus miembros. Empero, cuando se trata de otras unidades laborales, la situación es todo contradictorio. Los trabajadores son sensatos de lo que llegan a aportar en la organización, y algunos coinciden en que faltan oportunidades de desarrollo personal y profesional. Es importante asegurarse de que el colaborador se sienta integrado e identificado con la empresa. Lo cierto es que la solidez en el trabajo es importante porque los empleados pueden encontrar trabajo de forma segura. El salario de los empleados es acorde con su salario y se siente mal. Las áreas administrativas cuentan con sistemas y procedimientos para promover la calidad de los procedimientos administrativos. El puesto laboral es adecuado, pero les preocupa que su salud se vea amenazada.

**Según Ticona (2017)** Puno. *El estrés y el rendimiento laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Taraco*, (Tesis de licenciatura) Universidad Nacional del Altiplano, Perú; el autor concluye que, debido a la influencia del entorno, la organización y factores personales, el personal de la agencia mostró presiones que afectan su desempeño laboral, siendo la más destacada el 35%. Consideraron que la

implementación y los próximos cambios tecnológicos casi siempre generarían presión, de los cuales el 60% creen que a veces la relación que mantienen con compañeros y jefes es contradictoria. El 30% de ellos cree que solo pueden trabajar en el entorno apropiado. Respecto al grado de estrés en el trabajo, según lo que muestra lo hallado respecto a las dimensiones, el grado de estrés de la mayoría de los trabajadores municipales se marca como 33%: con indiferencia y desmotivación en el trabajo, actividad y fatiga al finalizar el trabajo. Las razones del bajo desempeño personal incluyen: la dimensión de la motivación, la capacitación brindada por la organización y la capacidad y habilidades. En cuanto a las características personales, la conclusión es que el 60% de las personas indicaron que los trabajadores utilizan sus habilidades para realizar funciones, de acuerdo a lo evidenciado en la tabla 8. El 50% de las personas dijo tener conocer la parte técnica que le permita tener competencia sobre su campo laboral evidenciada en la tabla 9 y 12, cuenta con un impacto sobre el desempeño en el trabajo de los trabajadores administrativos, para el 55%, señalaron que a veces solo alcanzan el objetivo del área de trabajo dentro de un tiempo establecido, en las tablas y gráficos numerados 18 y 19, se puede observar que el 40% de las personas confirmó que a veces las tareas se asignaron solo en función de sus habilidades y/o destrezas, mientras que el 45% dijo que a veces las tareas se realizaron de manera efectiva en su jornada laboral.

**Según Vásquez (2013)** Trujillo. *“Influencia del deficiente clima laboral en el rendimiento de los trabajadores de la Municipalidad de Laredo”* (Tesis de licenciatura) Universidad Nacional de Trujillo, Perú. donde llega a concluirse que, los trabajadores de la ciudad de Laredo no confían en sus compañeros por su equipaje y otras características, celos del trabajo que realizan en la organización, entre otros motivos, además, un grupo de personas tiene reservas para descubrir sus propios motivos. Provocará resentimiento y opiniones de represalia de sus compañeros. Los trabajadores municipales manifestaron que estaban acostumbrados a escuchar y cooperar entre el jefe y los demás compañeros de trabajo, en tanto que otros manifestaron que todavía estaban acostumbrados a escuchar y cooperar entre los trabajadores por la diferencia entre el patrón y los trabajadores. Hay compañerismo entre ellos. Nos mostró el respeto de los trabajadores municipales en el ámbito laboral,

por lo que existe prejuicio entre los trabajadores, y señaló que a veces se les respeta de manera que se faltan al respeto entre ellos cuando respetan sus sentimientos amistosos o expresiones indirectas que llegan a generar desaliento. Las labores en equipo que muestran los colaboradores se encuentran en su motivación y la promoción de sus superiores, y además realizan funciones según las órdenes de los superiores encomendados, por lo que se dan cuenta de que el trabajo en equipo puede traer mejores resultados a la organización. En el ámbito laboral, también hay algunos resultados del reconocimiento de identidad, aunque los trabajadores cuestionan la remuneración que reciben, siguen orgullosos de ello, felices y comprometidos con su trabajo. En el trabajo es tan importante la comunicación con el jefe como la comunicación con el jefe, como lo es la comunicación con los subordinados, por lo que también dijeron que ya no necesitan comunicarse por sí mismos, ya saben lo que deben hacer en el trabajo. Si piden ayuda a algunos compañeros en el municipio, tendrán sus propias opiniones y admitirán conocer la normativa de sus instituciones. Los factores en el entorno laboral también se pueden medir por el hecho de que el Gobierno de la Ciudad de Laredo rara vez alienta a sus trabajadores a crecer a través de actividades que no forman parte de su área de mejora, aunque el jefe puede aceptar sugerencias y sugerencias de los propios trabajadores.

**Según Nuñez & Delgado (2016)** Tacna. *“El Clima Organizacional y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad C.P. Boca del Río”*. (Tesis de licenciatura) Garcilaso de la Vega, Perú. Los autores llegan a concluir que, las características climáticas de la organización de gobierno municipal del núcleo poblacional de Boca del Río son regulares, pues de acuerdo con la apreciación y opiniones del mismo colaborador, se puede observar a funcionarios que no prestan idóneamente atención a los requerimientos de empleados y las necesidades de los trabajadores. Entorno físico y otros aspectos. En cuanto al desempeño laboral de Boca del Río, se puede apreciar que, aunque tiene el personal menos capacitado, es satisfactorio. El clima organizacional cuenta con relación significativa con el desempeño laboral del gobierno municipal. El desempeño laboral del gobierno municipal del centro poblacional Boca del Río es diferente al nivel educativo de sus empleados. Según las estadísticas, hay cierto nivel de relación de dependencia de lo

percibido sobre el clima organizacional y las funciones o cargos que ejercen los socios municipales. Según las estadísticas, existe dependencia de lo percibido del clima organizacional y el grado de aprendizaje o educación de los empleados en el centro de Boca del Río.

**Según Santamaría & Zaña (2015)** Chiclayo. “*Percepción del clima laboral de los Trabajadores de una Entidad Universitaria*”, Perú (Tesis de licenciatura) Universidad Privada Juan Mejía Baca, Perú; los autores llegaron a concluir que el 34,83% de los trabajadores piensa que el clima laboral es muy bueno, 21,35% de ellos piensa que es bueno. Sin embargo, el 23,60% de las personas piensa que esto es muy desfavorable, mientras que el 10,11% lo cree desfavorable. Esta situación es digna de mejorar el clima laboral a través de la gestión del talento en la organización. El propósito es perseguir la calidad de trabajo y de vida. En la autorrealización, la visión dominante entre los colaboradores es propicio, 43,82%; favorable el 21,35%; y a una tasa del 24,72% para obtener un descuento moderado. Al mismo tiempo, la visión inferior es que no favorece al 7,87%; muy perjudicial para el 2,25%, hechos que ameritan realizarlas a través de estrategias de desarrollo y complacencia personal. En participación, la opinión se destaca entre ellos como muy favorable, con el 25,84%, que es favorable para el 40,45%. Por tanto, los niveles mínimos de cognición de las personas son de preferencia moderada (14,61%), desfavorable (8,99%) y muy desfavorable (10,11%), situación que merece la pena para formular planes de orientación y formación para el ingreso laboral. Los trabajadores determinan sus proyectos, intereses y expectativas personales. En cuanto a la supervisión, la opinión que destaca entre los empleados de las entidades universitarias estudiadas es muy buena, en un 35,96%, y en un nivel moderado de 25,84%. Por tanto, la percepción con menor porcentaje sigue siendo beneficiosa, representando el 15,73%, no propicia para el 8,99%, muy perjudicial para el 13,48%, esta situación debe ser representada para incrementar la productividad y desenvolver la mejor utilización de recursos. En materia de comunicación, las opiniones destacadas por los empleados de las entidades universitarias estudiadas son muy buenas, representando el 31,46%; 28,09%. Al mismo tiempo, la proporción es muy pequeña, 11,24%, moderada 20,22%, moderada favorable. El efecto es extremadamente pobre, del 8,99%, se recomienda utilizar

seminarios de comunicación decidida y labores en equipo a fin de fortalecer los contactos en el trabajo positivo, incrementar su confianza y perfeccionar sus actividades laborales. Finalmente, en cuanto a condiciones laborales, la sensación de destacarse entre los trabajadores es muy buena, 42,70%; y ganó por 24,72. Por tanto, el menor porcentaje de percepción es moderadamente 8,99%, lo que no conduce a 20,22%, mientras que la ratio de 3,37% es muy desfavorable, situación que conviene fortalecer para que los superiores sean vitales para la salud física y mental de los trabajadores.

**Según Quispe (2016)** Lima. *Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima* (tesis de licenciatura) Universidad Autónoma del Perú, la autora llega a concluir que hay relación significativa de la presión de los empleados de una empresa privada en Lima y el clima laboral. Se señala claramente que, para reducir el estrés, debe existir un buen ambiente de trabajo. La conclusión es que los empleados de una empresa privada en Lima tienen menor presión laboral, como resultado, el 87.5% del total de la muestra del 100% tiene menor presión laboral. Se puede inferir que los empleados de una empresa privada en Lima tienen un buen clima laboral, como resultado, el 44.8% del 100% de la muestra total mostró un buen clima laboral. Según el género, parece que no haber disparidad con significancia en el nivel de estrés en el trabajo entre los trabajadores de una empresa privada en Lima, pues los resultados permiten evidenciar a las mujeres alcanzan un promedio 59.73 y los hombres un promedio 56.84. La conclusión es que, según el género, no existe diferencia significativa del clima laboral de empleados de una empresa privada, pues lo hallado evidencia que las mujeres alcanzan el promedio 175.57 y los hombres un promedio de 182. 56. Hay relación muy importante del nivel de estrés laboral y el clima laboral.

**Según García & Trujillo (2015)** Huaraz. *“Relación entre clima organizacional e imagen institucional de la Clínica San Pablo Sede Huaraz”*. (Tesis de licenciatura), Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Perú; los autores llegaron a concluir que, los hechos han probar la existencia de relación significativa del clima organizacional con la imagen institucional en la referida empresa por medio

de realizar la prueba de hipótesis. Según la prueba, se obtuvo el valor de significancia  $\alpha = 0.05$ , fue menor resultado el valor de  $p = 0.000$ , por lo que se decide se acepte la hipótesis de investigación como válida. Se puede comprobar que el personal demuestra la prerrogativa de contribuir y reducir conflictos con el personal se encuentran relacionados con la imagen interior de la organización. Asimismo, hay relación de la comunicación formal e informal con la imagen interior de la empresa. El liderazgo adecuado se desarrolla por medio de direcciones imponentes y convincentes, aún puede fortalecer las labores en equipo y beneficiar el progreso de la imagen interior de la empresa. La calidad del servicio al cliente que fue alcanzada por medio de logros personales limitados, aunque la empresa no paga mucho, pero los empleados con alta satisfacción laboral muestran una alta relación con la imagen externa de la organización.

**Según Barreto (2018)** Huaraz. *“El estrés y la productividad laboral en la empresa Javfrank Contratistas SAC”*, Huaraz. Perú (Tesis de maestría) Universidad Santiago Antúnez de Mayolo, Perú; el autor llega a concluir que, el estrés tiene un impacto negativo en la productividad laboral de Empresa Javfrank Contractors SAC. Este es provocado por los siguientes factores: ambiente, organización e individual, y se manifiesta a través de síntomas, por lo que se puede apreciar el impacto en la productividad laboral de la empresa, ya que el 76% de las personas Baja productividad.

**Según Castillo (2017)** Huaraz. *“Relación entre clima organizacional y estrés laboral en los trabajadores contratados del Gobierno Regional de Ancash,”*, Huaraz. Perú (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Perú; el autor concluye que, el nivel de correlación que ha logrado establecerse entre el clima organizacional y el estrés laboral es  $r_{xy} = -0.534$ , llegando a indicar que esta relación es fuerte y negativa, lo que quiere decir, se llega a mostrar que, a mejor clima organizacional, habrá inferior presión laboral. La conclusión es que en la entidad ninguno de los trabajadores contratados por ubicación del servicio se sintió mal o bien, y el 100.0% de los trabajadores antes mencionados pudo observar cierto nivel de clima organizacional como regular. Se ha alcanzado a determinar que ningún colaborador ocupado en el lugar de servicio presentó presión, por el contrario, se estima que el 30.0% de los



trabajadores se encuentra bajo presión moderada, mientras que el 70.0% está muy estresado. En la dimensión de agotamiento emocional, el nivel de relación que logró hallarse entre el clima organizacional y estrés laboral es  $r_{xy} = 0.028$ , lo que significa que la relación es cero, vale referir que, lo hallado no muestra relación alguna entre ambas. En la referida dimensión en los trabajadores cuenta con comportamientos independientes. En la dimensión de despersonalización, la relación o relación que establece el clima organizacional y la variable presión laboral es  $r_{xy} = -0.629$ , lo que indica que es fuerte y negativa, refiere que, a mejor clima organizacional, el estrés laboral el más pequeño en términos de despersonalización. Respecto a la determinación de relación del clima organizacional y logro profesional se obtuvo como  $r_{xy} = -0.505$ , lo que indica que la relación es fuerte y negativa, refiriendo lo hallado que cuanto mejore el clima organizacional reduce el logro profesional presión de trabajo.

**Según De la Cruz (2018)** Lima. “*Estrés laboral y desempeño profesional servicio de emergencia hospital Nuestra Señora de las Mercedes Carhuaz*”, Perú (Tesis de maestría) Universidad San Martín de Porras, Perú; la autora concluye que, la mayoría de los colaboradores de la salud en la sala de emergencias del hospital están sometidos a alta presión, seguida de media y baja presión. El desempeño profesional de estos mismos profesionales de la salud de los servicios de emergencia es normal. Existe una relación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés de estos profesionales de la salud y su desempeño en la sala de emergencias del referido hospital, validando así la hipótesis de investigación.

## **Fundamentación Científica**

### **Clima Laboral:**

Forehand & Gilmer (1964), es un conjunto de particularidades que llegan a describir a una empresa, las referidas particularidades llegan a contar con: diferenciar una empresa de otras, persistirán a través del tiempo y afectarán la conducta de los individuos de la referida empresa. Bajo este concepto, se integra de la sumatoria de los elementos relacionados con la persona y su entorno (cultural, moral, situación laboral), y los factores psicológicos del entorno interno compuesto por personas.

Tagiuri (1968), la definición de la visión climática basada en las características ambientales generales de la organización es una visión muy tradicional y práctica. El clima en la labor resulta ser una peculiaridad casi de mucha duración de todo el medio ambiente. Es lo que el ocupante experimenta y afecta su comportamiento puede describirse por el valor de una agrupación de particularidades específicos del medio ambiente.

Poole (1985), define como una síntesis de actitudes y comportamientos que representan las características de la vida de una organización. Se originó a partir de la interacción entre las personas y el ambiente de la empresa. Él dijo que todos en la empresa perciben y describen el clima en función de sus reales opiniones. En este concepto, ella se medirá partiendo de los aspectos como: estructura, responsabilidad, entorno, apoyo, recompensas, conflictos, características y riesgos.

Glick (1985), llega a definirla como una particularidad de la empresa, además de las variables psicológicas, también integra muchas variables organizacionales, que describen el entorno organizacional del comportamiento individual. Para Glick, el clima viene a ser el efecto de los procedimientos sociales y de la organización sin negarse entre sí. La función que desempeña el proceso en su formación.

Silva (1996), en su libro el clima de organización, manifiesta que las teorías, los métodos y las intervenciones explican las tendencias en detalle y señalan la prevalencia de la segunda tendencia a lo largo del tiempo: el clima es un atributo de un individuo, la percepción y la estructura cognitiva del estado organizacional de los individuos que viven juntos. Formaron su propia percepción de las cosas circundantes, y así construyeron sus propias acciones y comportamientos. El clima tiene pertenencia al individuo y es una manera de comprensión general respecto al medio ambiente.

Ceron (2014), manifiesta que el clima laboral es el entorno humano y natural para el trabajo diario. Afecta la satisfacción y en consecuencia a la productividad. Cuenta con relación al conocimiento de gerentes, la conducta del personal, la forma de trabajar y la interrelación con la organización, las maquinarias usadas y las acciones de cada persona.

Campbell et al. (1970), con base en los atributos del clima organizacional, tienden a definirla como la organización y los miembros que llegan a un acuerdo pueden introducir un conjunto específico de atributos. En razón a las personas, esta viene a formar la agrupación de particularidades, expectativas, características que llegan a describir a la empresa en función a los efectos de conductas y emergencias.

Hellriegel (1974), llega a definirla como se puede inducir a una agrupación de propiedades de percepción de la empresa y/o sus subsistemas o los dos para hacer que la empresa y/o los subsistemas tiendan a ajustarse a los miembros o su ambiente. Según el autor, su definición y medición tienen características importantes como: Utilice la respuesta perceptiva como descripción principal en lugar de una evaluación del entorno de la organización. El nivel de inclusión de los reactivos, escalas y construcciones es macro en lugar de micro. La unidad de análisis es a menudo un atributo específico de una organización o subsistema más que un nivel individual. La percepción tiene un impacto potencial en la conducta.

García (2006) la definición de clima organizacional se categoriza sabiamente desde tres perspectivas:

Perspectiva estructural; el clima organizacional es una característica de una organización, y no tiene nada que ver con la definición de las opiniones de sus integrantes (Guión, 1973). Desde la visión dada, esta viene a ser la agrupación de particularidades que llegan a describir una empresa, estas características son: a) llegan a distinguir una empresa de otra, b) mantienen relativa solidez en el tiempo y c) llegan a tener influencia sobre el comportamiento de colaboradores.

Perspectiva individual. Esta llega a definirse en términos de la percepción de los colaboradores del ambiente a fin de darle un significado que haga muy entendible la realidad (García, 2006). Entonces, esta es percibida por el individuo atribuyéndolo a características específicas de la situación laboral (James y Jones, 1974).

Perspectiva interaccionista. El ambiente de la organización resulta de la interrelación de las particularidades de la empresa y las características de sus colaboradores (García, 2006). Partiendo de la posición, el clima organizacional es un

grupo de interrelaciones en lo social dentro del centro laboral pues permite a empleados a comprender lo que significa el ambiente de trabajo (Schneider y Reichers, 1983). El clima organizacional afecta el comportamiento de empleados en la organización, en tanto actúa a razón de un especificador del comportamiento en una interpretación interactiva, antes que percibido como especificador directo de la conducta (Woodman y King, 1978).

Gan & Bernel (2007) el concepto de entorno de trabajo es tomado del clima en interpretación metafórica. El meteorológico es una especie de clima, es el clima principal de un área determinada, y es su característica común o estándar. En una empresa (como país o región), logran aparecer distintas clases de clima, dependiendo del departamento o área funcional que componga la organización. El significado que aplica a las organizaciones es similar al de ambiente, aunque combina un grupo de particularidades subjetivas que aparecen en la empresa. Estas características se mantendrán y serán identificables en el tiempo, de manera que se pueda configurar con otras organizaciones. Y distinguir, que puede explicar todos los aspectos de la vital vida diaria vivida por sus grupos profesionales e individuales.

Estas características incluyen estilos, estándares y procedimientos de gestión y liderazgo, naturaleza del ambiente y confianza, políticas empresariales (salario, factores humanos o personal), clases de comunicación, opiniones de trabajadores, magnitud de administración e intervención, etc. La organización o un departamento, departamento funcional específico es dominante e influye en la conducta de sus integrantes.

El clima de la empresa está gobernado por individuos de la misma y las responsabilidades y ordenamientos internos de la empresa. Si bien podemos hablar de clima en forma singular relativo a toda la empresa, organización o empresa; de igual manera, se pueden determinar diferentes climas (plural) de acuerdo con los patrones de liderazgo y operación de las personas / equipos y las diferentes regiones que lo integran.

En la noción del ambiente laboral o de la organización, actualmente se anticipan diferentes dimensiones y métodos, resumiendo las siguientes áreas de

atención: Evaluar dentro de la organización el estado físico y el confort del ambiente del trabajo. Es muy popular debido a la normativa relacionada a la prevención y riesgos laborales. Opiniones de los miembros de la empresa sobre el trabajo y la conexión interpersonal que se dan acerca del trabajo. Este método es equivalente a atmósfera de trabajo = opiniones de los integrantes de la organización sobre el trabajo y su significado. Las múltiples estructuras, normativas de modo formal que inciden en la labor anterior, colocan el ambiente de trabajo en elementos diferentes a su visión y condiciones, tales como: estructura, tamaño de la organización, flujo de trabajo técnico, métodos de gestión, métodos de comunicación, tecnología, etc. Obviamente, también afectan lo que llega a percibir los individuos sobre el clima, así se destaca que el clima de trabajo u organización es diferente al de ellos. Los elementos de evaluación personal que favorezcan o dificulten la identificación de todos con su trabajo y a satisfacer sus prioridades en el trabajo. El centro, hemos de llamarlo satisfacción laboral, tiene un impacto significativo en el clima.

Entre todos los métodos del concepto de clima organizacional, existe sin duda el método más notorio, especialmente desde 1970, un método basado en la comprensión de los trabajadores de la estructura, las relaciones de trabajo y los procesos. Sucede en tu lugar de trabajo.

Desde la referida óptica, el clima se comprende como una agrupación de evaluaciones que hacen los integrantes de la experiencia de la organización dentro del sistema de la organización. La particular significancia de este método arraiga en cuanto a la conducta de trabajadores no resulta exclusivo de elementos de la organización existentes, empero tiene dimensiones más o menos objetivas, y depende también de la percepción de estos factores. Esta preocupación por la experiencia laboral y el estilo de vida se puede encontrar en la investigación de Mayo (1927-1940), en Hawthorne (la fábrica de Western Electric Company) y más tarde en la investigación de Aguiris. Es más probable que la investigación de mayo revele las dimensiones subjetivas de las variables perceptivas, como el estado de la labor, la satisfacción y el pertenecer al equipo, las conveniencias y acciones colectivas, la importancia de su ejercicio de supervisión y la significancia de los sectores informales. Estos factores pueden crear especialmente lo que llamamos ambiente de trabajo o ambiente organizacional.

Respecto a las características del clima laboral presenta: que ésta refleja claramente la expresión interna de la empresa o entidad. El clima viene a ser una noción dinámica que cambiará según la situación de la empresa y lo que llegan a percibir los individuos sobre estos estados. Al mismo tiempo, aun los cambios debidos a condiciones específicas o combinadas, el clima aún tiene un cierto grado de persistencia. Esto significa que puede confiar en un cambio relativamente gradual en el entorno organizacional para mantener un cierto grado de estabilidad. Puede sufrir problemas de estabilidad debido a decisiones que afecten significativamente el desarrollo de la organización. A razón del ambiente psicológico colectivo, esta atmósfera permite llegar a comprender la vida laboral dentro de la empresa y explica la reacción del grupo a sus actividades diarias, reglas o regulaciones y políticas (su comportamiento, actitudes y sentimientos). El clima incide directamente en el grado de obligación y gratitud de quienes integran esta organización. Es probable que una que tenga un buen clima obtenga el pleno reconocimiento de sus miembros. Y las organizaciones cuyo clima se está deteriorando no pueden esperar ser altamente reconocidas.

El clima se verá afligido por las conductas y acciones de sus integrantes, y asimismo afectará estos comportamientos y actitudes. O sea, un individuo puede contemplar lo placentero que resulta el ambiente en la empresa, y sin percatarse, hacer aportes a través de sus acciones para hacerlo agradable; por el contrario, lo que sucede a menudo. La situación es que los miembros de una organización criticaron severamente el ambiente de la organización, pero no se dieron cuenta de que su actitud negativa les haría conservar un clima de insatisfacción.

El clima se ve alterado por distintas variables estructurales, como modo de gestión, políticas y plan de dirección, procedimiento de contrato y despido, promocionar y el movimiento en la función. Las que de modo similar se verán influenciadas por esta. En el enfoque de ambiente de trabajo destacan dos puntos de vista: 1) El dimensional: tratar el clima a razón de concepto multidimensional. Varias percepciones -debido a la variabilidad de diferentes áreas de la organización, diferentes situaciones, ritmos, personas, estilos ... 2) Métodos tipológicos: el clima es una

estructura general compuesta por diferentes atributos, pero existe una visión macro global de la organización El clima y su inercia. La felicidad y la satisfacción laboral (a partir de la interacción entre los integrantes) son una de las variables más significantes en el proceso de elaboración del clima, y afectan de manera decisiva la comunicación, motivación, el tomar decisiones, resolución de conflictos, etc.

El clima está hecho por la interacción de sujetos en agrupaciones formales e informales en la empresa. La variedad de eventos nos impide referir a un solo entorno de trabajo, también del clima diverso, diverso y conviviente de la organización.

En cuanto al concepto o plan de desarrollo de los factores humanos: el clima laboral llega a sobreponerse sobre distintos planes: cultura de la organización, intercomunicación, el satisfacer laboralmente, motivación, etc. Para comprender perfectamente la predicción y lo importante que resulta ser el clima laboral, parece necesario distinguir.

Los componentes subjetivos y objetivos del clima laboral; desde la perspectiva de los diversos métodos de conceptos de ambiente laboral, distinguimos dos tipos de elementos: subjetivo (1) y meta (2): 1. Relacionado con los valores y prioridades personales, sus actitudes y motivaciones, tienen muy importantes componentes relacionales, considerando al mismo equipo de labores, con el inspector o líder del equipo, o integrantes del grupo conviviendo en una misma área de labores. Componentes subjetivos. 2. Relacionado con el entorno y el estado del espacio de labores (edificación, recursos y moderadores, estilos de labores) como componente de destino.

Respecto a los componentes subjetivos del clima laboral, al mantener el ambiente de trabajo compuesto principalmente por las opiniones de los individuos que pertenecen a la organización, asimismo se tiene que prestar atención a las actitudes, porque las actitudes afectan la forma en que vemos las cosas. Consideremos los factores subjetivos en el entorno laboral: a) Autonomía: los componentes autónomos son opuestos y están polarizados con los componentes de control. Podemos decir que es un alto grado de autonomía, vinculándolo con un control bajo, y al ejercer un control

extensivo, es una autonomía baja. b) Participación: la participación se polariza pasiva e indiferentemente. Sin embargo, desde el punto de vista organizacional, algunas situaciones pueden contrarrestar las actitudes de participación y colocarlas (involuntarias para las personas) en un nivel pasivo e indiferente, porque no existen canales y personal para gestionar adecuadamente dicha participación. Está directamente relacionado con el siguiente componente. c) Liderazgo: los componentes del liderazgo se proyectan mediante distintas imágenes o estilos de líderes. Cada estilo o estilo produce diferentes métodos de trabajo y en diferentes entornos. El aspecto opuesto del liderazgo es la falta de liderazgo, lo que propone dos predicciones completamente diferentes: Falta de capacidad de liderazgo por movilización o asignación de equipos de trabajo a departamentos o habilidades: análisis de problemas, planificación, toma de decisiones, etc. Debido a que el líder formal asumido no puede incorporar las necesidades del trabajo y las necesidades de los individuos, carece de habilidades de liderazgo.

Robbins (1996) mencionó el liderazgo informal (o liderazgo natural en un grupo, diferente del poder formal). El informal (competencia de llegar a tener influencia afuera de la organización formal de la empresa) suele ser significativa como la influencia formal. O sea, los líderes pueden aparecer en el grupo o ser nombrados formalmente lidera el grupo.

Al referir a el valor comunicación: la falta de comunicación o una mala comunicación conduce a la polarización del valor de la comunicación. Su valor es elemento básico de la apreciación climática. En su etimología, comunicación viene del latín communis, que quiere decir compartir con los demás. El no llegar a oír puede producir deficientes conexiones interpersonales y generar malos hábitos, tal así, asumir los sentimientos o pensamientos de otras personas, lo que a su vez puede conducir a rumores comúnmente conocidos. También hay rumores cuando la información dada no es concisa y la comunicación está distorsionada. Organizaciones que generan incertidumbre y provocan graves distorsiones del contenido real.



Los componentes objetivos del clima laboral, llegan a ser: estados físicos y de prevención del sitio de la labor; de acuerdo con los estados físicos y la infraestructura, el creciente énfasis en las zonas de trabajo y disciplinas (como la ergonomía) muestra que las personas están prestando cada vez más atención a los siguientes problemas: si ocurren de manera satisfactoria, estos problemas no surgirán. Motivos especiales (factores de "higiene" no los conducirán directamente), pero cuando faltan producirán irritación y frustración, y de esta manera crea un ambiente desfavorable. El alumbrado, el ruido, la temperatura, la limpieza y el confort, así como diferentes elementos físicos, y el llegar a proteger la salud física y mental de los trabajadores dentro del lugar en la que se realizan las actividades, han de considerarse prioridades de gestión laboral, y también debe darles valor organizacional en la cultura laboral. De lo contrario, la negligencia de estos factores tendrá un impacto muy negativo en las emociones de los trabajadores y su identificación con la organización, esto generará desmotivación e insatisfacción, y reducirá un clima adecuado. En términos de prevención, su uso busca en primer lugar mejorar: la seguridad: no debe existir algún riesgo o en la medida de lo posible sea el menor. Eficacia o efectividad, referido a que lo que se alcanza a obtener lleguen a responder a las metas. Bienestar o satisfacción: las labores han de tener resultados provechosos para el trabajador.

La remuneración o salario; para la gran parte de personas, esta no solo está directamente relacionado con su nivel de vida, sino que al mismo tiempo está directamente relacionado con su estatus y conciencia de lo que pueden obtener dentro y fuera del trabajo. Por tanto, este factor básico debe incluirse en el componente subjetivo o sujeto a la percepción humana, porque la idea de una persona de compensación adecuada refleja sus expectativas, no solo laborales, sino también vitales: se puede hacer. Lo que hace para obtener una compensación suficiente no es solo una predicción de su estilo de vida, necesidades personales, familiares y sociales, sino también una predicción de las tareas realizadas y lo que resulta importante para la empresa. Además de un margen suficiente entre el salario percibido y las necesidades, y así asegurar que se puedan cumplir estos requisitos, también debemos centrarnos en la sensación de ciertos elementos referidas a la calidad de vida.

El diseño de puestos de trabajo; el contar con uno adecuado tiene como objetivo determinar la escala del puesto, evitar dudas sobre el alcance de las responsabilidades del puesto y evitar la superposición de responsabilidades de algunos individuos con las de otros, evitando posibles discrepancias. Analizar el trabajo significa estudiar los componentes del trabajo. Los factores más importantes que se deben atender en la investigación y diseño del trabajo (Robbins y Davis, 1996) son los siguientes: Competencia de habilidades: examine diferentes operaciones o tareas, y evalúe las diversas destrezas y capacidades (intercomunicación, organización, labores en equipo) requeridas en cada ítem.

Determinar la tarea: analizar los diferentes métodos y procesos de implementación para que también se pueda evaluar el resultado final. Esto permite a los empleados determinar sus propias tareas, aumentando así su sentido subjetivo de responsabilidad y motivación.

El significado de la tarea: el grado en que el trabajo afecta a los demás. Este aspecto se vuelve especialmente importante cuando los individuos evalúan sus propias contribuciones. Los empleados deben estar convencidos de que están haciendo cosas importantes en beneficio de la organización, colegas, clientes y sociedad.

Responsabilidad/Autonomía; la responsabilidad del trabajo realizado. Esta característica permite a los empleados decidir y controlar libremente sus propias decisiones. Opiniones como: me dan la responsabilidad, pero no me permiten tomar decisiones, tengo la opción de tomar decisiones que creo que se pueden tomar, pero no soy responsable de los resultados, empoderamiento sin ordenar responsabilidad, y la gente está dispuesta a hacer lo que quiere, pero no asume la responsabilidad. No es bueno para el trabajo en equipo y el clima.

Comentarios: proporcione a los trabajadores información sobre la eficacia con la que realizan sus labores. Si no se produce retroalimentación, existen pocas razones para mejorar.

Desafío: Evite el aburrimiento. Demasiados desafíos producirán una sensación de frustración y fracaso. En condiciones de dificultad media, la gran parte de los trabajadores se sentirán felices y satisfechos en función de su imagen y capacidad.

Enriquecimiento de tareas, con una amplia gama de descripciones y habilidades de trabajo. Brinde libertad a los trabajadores con calificaciones suficientes para innovar y planificar. Quiebra el paradigma de que la mayor motivación se logra a través de la mejora de la jerarquía organizacional, en gran relevancia la motivación pasa por hacer más atrayente el trabajo diario personal.

Los procesos, procedimientos y facilitadores: obviamente, trabajar sobre la base de procedimientos e instrucciones sólidos puede seguir mejorando, mediante la participación de los afectados, ayudando a crear un mejor ambiente y un mayor sentido de responsabilidad compartida. Asimismo, si se cuenta con el equipo y la tecnología necesarios, esto contribuye a mejorar el entorno de trabajo. En muchos casos, nos encontraremos con empresas que no cuentan con procedimientos claros u operables para completar el trabajo de diferentes formas, no divulgan, procesos de mejora continua, y no cuentan con equipos disponibles y tecnologías mínimas requeridas; aspectos que pueden afectar significativamente el deterioro del ambiente laboral.

Las principales variables y tipos de clima laboral; Likert (1967), llega a definir 4 clases de clima, relacionados a la clase de gestión, liderazgo y modo de labores en equipo.

<b>Clima de tipo autoritario</b>	
Sistema I. Autoritario explotador	La gerencia no tiene confianza en sus empleados, la gente siente una atmósfera de miedo, hay poca interacción entre superiores y subordinados, y las decisiones solo las puede tomar el jefe.
Sistema II. Autoritarismo paternalista	Hay confianza entre la gerencia y los subordinados, las recompensas y los castigos sirven como fuente de motivación de los empleados y los mecanismos de control de la gestión de supervisión.
	El mundo exterior da la impresión de que estás trabajando en un entorno estable y estructurado.
<b>Clima de tipo participativo</b>	
Sistema III. Consultivo	Se basa en la confianza de los superiores en los subordinados, lo que permite a los empleados tomar decisiones específicas, buscando satisfacer la necesidad de respeto, con interacción y empoderamiento de ambas partes.
	El ambiente se define por una gestión dinámica y funcional en función de los objetivos a alcanzar.

Sistema IV. Participación en grupo	La dirección está llena de confianza en los empleados, la toma de decisiones persigue la integración de capas y la comunicación es cruzada.
	La clave de la motivación es el compromiso, el trabajo se realiza en función de los objetivos de desempeño y las relaciones de trabajo (supervisión) se basan en la responsabilidad compartida.
	La operación del sistema es el mejor medio para alcanzar las metas a través del compromiso estratégico como equipo de trabajo.

El tipo I y el tipo II pertenecen a uno cerrado, donde hay distribución inflexible, en tanto el clima resulta ser perjudicial. Asimismo, el III y IV pertenecen a uno con apertura y distribución manejable genera ambiente efectivo en la empresa.

El clima organizacional de Litwin & Stinger (1978) manifestaron que es un filtro por donde atraviesan las manifestaciones objetivas de la organización (estructura, liderazgo, toma de decisiones), por tanto, estudiarla permite comprender lo que está sucediendo en la empresa. Organizaciones y los efectos de estos fenómenos acerca de las motivaciones de sus integrantes y sus correspondientes conductas y reacciones. Refieren también que las sensaciones y reacciones que cubren el clima organizacional provienen de múltiples factores. Sugiere que hay 9 dimensiones o métodos para llegar a medirlas, pueden explicar el entorno que hay de una empresa, el tamaño o método se especifica en la siguiente tabla.

Estructura	Representa los puntos de vista de los miembros de la organización sobre la cantidad de reglas, procedimientos, papeleo y otras limitaciones que enfrentan en el desarrollo del trabajo.
	El grado en que una organización enfatiza la burocracia, el control y la estructura, o un ambiente de trabajo libre, informal y desestructurado (exactamente lo opuesto).
Responsabilidad	Así es como los miembros de una organización se sienten acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas con su trabajo. Es el grado en que la supervisión que reciben es amplia, no cercana ni vigilante, es decir, la sensación de ser su propio jefe y no estar doblemente controlado en el trabajo.
Recompensa	Corresponde a la percepción del miembro sobre la adecuación de las recompensas por el buen trabajo. Esta es la medida en que una organización utiliza más las recompensas que los castigos y viceversa.
Desafío	Corresponde a cómo se sienten los miembros de la organización frente a los desafíos que presenta el trabajo. La medida en que una organización promueve la aceptación de riesgos calculados para lograr las metas propuestas, o propone un sistema de procedimientos de rutina sin ningún incentivo.
Relaciones	Es la percepción de los miembros de la empresa de que existe un ambiente de trabajo agradable y buenas o malas relaciones sociales entre iguales y entre jefes y subordinados.
Cooperación	Este es el sentido que los miembros de la empresa sienten la presencia del espíritu de ayuda de los directores del grupo y otros empleados. Se hace hincapié en apoyarse mutuamente, arriba y abajo, o de manera separada.

Estándares	Es la percepción de un miembro de cuán seriamente (alta, baja, ineficaz) la organización coloca las reglas (procedimientos, directivas, estándares de producción o desempeño).
Conflicto	Es así como los miembros de la organización, ya sean pares o superiores, aceptan o niegan las opiniones divergentes y no tienen miedo de confrontar y resolver los problemas cuando se presenten.
Identidad	El sentimiento de pertenencia a una organización es un elemento importante y valioso de un grupo de trabajo. En general, comparte metas personales con las metas de la organización o se siente fuera de lugar con ellas.
	Lo más relevante de este enfoque es que permite, a través de la aplicación de sus cuestionarios, una comprensión rápida y muy fiel de las percepciones y sentimientos relacionados con ciertas estructuras y condiciones de la organización.

Al referir a los climas en la organización, Schneider & Reichers (1983) propusieron la inferencia: en la empresa ha de hallarse y existen diversos climas, previo a esto, es conveniente construir herramientas específicas para medir los aspectos que se relacionan con el clima específico a estudiar. Veamos los componentes más relevantes de un clima en particular.

Componentes del clima de relación empresa-sindicato	En la medida en que el ambiente de trabajo es el resultado de interacciones entre individuos, es necesario estudiar el ambiente de comunicación de la empresa, como método concreto, se recomienda aislar a priori las situaciones que constituyen el entramado de comunicación existente (reuniones, entrega de información, reuniones informales de comunicación, etc.) y considerar estas situaciones en el contexto de la comunicación real.
	Silva mencionó que la investigación de Dasmtmaichian, realizada en dos empresas canadienses, es un estudio del clima de la relación empresa-sindicato, como un subconjunto del clima organizacional, las dimensiones son: cooperación sindicato-dirección, visión compartida sindicato-dirección, participación en coalición, apatía, hostilidad, confianza, imparcialidad, el estudio de este clima es de gran interés en la actualidad dada la extraordinaria importancia de las relaciones dirección-empresa/sindicato en la convivencia dentro de las organizaciones, especialmente en las medianas y grandes.
Dimensiones de clima de creatividad/innovación	En las últimas dos décadas, la aceleración de la tecnología y la organización en el mundo empresarial, y su impacto en la competitividad, ha despertado el interés por conocer cómo el entorno laboral afecta la creatividad y la innovación en los equipos de trabajo.
	Los enfoques para lidiar con esta atmósfera generalmente se enfocan en comenzar desde una perspectiva más cercana a las necesidades muy específicas de la organización.
	Un plan de calidad, donde las circunstancias favorables o desfavorables son clave para la creatividad como motor de mejora de la calidad.
	Cambios de política (productiva, comercial, desarrollo de nuevos productos o servicios), es interesante explorar climas orientados a la innovación o resistentes a la innovación en diversos equipos de trabajo.
	Cambio cultural, es necesario determinar la realidad de "innovación y mejora" en la cultura actual, y en esta realidad, si hay un clima favorable o desfavorable.

Likert, (1967), establece 4 tipos de clima: las dimensiones del clima laboral que cuentan de mayor interés en los estudios de clima laboral, de carácter general, son: actitudes dirigidas a la compañía; a la gestión organizacional, a la promoción y las oportunidades de ascender, al contenido del puesto laboral, a la supervisión y soporte recepcionado por el superior, a las remuneraciones e incentivos, a las condiciones laborales, a los compañeros de trabajo.

Teniendo en cuenta la gestión interna se consideran al higiene y seguridad en el trabajo, remuneración, liderazgo, participación, delegación y empoderamiento, comunicación, enriquecer la tarea, creatividad e innovación, también algunos factores referidos al perfil personal como las aptitudes desarrolladas en el cumplimiento de sus funciones, las que se generan en el desempeño de su trabajo y las motivaciones intrínsecas en la misma.

Silva (1996), refiere las siguientes dimensiones:

Dimensiones	Aspectos clave de las dimensiones
Estructura	<i>Estructura organizacional, procedimientos de la organización, estilo administrativo, competencia, supervisión, burocracia...</i>
Liderazgo	<i>Comportamiento del líder (directivo, jefe), toma de decisiones, participación, centralización de decisiones, estatus, estructura de la autoridad, estilo de liderazgo...</i>
Normas	<i>Estándar, presión del trabajo, características del trabajo, papel, competencias empleadas...</i>
Seguridad	<i>Seguridad, ergonomía, diseño del puesto de trabajo...</i>
Control	<i>Supervisión y estilo, orientación a la gente...</i>
Resultados	<i>Rendimiento-remuneración, nivel práctico, ejecución...</i>
Recompensas-satisfacción	<i>Política de promoción, claridad de las recompensas, refuerzo, castigo, fuentes de satisfacción y motivación, participación y orientación de la recompensa...</i>
Apoyo	<i>Reconocimiento, consideración, calidez y apoyo...</i>
Confianza	<i>Claridad, calidez, tono de afecto hacia la gente...</i>
Impulso	<i>Motivación para el rendimiento, impulso, promoción...</i>
Conflictos	<i>Conflicto frente a cooperación, claridad de los papeles...</i>
Obstáculos	<i>Presión, mobbing...</i>
Responsabilidad / Autonomía-confianza	<i>Responsabilidad, autonomía-confianza, misión e implicación...</i>
Identidad, lealtad	<i>Cohesión, tono de afecto, cooperación, amistad, calidez, espíritu de trabajo, confianza, compañerismo...</i>
Comunicación-interacción	<i>Relaciones sociales, implicación, comunicación abierta...</i>

El estrés es de carácter connatural a la vida moderna. Necesidades, necesidades, urgencia, plazos de satisfacción, retrasos, metas y objetivos, falta de medios y recursos, expectativas de los demás, incertidumbre y la ilimitación de límites y necesidades exponen a las personas al estrés. Ante tantas necesidades o incertidumbre sobre la satisfacción de estas necesidades, esto no es fácil. En la organización, la presión molesta a los individuos. Algunas personas intentan manejarlo adecuadamente y evitar sus efectos. Otros sucumbieron a su influencia, que se puede ver claramente en su comportamiento. Chiavenato (2009) la define como una situación de emoción penoso que tiende a ocurrir en tanto los individuos no se encuentran seguros de su competencia a fin de hacer frente a desafíos relacionados con cosas que consideran importantes o valiosas.

El estrés surge de la interrelación de la persona con su ambiente. Viene a ser la contestación adaptativa intercedida a las diferencias personales o procedimientos psicológicos, viene a ser el resultado de ciertos comportamientos externos (entornos) o eventos que les imponen demasiados requisitos psicológicos o físicos.

Robbins (2009), el estrés llega a ser situación activa donde una persona tiende a enfrentarse ante una ocasión, necesidad enlazada a lo que quiere, la consecuencia se considera dudoso y relevante. El estrés en sí mismo necesariamente no es algo malo. Aunque el estrés suele verse desde una perspectiva negativa, asimismo cuenta con valía positiva. En tanto presenta la posibilidad de alcanzar ganancias, esta es la ocasión. Por ejemplo, considere el desempeño más alto de un deportista o ejecutante en una situación de “embrague”. Estas personas a menudo utilizan activamente la presión para aprovechar la oportunidad y hacer lo mejor que pueden. Del mismo modo, muchos profesionales ven las cargas de trabajo pesadas, las presiones y los plazos ajustados como retos a fin de mejorar la calidad en su labor y obtener satisfacción de su trabajo.

Mikhail (1981) manifiesta que es el situación mental y física producida en tanto determinadas particularidades el ambientales desafían a un individuo, creando un estado de desequilibrio, real o sentido entre el contenido requerido y la capacidad de

adaptación. Esta situación es causada por una respuesta incierta. El estrés laboral es la reacción física, psicológica y conductual de las personas que pretenden adaptarse a las presiones internas y externas. Cuando los individuos, el trabajo y la organización no concuerdan, se realiza una presión laboral. (Instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral, dependiente del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 1997).

Franklin (2011), el estrés viene a ser una respuesta en lo físico y psicológico de modo negativo del cuerpo a demandas del entorno, que puede darse en distintos eventos de la labor desarrollada en equipo y en estrecho contacto con los demás. Asimismo, producirá malestar y afectará la vida individual, socialmente y en el trabajo de las personas, y afectará directamente sobre sus sentimientos (felicidad, dolor, temor, emoción, humillación), procedimientos intelectuales (pensamiento, razonamiento, etc.), físicos y de salud.

DuBrin (2008), El estrés es una respuesta adaptativa, que es causada por cualquier comportamiento, situación o evento que está presente y tiene requisitos especiales para alguien; se refiere a una reacción a una situación, no a una reacción a la situación o al evento en sí. La fuente de presión es la fuerza interna o externa que causa la presión.

Hellriegel & Slocum (2011) el estrés es la emoción, cuando las personas piensan que las demandas del individuo están más allá de su capacidad, surgen emociones, ansiedad o tensión física. Esta visión más común del estrés se llama angustia o presión negativa. Los requisitos físicos o psicológicos del entorno que causan estrés se denominan factores estresantes o estresantes. Adoptan diferentes formas, pero todos tienen una cosa en común: cuando alguien ve el estrés o el estrés como un requisito más allá de su propia capacidad de respuesta, aumenta el estrés o el estrés.

Los componentes básicos son: Desafío percibido, proviene de interrelaciones de los individuos y la sensación de su ambiente. Aquellas habladurías donde las empresas irán a la quiebra, incluso si no existe una amenaza real, pueden ejercer presión sobre los trabajadores. Valor importante; los desafíos solo causan estrés cuando amenazan algo que alguien considera importante o valioso. Es posible que los rumores de



quiebras comerciales no brinden más oportunidades a los jóvenes. Incertidumbre acerca de la resolución; todos interpretan la posición en razón a su competencia a fin de afrontar eficientemente los desafíos presentados. Si un individuo cree que puede arreglárselas fácilmente, no existirá presión. Asimismo, existe el resultado contrario, de otro modo, si la gente piensa que es imposible resolver el problema, tendrá poca presión. La mayor presión ocurre en tanto los inconvenientes que siente una persona sobre el desafío resulta ser parecida a la competencia que tenga a fin de completar la solicitud. En tanto llegue a disminuir el nivel del problema, su efecto se vuelve cada vez más dudoso. La incertidumbre de este desafío más que el miedo a los resultados negativos es la causa del estrés.

El estrés llega a pasar de una situación oculta a una verdadera en tanto llegue a cumplir dos situaciones: Cuando hay incertidumbre sobre el resultado; esta llega a producirse en tanto hay duda acerca de la probabilidad de utilizar la conveniencia, es decir, al vencer restricciones o eludir pérdidas. Por tanto, para quienes no saben si ganarán o perderán, la presión será mayor, y para quienes definitivamente ganarán o perderán, la presión será mayor. Cuando el efecto es relevante para el individuo; la relevancia de los resultados también es fundamental. Si ganar o perder no es relevante, no hay presión. Por tanto, si el individuo piensa que mantener el trabajo o conseguir un ascenso es irrelevante, no estará nerviosa.

Respecto a la dinámica del estrés; el desarrollo de esta es reconocida: en tanto un individuo se siente amenazado, su organismo elabora sustancias químicas aumentando la presión arterial y transfieren sangre de la piel y el sistema digestivo a los músculos. Los lípidos llegan a descargarse sobre el torrente sanguíneo a fin de generar energía y, si causan daño al cuerpo, aumentará la concentración del coagulante. En tanto llega a extenderse la amenaza, ocurren diferentes variaciones, preparando el cuerpo para un combate a largo plazo. El cuerpo humano comienza a retener agua y sal, y crea más jugo gástrico, lo que hace que la digestión sea más efectiva sin sangre, que se ha transferido a los demás órganos internos. Las variaciones se diseñaron para adaptarse porque preparan a las personas para luchar o escapar de ciertas amenazas.

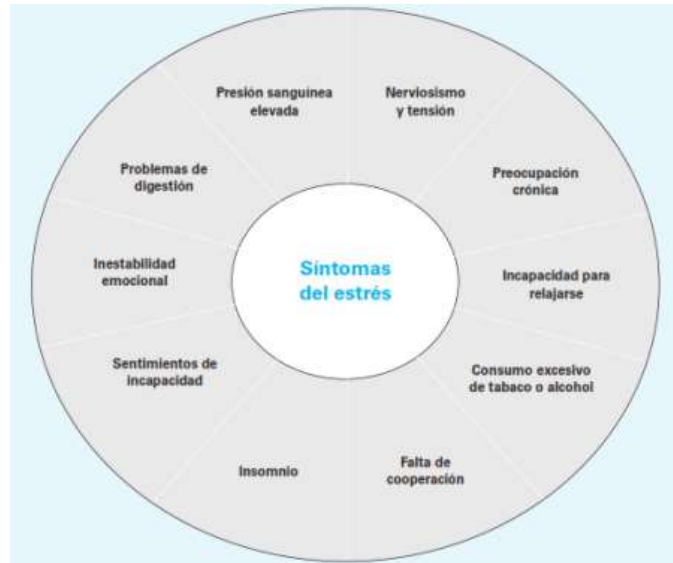
Hoy, el organismo continúa respondiendo a las amenazas de la misma manera. Las personas que trabajan en altos cargos y enfrentan necesidades incontrolables tienen tres veces más probabilidades de desarrollar presión arterial alta. En cambio, el ascenso de la fuerza física causado por la presión arterial elevada no llega a brindar apoyo a los individuos en la actualidad a hacer frente a los desafíos diarios. El mundo cambió, pero la forma de adaptarse fisiológicamente el humano no sufrió variación.

Con el fin de exponer la conexión dada del estrés mencionado anteriormente y sus síntomas físicos y químicos, Hans Selye propuso la teoría del síndrome de adaptación general. En ella, la respuesta del cuerpo humano al estrés incluye etapas, las cuales son: Alarma; ocurre en tanto un individuo reconoce y siente una amenaza, siendo una amenaza física (lesión personal) o una amenaza psicológica (posiblemente la pérdida de algo, por ejemplo, el trabajo). Las variaciones fisiológicas mencionados anteriormente empiezan durante esta etapa. Resistencia; esta persona resistirá la presión de la amenaza inicial. Incluso si la causa del estrés se mantiene, los síntomas físicos que surgen del estado de alarma desaparecerán. La resistencia parece deberse al ascenso del grado de hormonas secretadas por la glándula pituitaria o glándulas suprarrenales. Agotamiento; En tanto está bajo estrés durante mucho tiempo, el individuo ingresa a una situación de llegar a agotarse. El trabajo de la glándula pituitaria y las otras se reduce y las personas no pueden aclimatarse a la presión constante. Reaparecen muchos síntomas físicos del estado de intranquilidad. En tanto ella llegue a persistir, el individuo comenzará a fatigarse y la fase de agotamiento puede causar lesiones físicas graves e incluso provocar un ataque cardíaco o la muerte por otras enfermedades cardíacas.

En las causas del estrés; se evalúan tres elementos (ambientales, organizacionales e individuales) ejercen a razón de fundamento esencial de estrés. Cuando se produzca presión llega a depender de desigualdades personales, por ejemplo, experiencia laboral o peculiaridades de la persona. En tanto un individuo se encuentra en un estado de tensión, mostrará síntomas físicos, psicológicos o conductuales.

## Figura 1

### *Síntomas típicos del estrés*



Al hablar de las necesidades de la empresa en la actualidad, Luthans señaló que, en un mundo globalizado, las alianzas estratégicas y el desarrollo tecnológico de la información están provocando la llamada presión técnica, que ha creado diversidad de dificultades en las organizaciones, tales como perder la intimidad, cantidad de datos, ausencia de relación frente a frente, requerimiento de aprendizaje continuo sobre nuevas habilidades, llegar a perder ocasiones de ascender atribuido a la carencia de conocimientos.

Las fuentes potenciales del estrés, Robbins (2009) refiere la existencia de tres categorías: ambientales, organizacionales y personales:

## Figura 2

### *Fuentes potenciales del estrés.*



Chiavenato (2009) hace referencia a Luthans quien llega a identificarlos de modo a que generan estrés, siendo: Factores extra organizacionales, hacen referencia a los componentes exteriores y del ambiente las que van a influir generando consecuencias sobre la empresa y los individuos: La modificación de la forma de vida y trabajo de los individuos. Las consecuencias sobre la familia, sobre su modo de comportarse. Las consecuencias generadas por los medios de comunicación, los factores sociológicos, por ejemplo, raza, sexo y clase social que han de transformarse en elementos de estrés generando desigualdades respecto a la forma de creer, valores, ocasiones y sensaciones. Factores organizacionales, o sea, el poder relacionado con la propia organización. Incluso si una organización es un grupo de individuos, puede servir como una dimensión macroscópica de posibles factores estresantes, por ejemplo: políticas y estrategias de la organización, por ejemplo, presión competitiva, reglas burocráticas, tecnología avanzada, despidos, compensación variable basada en el desempeño, rotación de puestos, etc. El diseño y la estructura de la organización, centralización y formalización, conflictos entre el personal de producción y el personal de apoyo a la alta dirección (empleados), especialización, ambigüedad de funciones, cultura organizacional restrictiva, etc. Los procesos organizacionales, como el control, comunicación de arriba hacia abajo, poca retroalimentación sobre el desempeño,

proceso centralizado de toma de decisiones, poca participación en la toma de decisiones, sistema de evaluación punitivo, etc. Las circunstancias de la labor, como, entorno poco agradable, el aire impurificado, condición laboral riesgosa, poca iluminación, otros.

Factores grupales: la influencia de los grupos sobre la conducta de los individuos igualmente es motivo que genera estrés. Aquellos elementos grupales llegan a dividirse en dos: Falta de cohesión del grupo; el sentido de propiedad y los hábitos sociales juegan un papel muy relevante en el comportamiento de los individuos. Cuando un equipo rechaza a alguien por la forma en se diseñaron sus tareas o es prohibida o restringida por alguien su conexión, el déficit de cohesión puede causar elevado estrés. Carencia de ayuda social; el apoyo de más de un integrante del equipo genera influencia sobre las personas, permitiéndoles hacer de su conocimiento su problemática, alegrías y recibir colaboración o ayuda de otros. La carencia de ella, llega a generar estrés. Factores individuales; las desigualdades en los atributos personales han de causar estrés. El autoritarismo, la rigidez, la emocionalidad, paciencia, inquietud y la necesidad de logro llegan a determinar la tensión. En una investigación Friedman y Rosenman llegaron a hacer popular la concepción de personalidad tipo A, no B. La primera viene a ser la agrupación de comportamientos y sensaciones que individuos están decididas a lograr más en menos tiempo. Estas personas se fijarán demasiadas metas y llegarán a sentir se frustración en tanto ellas no sean alcanzadas. Es así que, esta cuenta con estrecha conexión con el estrés y sus riesgosos efectos físicos (problemas cardíacos). La segunda es muy silenciosa, muy relajada, puede adaptarse a diversas situaciones y puede funcionar sin preocuparse demasiado por el tiempo o los requisitos externos.

En la clasificación del estrés, Franklin (2011) manifiesta que Lazarus señaló que existieron 2 intenciones de determinar una organización de presión. La primera propuesta por Hans Selye (1974) asumió dos tipos de presión: Distrés; que cuenta con representación en el dolor y el sufrimiento, tiene un poder destructivo estrechamente enlazado a la ira y ser agresivo, y es extremadamente dañino sobre la salud. Eustrés: es causado por sentimientos efectivas que cuentan con relación con la empatía y

actividades, es beneficioso para la comunidad en general, no tiene un impacto negativo en la salud e incluso puede proteger la salud. La segunda clasificación hizo hincapié a tres tipos psicológicos: Daño/pérdida: la que llegaron a producirse. Amenaza; lo dañino y que llega a generar pérdida que aún no se ha producido, el mostrarse refleja gran probabilidad verdadera. Desafío: es la confianza en que se vencerá las vicisitudes que se presentan, basándose en llegar a confiar en sí mismo y sobre la persistencia.

En lo relacionado a las consecuencias del estrés Chiavenato (2009) menciona a Wagner & Hollenbeck quienes llegan a referir que el estrés produce generan costos a la organización: Costos de asistencia médica, ella puede afectar la salud y el confort de los individuos. La organización asume gran proporción de los costos sobre la atención en medicina y su hospitalización de los trabajadores. Aunque los salarios han aumentado gradualmente en las últimas décadas, lo cierto es que los honorarios de los médicos y las hospitalizaciones han triplicado el costo de la atención médica. Además de pagar los servicios médicos, la organización también debe ser responsable del tratamiento de las enfermedades relacionadas con el estrés. Estudios recientes han demostrado que existe elevada conexión de la tensión nerviosa y los trastornos mentales. Más aún las barreras psicológicas causadas por el estrés están en aumento acelerado. Absentismo y rotación; en comparación con los costos directos de los hospitales médicos, la insatisfacción y la presión crean más problemas para la organización. También son origen de costes indirectos a manera de ausencia y giro. La insatisfacción es la razón fundamental de la ausencia, que es precio elevado para las organizaciones. Algunos estudios estiman que el costo de las bajas inesperadas para los trabajadores supera los \$ 650. Además, entre 1992 y 1995, la tasa de absentismo aumentó aproximadamente un 15%. La insatisfacción también ha acelerado el flujo de personal. Reemplazar a los individuos que dejan la empresa viene a ser un costo elevado. La organización tecnológica de Hewlett Packard estima el costo de reemplazar a un directivo intermedio es \$ 40,000. Además, la rotación reduce la productividad de los empleados restantes porque también influye a los que se quedan en la institución. La rotación simboliza secuencia negativa de trabajadores llegando a volverse juiciosa para tareas complejas que requieren mucho tiempo de aprendizaje.

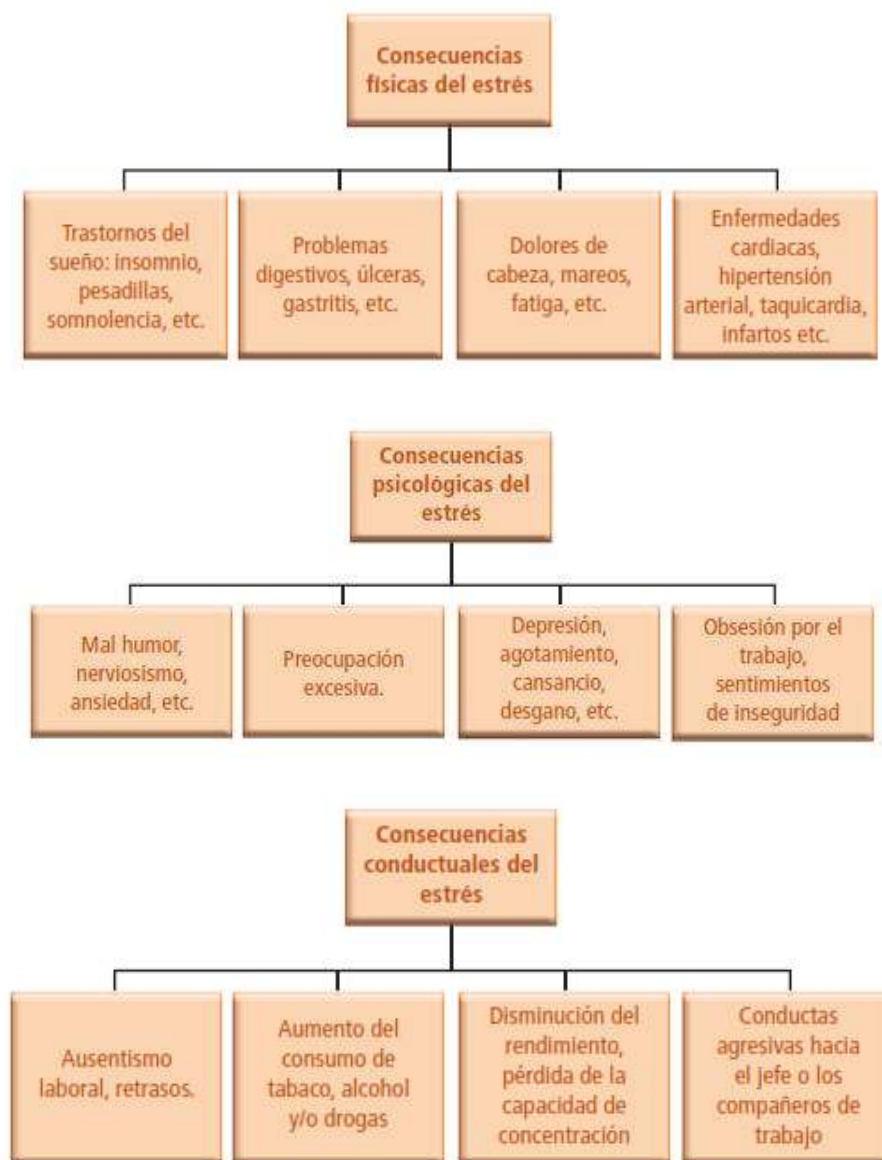
Cuando la gente se va, la organización pierde inversión en crecimiento. Asimismo, en tanto empleados con experiencia e insatisfechos se retiran de ella, las consecuencias son aún peores, porque significa que otros pueden acceder datos estratégicos acerca de las maniobras organizacionales. Escaso compromiso con la empresa; la insatisfacción llega a reducir la obligación para con la empresa, es decir, el grado de identificación de las personas con la entidad contratante. Esta comprende la aspiración de realizar inversión en energía que beneficie a la entidad y la intención de cooperar a largo plazo con ella. En varias organizaciones, las políticas de reducción han afectado gravemente la participación. Si la aplicación intensiva y no especializada de racionalización, rediseño y reducción, dañará la fidelidad de individuos hacia a la entidad. Para nadie es agradable que sus allegados y familiares lleguen a ser despedidos inmediatamente. Las instituciones intentan inspirar la participación y el sentido de propiedad de los individuos, obviamente llegan a sentirse con menor decisión y tener dependencia. Violencia en el lugar laboral. La agresión entre los miembros de la organización generalmente se debe a una insatisfacción y presión extremas. Para minimizarla violencia dentro del lugar de labor, ciertas instituciones han capacitado a directivos e inspectores a fin de mejorar el ambiente laboral. El curso incluye reuniones sobre descentralización, resolver desavenencias y ayuda activa. Asimismo, llegan a conocer a desarrollar su labor muy cercanos a los sindicatos y monitorean las acciones y la satisfacción de empleados. Bajo rendimiento. Una actuación defectuosa refiere desviación de las expectativas. Si no se cumplen estos requisitos, los gerentes se encontrarán enfrentando problemas de desempeño con sus subordinados. Gran parte del problema de la actuación se encuentra relacionado al estrés y las consecuencias sobre la labor.

Franklin (2011) menciona que cuando perdura en el tiempo, el estrés puede provocar múltiples manifestaciones, ocasionalmente provocan males físicos (desorden en el sueño, dolor de cabeza, hipertensión arterial, otros.) y enfermedades mentales (ansiedad, desánimo, mal genio). Asimismo, puede afectar el comportamiento de las personas relacionadas con la labor que cumple (aumentando las ausencias y atrasos, aumentando el llegar a consumir tabaco, alcohol y drogas, reduciendo la

productividad. Ellos indican las intenciones de un individuo a pretender acoplarse a las necesidades del entorno exterior y conservar un nivel de igualdad. En tanto el grado de estrés se conserva durante un período prolongado de tiempo, pueden ocurrir dificultades de mayor gravedad; la incapacidad para adaptarse a las necesidades laborales afecta directamente la salud física y mental de los empleados

### Figura 3

*Consecuencias del estrés.*



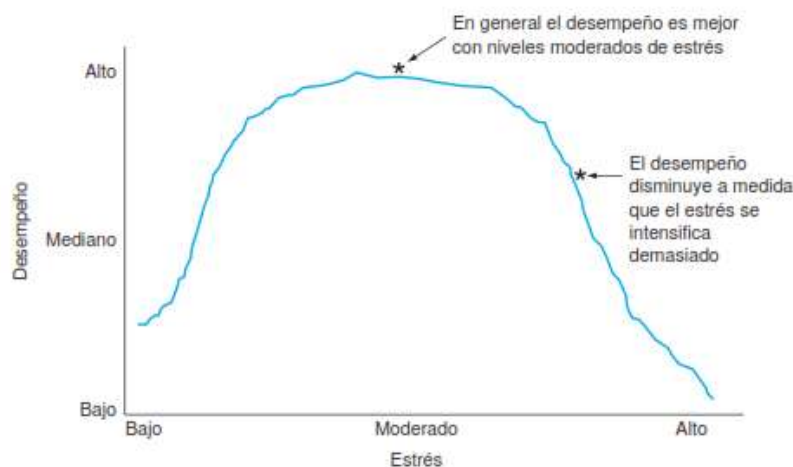


El estrés y los efectos llegan a afectar directamente sobre el desempeño y productividad de trabajadores y les generan riesgos. Considerando que ella ha de ser temporal o permanente y tendrá efectos ligeros o considerables, la organización debe responder a él y tomar medidas para prevenirlo.

Respecto a las consecuencias en el desempeño laboral; el estrés también juega un papel positivo en nuestras vidas. La relación de presión adecuada puede prepararnos para enfrentar problemas difíciles y alentarnos a lograr un mayor rendimiento intelectual y físico. Para la mayor parte de las personas y la mayoría de los trabajos, el estrés es lo mejor. Generalmente, bajo niveles de presión moderados, el rendimiento tiende a ser mejor. Si es demasiado alto, las personas se volverán temporalmente ineficientes: se congelarán o asfixiarán. Con muy poco estrés, las personas pueden agotarse o distraerse.

#### **Figura 4**

*Relación entre el estrés y el desempeño laboral*



La excepción a conexión es incluso con una presión moderada, algunas formas de presión negativa pueden reducir el rendimiento. Por ejemplo, la presión de un supervisor aterrador o las preocupaciones sobre el envenenamiento por radiación (incluso si es moderado) no mejorarán el desempeño. La presión laboral también reducirá indirectamente el rendimiento laboral, porque es más probable que los empleados atrapados estén ausentes, por lo que la carga de trabajo es pequeña. En un

estudio de 323 trabajadores de los servicios de salud británicos, se encontró que la angustia psicológica relacionada con el trabajo (especialmente la depresión) se asoció con más días de ausencia y más ausentismo.

En relación a cómo reducir la insatisfacción y el estrés, Chiavenato (2009) considera: Enriquecimiento del trabajo. La condición natural de las actividades tiene un gran dominio sobre la insatisfacción y la presión de los individuos. Ciertas acciones a fin de afrontar el estado se centran sobre actividades fijadas a los individuos. El lucrar resulta ser técnica utilizada a fin de acrecentar lo complejo y lo que significa la labor para reducir lo monótono de las acciones elementales y reiterativas y aumentar crecientemente su diversidad y desafío. Rotación de puestos, muchas organizaciones tienden por turnarse en varios puestos para disminuir la insatisfacción y la presión. La posibilidad de ocupar diversos puestos de un mismo nivel de complejidad siendo forma de escapar de lo rutinario y la estancación, cambiar de tareas y plasmar habilidades individuales y aportar saberes nuevos. Análisis de puestos; se utiliza a fin de clarificar a quien ocupa un puesto las probabilidades del ejercicio que desarrolla. Esto significa aumentar la comunicación con quien supervisa, subordinados, además de clientes. Pedir a colaboradores y a las personas que laboran con él que demuestren sus perspectivas de manera escrita. Luego, la gente llega a reunirse a fin de discutir su lista. Si hay un conflicto, el equipo encontrará una manera de resolverlo. De esta manera, puede determinar cuáles son los requisitos del trabajo que son demasiado grandes o demasiado pequeños y pueden negociarse a fin de ejecutar acciones con mayor equilibrio. Entrenamiento de habilidades; viene a ser forma de apoyar a los individuos a modificar la insatisfacción o el estrés causado por las labores. La intención es comprender a realizar objetivos, encontrar trabas a fin de contar con un desempeño que lleve al éxito, indagar sobre la cooperación con los colegas para lograr los objetivos, e incluso definir el valor más importante del trabajo o la gestión del tiempo. El propósito es mejorar la capacidad de los individuos para predecir, comprender y realizar el control sobre lo que sucede en el centro de labores. La combinación a fin de alcanzar fidelidad de los trabajadores casi siempre no es proporcionar sueldos muy elevados o beneficios mejorados, empero acceder a que los

individuos controlen mejor su trabajo. Oportunidad para hablar sobre el trabajo, cuando un individuo cuenta con la posibilidad de dialogar sobre sus dificultades y diferencias, aumenta la capacidad de afrontar activamente la presión o la experiencia laboral insatisfactoria. Las quejas formales y las expresiones verbales de opiniones son un medio para garantizar una expresión positiva y constructiva de frustración en el trabajo. Algunos estudios han demostrado que los procesos de quejas, los estudios de actitud y las reuniones de interrogantes y réplicas de empleados y gerentes pueden mejorar las posturas de los individuos y reducir la rotación del personal. Participación en la toma de decisiones; La ocasión de actuar o coger decisiones basadas en sus particulares pareceres brinda a los individuos una mejor sensación de confianza a fin de lidiar con el estrés e insatisfacción. Participar sobre determinaciones que influyen sobre la labor (ya sean ocasionalmente o con regularidad juntas o reuniones de manera formal) puede disminuir disparidades, estrés y ausentismo.

Gran cantidad de empresas llegan a ofrecer elecciones a fin de minimizar el estrés, vale referir: Asesoría al trabajador, lo brindan los expertos a fin de investigar modos que permitan disminuirla. Asesoría al gerente, la misma es generada por expertos con la finalidad de ilustrarse acerca de resúmenes a fin de participar contar con participación, ser líder, entrenar, diseñar labores y mejorar procedimientos de comunicación. Meditación, llega a implicar reflexiones tranquilas, enfocadas y relajadas para la recuperación en lo físico y emocional. Apoya en aliviar temporalmente el estrés y a disminuir las señales. Necesita de un entorno claro, postura acomodada, estimulación de la mente repetida y un proceder paciente. Múltiples empresas tienen salas de conferencias direccionadas a tal fin. Biorrealimentación, esta viene a ser una forma novedosa de lidiar con el estrés. A través de la orientación y el equipo médico, el individuo aprende a aceptar información sobre su respuesta fisiológica, que puede afectar los síntomas del estrés. Existe evidencia de que, a través de la biorretroalimentación, los individuos ejercen cierto control acerca de los procedimientos organizacionales con similitud a una frecuencia cardíaca, el consumir oxígeno, la segregación de jugo gástrico y ondas cerebrales con la finalidad de minimizar consecuencias adversas del estrés.

Franklin (2011) refiere que la empresa ha de accionar con la finalidad de minimizar los niveles de estrés de trabajadores, como en: proporcionar una distribución de comunicación con apertura lo que genera llegar a cambiar información, emociones y formas de afrontar las actividades. Permitir que los empleados organicen libremente su trabajo, en este caso la organización debe controlar a los trabajadores para que cumplan con las metas propuestas, pero sin interferir excesivamente con sus métodos de trabajo. Crear un ambiente de trabajo agradable a fin de que los empleados lleguen a sentir comodidad y tranquilidad. Ejercer un liderazgo democrático, permitiendo la participación y el disenso, pero al mismo tiempo promoviendo la realización de los objetivos. Además de la hora del almuerzo, también se debe organizar un breve descanso en los días laborables.

Los trabajadores de la institución cuentan con la posibilidad de establecer técnicas que le permita realizar el control respectivo del estrés, vale referir: Tratar de no desarrollar horas extras tanto de labor como sea posible, y arregle un horario adecuado para sus actividades restantes tanto como sea posible (si todavía está estudiando, por favor haga un horario para que pueda asistir a clases regularmente). Evite tratar con personas agresivas, conflictivas o estresantes en el grupo de trabajo. Practica algunos ejercicios físicos con regularidad, acompañados de una dieta adecuada. No posponga las actividades ni permita que las tareas se junten continuamente. Práctique para lograr metas individuales (no establezca aquellas que no pueda alcanzarse). Establecer actividades a ejecutarse diariamente. Preste atención a aquellos síntomas iniciales de fatiga y descanse por algunos minutos para luego seguir trabajando.

## **5.2 Justificación de la investigación**

### **Justificación teórica**

La investigación llega a justificarse teóricamente debido a que permite manejar información referente al clima laboral y su relación con el estrés del trabajador, así obtener resultados para determinar si era necesario mejorar el clima laboral.

### **Justificación práctica**

En esta investigación se evaluaron las dimensiones del clima laboral que se relacionan con el estrés, y los resultados sirvieron como aporte a la entidad para que se tomaran decisiones y recomendaciones pertinentes para la mejora del clima laboral.

### **Justificación metodológica**

Esta investigación cuenta con la elaboración de instrumentos que tienen su base en las variables del clima laboral y el estrés en la Municipalidad Distrital de Independencia, las mismas que han de servir de patrón para futuras investigaciones que se interesen por estudiarla o ampliarlas.

## **5.3 Problema**

¿De qué manera el clima laboral se relaciona con el estrés del trabajador, en la Municipalidad Distrital de Independencia, 2018?

## **5.4 Conceptuación y Operacionalización de las variables**

### **5.4.1 Marco conceptual**

#### **Variable Independiente:**

#### **Clima Laboral:**

Ceron (2014) refiere que viene a ser el entorno ambiental del ser humano y física donde llega a ejecutarse los trabajos cotidianamente. Llega a intervenir en la satisfacción y sobre la productividad. Se encuentra relacionada con “saber hacer” de los gerentes, más no así con las conductas de los individuos, su modo de realizar el trabajo, de su relación e interacción organizacional, con maquinarias usadas y sus propias actividades.

**Variable Dependiente:****Estrés:**

Chiavenato (2009) refiere que viene a ser el estado de emoción desagradable que llega a advertirse en tanto los individuos no se encuentran seguros de sus competencias que le permita hacer frente a desafíos que tengan relación con lo considerado relevante.

**5.4.2 Operacionalización de variables:****Estructura:**

Valdés (2005) tiene su representación sobre las opiniones de aquellos integrantes de la organización respecto a la cuantía de reglas, procesos u otras limitaciones a los que se hace frente en la ejecución de las labores. El grado en que las organizaciones ponen énfasis en la burocracia en lugar de entornos de trabajo libres, informales y desestructurados.

**Responsabilidad:**

Chiavenato (2009) así es como los miembros de una organización se sienten acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas con su trabajo. Es el grado en que la supervisión que reciben es general en lugar de estrecha, es decir, la sensación de ser su propio jefe y no ser controlado dos veces en el trabajo.

**Recompensa:**

Chiavenato (2009) implica a la sensación de los integrantes acerca de la pertinencia de las retribuciones debido a la buena labor. Viene a ser el nivel donde las instituciones hacen uso de las retribuciones antes que castigar.

**Desafío:**

Allens (2013) Viene a ser la forma en que llegan a sentirse los integrantes de la empresa al hacer frente a aquellos desafíos impuestos en el centro laboral. La forma de cómo una empresa llega a promover que se acepten los riesgos con la finalidad de alcanzar los objetivos establecidos.

**Relaciones:**

Guizar (2013) es la percepción de los miembros de la organización donde existe un entorno laboral agradable y que adecuadas interrelaciones con los compañeros, superiores y subalternos.

**Cooperación:**

Poole (1985) viene a ser la sensación de los miembros de la empresa llegan a sentir la disposición de un espíritu de apoyo de jefes de equipo y demás trabajadores. Énfasis en la ayuda mutua.

**Estándares:**

Guizar (2013) viene a ser la percepción que un integrante de la empresa llega a poner énfasis sobre patrones sobre el desempeño.

**Conflictos:**

Valdés (2005) este es el afecto de los miembros de la organización, pares o superiores, que llegan a aceptar el desacuerdo y no tienen miedo de ponerse al frente y llegar a solucionar los problemas cuando aparezcan.

**Identidad:**

Franklin (2011) viene a ser un sentido de dominio a la organización y es un elemento de suma importancia y con valor del equipo de trabajo. El afecto de distribuir objetivos individuales con la institución.

**Reglas:**

Chiavenato (2009) las organizaciones formulan reglas, para estandarizar el comportamiento de sus integrantes, llegando a ser congruentes y con previsión de la conducta de sus miembros.

**Ambiente de trabajo:**

Real Academia Española (2019) que llega a circundar a alguna persona a razón de componente de su ambiente. Agrupación de estados físicos, social, económico, etc. en un determinado espacio o tiempo.

**Apoyo:**

RAE (2019) que sirve para apoyarse. Protección, auxilio o favor.

**Énfasis:**

RAE (2019) energía sobre la locución a la manera como se desea elevar la significación de lo manifestado o leído.

**Discrepancia:**

RAE (2019) disparidad, diferencia como consecuencia de realizar comparaciones de diversas cosas.

**Sensación:**

RAE (2019) impresión que percibe un ser vivo, sea esta resistente, que suele darse sorpresivamente, generada por algún individuo o la agrupación de estos para un fin determinado.

**Factores ambientales:**

Chiavenato (2009) elementos externos y ambientales.

**Factores organizacionales:**

Chiavenato (2009) las fortalezas asociadas con la empresa en sí misma.



**Factores personales:**

Chiavenato (2009) las desigualdades de particularidades del temperamento de un individuo. Características como la arbitrariedad, severidad, afectividad, sociabilidad, naturalidad, paciencia.

**Condiciones de trabajo:**

Diccionario Empresarial (2019) agrupación de elementos de la conexión laboral, constituye la asistencia que un empleado ejerce en función al período laboral, horario, remuneración, etc.

**Economía:**

Robbins (2008) ciencia que cuenta a su cargo estudiar la satisfacción de requerimientos humanos a través de bienes los que resultan ser limitados se encuentran su utilidad alternativa entre los que ha de decidirse.

**Liderazgo:**

Robbins (1999) es una atribución que la gente asume acerca de otros individuos.

**Política:**

Chaivenato (2009) es el dominio de actuación, vale referir que es la utilización del poder a fin de alcanzar resultados. En tanto los individuos llegan a convertirlas, llegan a realizar política.

**Insatisfacción:**

Concepto definición (2019) es un sentimiento muy humano que puede estar contextualizado en ámbitos muy concretos; en el plano laboral el individuo puede sentirse de este modo cuando tiene un trabajo inestable.

**Seguridad:**

Montero (2013) hace referencia a una manera de dirigir con el fin de asegurar que los individuos tengan a exponerse en menor medida a los peligros.

**Ambiente físico:**

González (2012) es la proporción de medios imprescindibles a fin de que el hombre llegue a sobrevivir. Las organizaciones en su totalidad llegan a laborar en este entorno relacionándose con ella.

### 5.4.3. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM
Clima laboral	El clima laboral es el entorno humano y natural para el trabajo diario. Afecta la satisfacción y en consecuencia a la productividad. Cuenta con relación al conocimiento de gerentes, la conducta del personal, la forma de trabajar y la interrelación con la organización, las maquinarias usadas y las acciones de cada persona. (Ceron, 2014)	Proceso en el que intervienen los directivos y colaboradores a fin de trabajar y relacionarse con las actividades que desarrollan dentro de la organización.	Estructura	Reglas	¿Las políticas de trabajo están bien establecidas en la entidad?
				Procedimientos	¿Seguimos los procedimientos, acorde a ley?
			Responsabilidad	Autonomía en toma de decisiones	¿Me permiten tomar mis propias decisiones en el desarrollo de mi trabajo?
			Recompensa	Premios	¿Me otorgan incentivos por un trabajo bien hecho?
			Desafío	Riesgos	¿Estos siempre dispuesto a asumir nuevos retos en mi trabajo?
					¿Los riesgos que asumir van en concordancia con los objetivos de la entidad?
			Relaciones	Ambiente de trabajo	¿Las relaciones con mi jefe inmediato es la mejor?
					¿El ambiente de mi trabajo es muy agradable?
			Cooperación	Apoyo	¿Puedo pedir ayuda con facilidad a quienes laboran conmigo?
					¿Si me piden que ayude a alguien, lo hago con mucho agrado?
			Estándares	Énfasis	¿El cumplimiento de mis objetivos son siempre supervisados?
					¿Se preocupan porque cumpla con las normas y procedimientos que debo seguir en mi trabajo?
			Conflicto	Discrepancias	¿Me es fácil aceptar las opiniones de los demás?
					¿Cuándo existen conflictos, los solucionamos muy rápido?
Identidad	Sensación	¿Siento que soy muy importante para la entidad?			
		¿Sé que puedo contribuir mucho más al desarrollo de la entidad?			

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM
Estrés	Una situación de emoción penoso que tiende a ocurrir en tanto los individuos no se encuentra seguros de su competencia a fin de hacer frente a desafíos relacionados con cosas que consideran importantes o valiosas. (Chiavenato, 2009)	Proceso por el cual se llega a un nivel desagradable de sentimiento emocional que se presenta en la persona a fin de afrontar situaciones de índole personal, laboral y el ambiente que lo rodea.	Factores ambientales	Economía	¿La economía está en una etapa de crecimiento, por lo que no se presentarán problemas en el trabajo?
				Política	¿La política de estado es adecuada en la actualidad?
				Tecnología	¿He podido adecuarme muy rápido a los cambios tecnológicos?
			Factores organizacionales	Liderazgo	¿Las actividades son muy bien dirigidas por los jefes de la entidad?
				Tareas	¿Me han acumulado de tareas que no me corresponden últimamente?
				Cantidad de trabajo	¿Mantengo acumulado mucho trabajo, por lo que necesito ayuda?
				Roles	¿Los roles establecidos son muchos, pues no me alcanza mucho el tiempo?
				Interacción	¿Las relaciones con los demás no son tan buenas?
				Insatisfacción	¿Me ha generado mucha insatisfacción el trabajo?
				Factores personales	Familia
			Seguridad		¿No siento seguridad con que me vuelvan a contratar?
			Intereses		¿Me interesa seguir laborando para obtener beneficios económicos?
			Condiciones de trabajo	Horario	¿Me quedo a laborar más tiempo, luego de cumplido el horario de trabajo?
Ambiente físico	¿La infraestructura donde trabajo es adecuada?				

## **5.5. Hipótesis**

H<sub>1</sub>: El Clima Laboral se relaciona significativamente con el estrés del trabajador, en la Municipalidad Distrital de Independencia, 2018.

H<sub>0</sub>: El Clima Laboral no se relaciona significativamente con el estrés del trabajador, en la Municipalidad Distrital de Independencia, 2018.

## **5.6. Objetivos**

### **5.6.1. Objetivo general**

Determinar en qué medida el clima laboral se relaciona con el estrés del trabajador en la Municipalidad Distrital de Independencia, 2018.

### **5.6.2. Objetivos específicos**

- Analizar y determinar el clima laboral con que cuenta actualmente la Municipalidad Distrital de Independencia,
- Analizar y determinar el nivel de estrés del trabajador en la Municipalidad Distrital de Independencia.
- Determinar el grado de relación o asociación del clima laboral con el estrés en la Municipalidad Distrital de Independencia.

## 6.- METODOLOGÍA

### 6.1. Tipo y Diseño de investigación

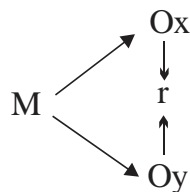
#### Tipo de investigación

El presente estudio fue descriptivo - correlacional, pues el propósito fue determinar la relación del clima laboral con el estrés del trabajador en la Municipalidad Distrital de Independencia, 2018.

#### Diseño de la investigación

El diseño utilizado fue no experimental, debido a que su realización se desarrolló sin alterar alguna de las variables, lo que se hizo fue observar el fenómeno de modo manifiesto las circunstancias oriundas, y es de corte transversal, lo que quiere decir que los datos recolectados fueron tomados en un único momento determinado.

Donde:



**M** = Muestra de la investigación (105)

**Ox** = Clima laboral

**Oy** = Estrés

### 6.2. Población y Muestra

#### Población

Es una colección de individuos cuyos resultados de investigación han sido generalizados, delineados según características comunes y definidos en el espacio y el tiempo. Hernández, Fernández & Baptista, (2010). Para la presente investigación se consideraron a 288 trabajadores que laboran en la Municipalidad Distrital de Independencia.

## Muestra

En la determinación de la muestra se procedió a realizar el uso de la fórmula dirigida a poblaciones finitas de la siguiente manera:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{(E^2(N-1) + Z^2 pq)}$$

En la que:

N = cantidad de servidores de la institución.

Z = 1.96 = al nivel de confianza 95%

E = 5 % = error estándar

p = 50 % probabilidad a favor

q = 50 % probabilidad en contra

Realizando el reemplazo de los valores, se tuvo:

$$n_0 = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)(288)}{(0.05)^2 (288-1) + (1.96)^2 (0.5)(0.5)} = \frac{276.5952}{1.6779} = 164.846057 \approx 165$$

Procediendo a realizar el ajuste a la muestra, obtuvimos:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0 - 1}{N}}$$
$$n = \frac{165}{1 + \frac{165 - 1}{288}} = \frac{152}{1.569444} = 105.132773 \approx 105$$

### 6.3. Técnicas e instrumentos de investigación

#### Técnicas:

Se hizo uso de la encuesta habiéndose estructurado en razón a las variables y que fueron aplicadas a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia, 2018.

### **Instrumentos**

A fin de recopilar los datos necesarios para el estudio se utilizaron cuestionarios, con una estructura razonable de investigación. En ella, se utilizó el juicio de expertos.

#### **6.4. Procesamiento y análisis de la información**

Luego de realizar la recopilación de información necesaria, se procedió a tabularlos en el software SPSS. Lo hallado del análisis permitió realizar interpretaciones lógicamente estructuradas en la estadística descriptiva; para la presentación de los resultados en la estadística inferencial se procedió a hallar por medio del estadístico chi cuadrado que permitió determinar la relación de ambas variables.

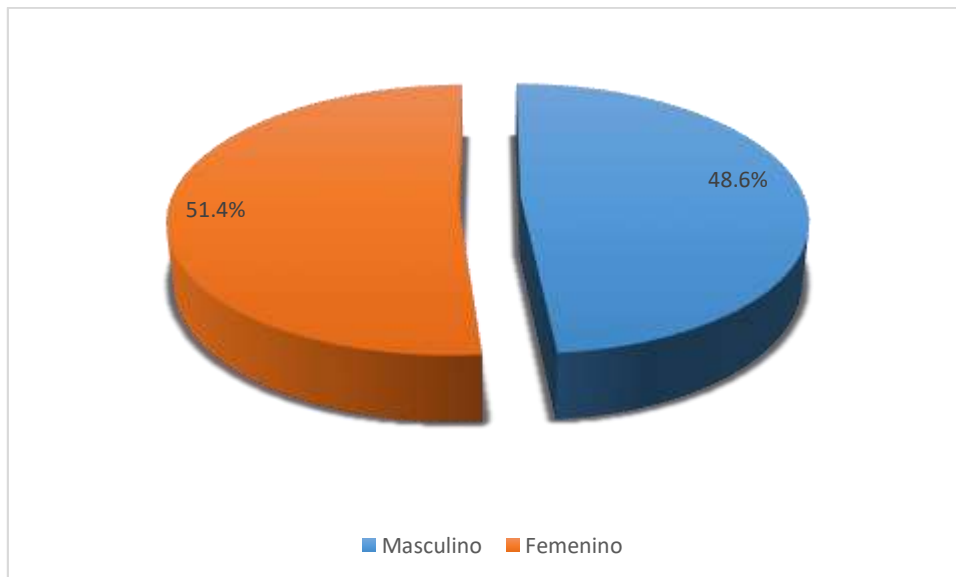


## 7.- RESULTADOS

**Tabla 1:** *Sexo*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido
Masculino	51	48.6%
Femenino	54	51.4%
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

**Figura 1**

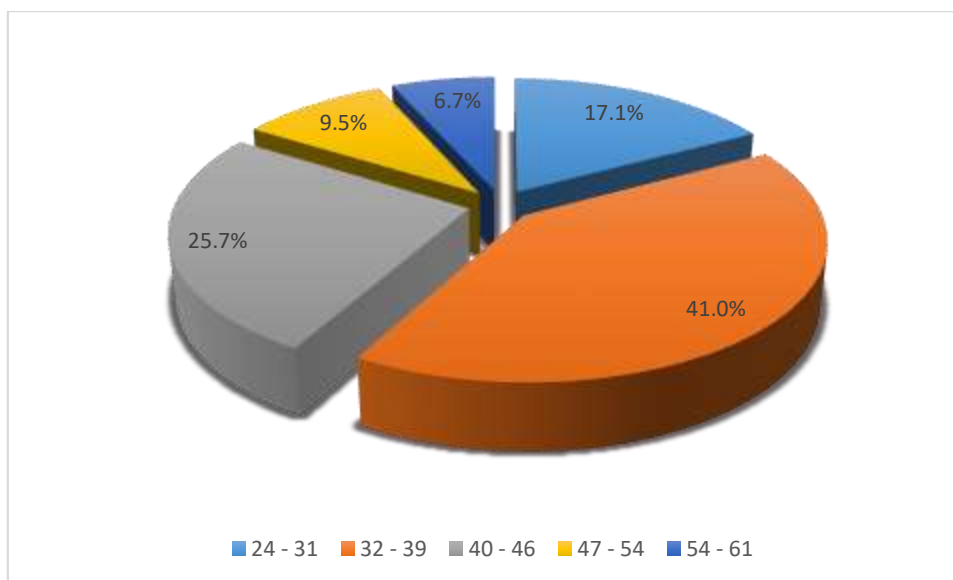


**Interpretación:** Según la tabla y figura se observa que el 51.4% de trabajadores encuestados son de sexo femenino, mientras que un 48.6% nos indica que son del sexo masculino.

**Tabla 2:** *Edades.*

Alternativas (edades)	Encuestados	Porcentaje (%)
24 - 31	18	17.1%
32 - 39	43	41.0%
40 - 46	27	25.7%
47 - 54	10	9.5%
54 - 61	7	6.7%
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

**Figura 2**

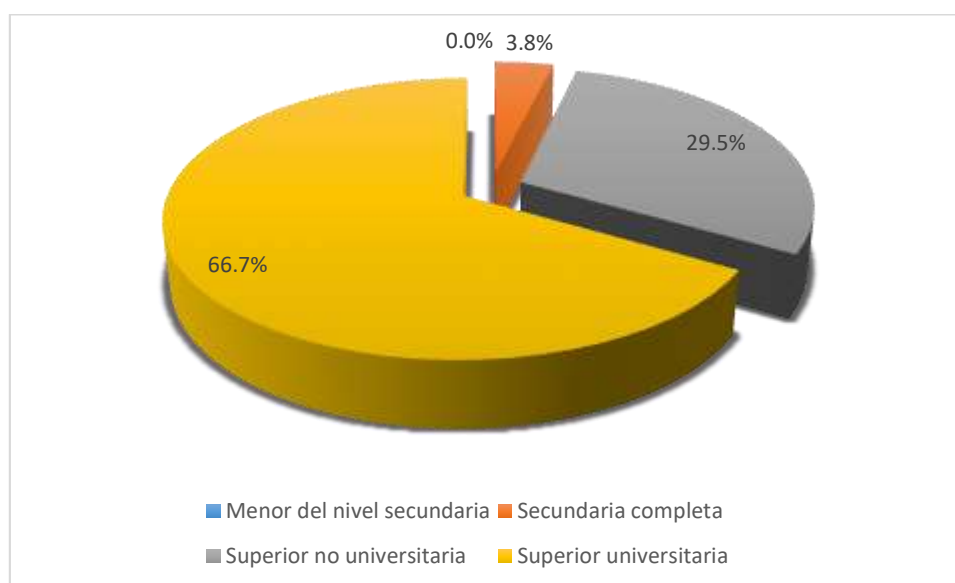


**Interpretación:** De acuerdo a la tabla y figura observamos al 41.0% de trabajadores oscilan entre las edades de 32 a 39 años, mientras que un 25.7% están entre 40 a 46 años, un 17.1% se encuentra entre 24 a 31, un 9.5% se encuentran entre 47 a 54 años y sólo el 6.7% se encuentra entre 54 a 61 años.

**Tabla 3:** Grado de instrucción.

Alternativas	Encuestados	Porcentaje (%)
Menor del nivel secundaria	0	0.0%
Secundaria completa	4	3.8%
Superior no universitaria	31	29.5%
Superior universitaria	70	66.7%
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

**Figura 3**



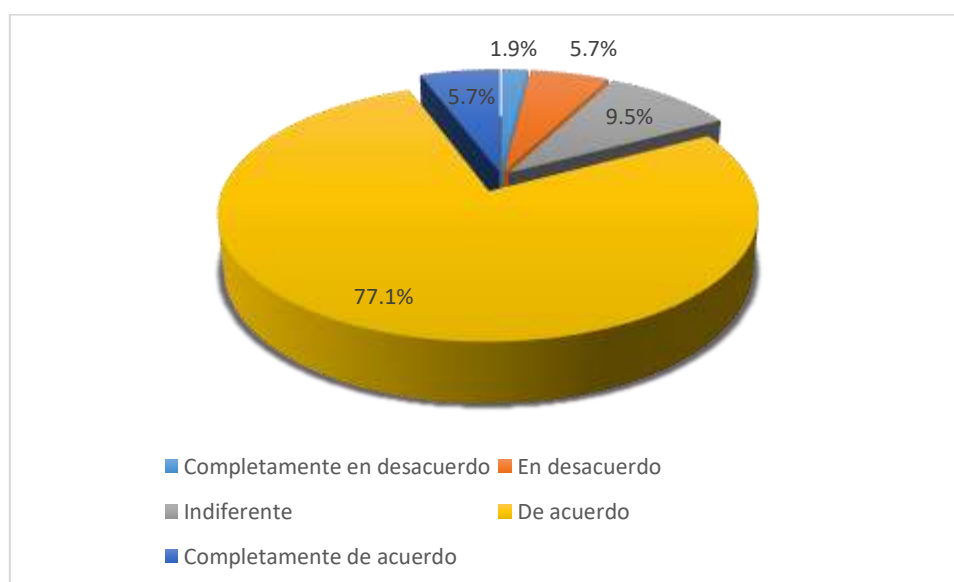
**Interpretación:** lo observado en la tabla y figura, el 66.7% de trabajadores encuestados su nivel de instrucción es, superior universitaria, mientras que un 29.5% nos indica que tienen superior no universitaria y sólo un 3.8% cuenta con secundaria completa.

**Tabla 4**

*¿Las políticas de trabajo están bien establecidas en la entidad?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido
Completamente en desacuerdo	2	1.9%
En desacuerdo	6	5.7%
Indiferente	10	9.5%
De acuerdo	81	77.1%
Completamente de acuerdo	6	5.7%
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

**Figura 4**



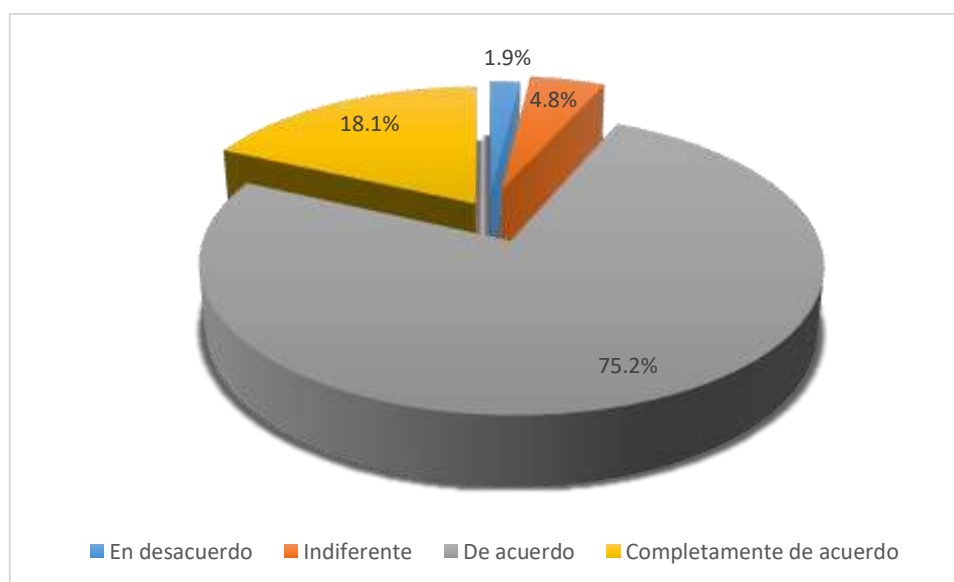
**Interpretación:** A lo que se observa en la tabla y figura el 77.1% de trabajadores señalan estar de acuerdo con que las políticas de trabajo están bien establecidas en la entidad, mientras que el 9.5% se muestra indiferente, un 5.7% refieren estar completamente de acuerdo y un 5.7% se muestra en desacuerdo.

**Tabla 5**

*¿Seguimos los procedimientos, acorde a ley?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido
En desacuerdo	2	1.9%
Indiferente	5	4.8%
De acuerdo	79	75.2%
Completamente de acuerdo	19	18.1%
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

**Figura 5**



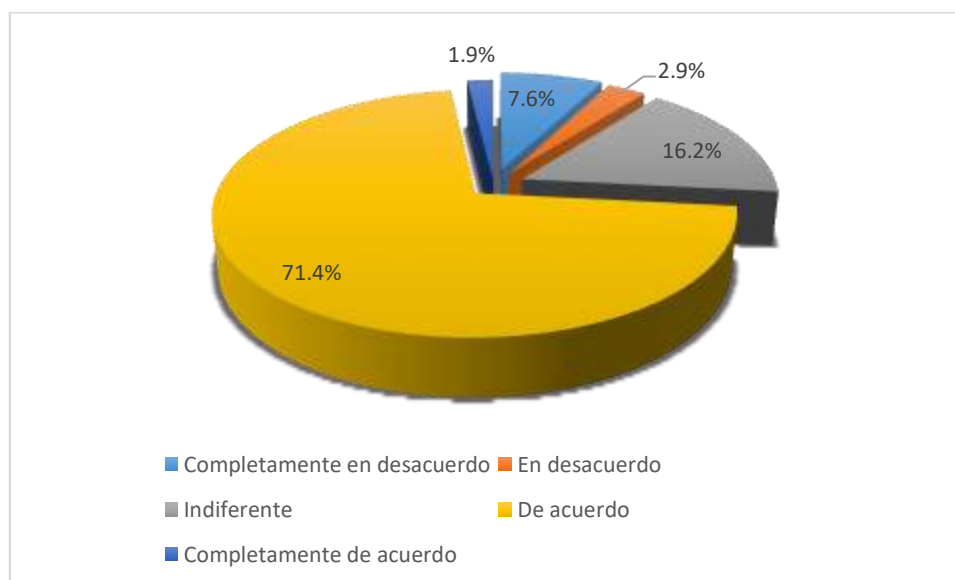
**Interpretación:** A lo observado en la tabla y figura el 75.2% de trabajadores señalan estar de acuerdo con que siguen los procedimientos acorde a ley, mientras que el 18.1% refiere estar completamente de acuerdo, un 4.8% se muestra indiferente y sólo un 1.9% refiere estar en desacuerdo.

**Tabla 6**

*¿Me permiten tomar mis propias decisiones en el desarrollo de mi trabajo?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido
Completamente en desacuerdo	8	7.6%
En desacuerdo	3	2.9%
Indiferente	17	16.2%
De acuerdo	75	71.4%
Completamente de acuerdo	2	1.9%
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

**Figura 6**



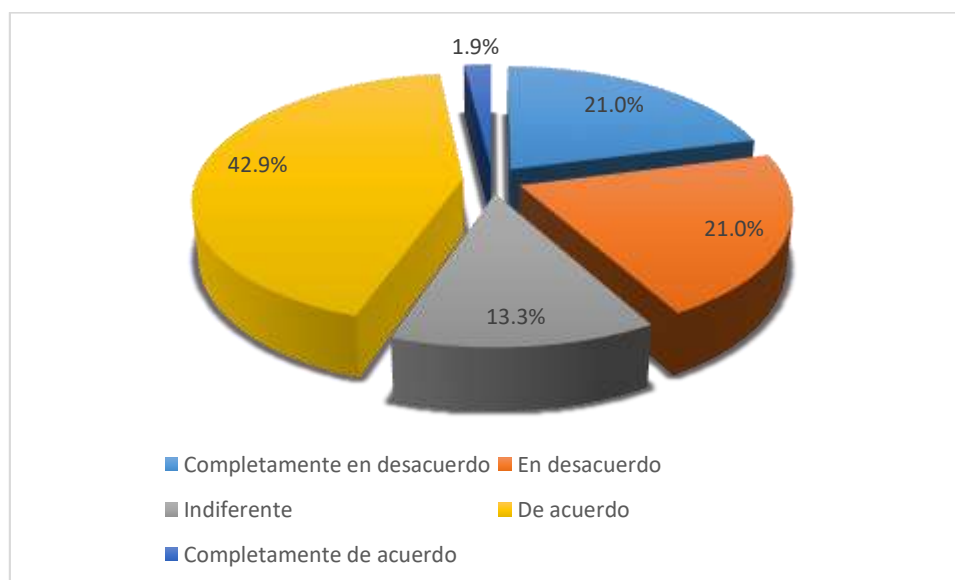
**Interpretación:** De lo observado en la tabla y figura, el 71.4% de trabajadores señalan estar de acuerdo con que le permiten tomar sus propias decisiones en el desarrollo de su trabajo, mientras que el 16.2% se muestra indiferente, en tanto un 7.6% refieren estar completamente en desacuerdo, un 2.9% se muestra en desacuerdo y sólo un 1.9% refiere estar completamente de acuerdo.

**Tabla 7**

*¿Otorgan incentivos por un trabajo bien hecho?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido
Completamente en desacuerdo	22	21.0%
En desacuerdo	22	21.0%
Indiferente	14	13.3%
De acuerdo	45	42.9%
Completamente de acuerdo	2	1.9%
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

**Figura 7**



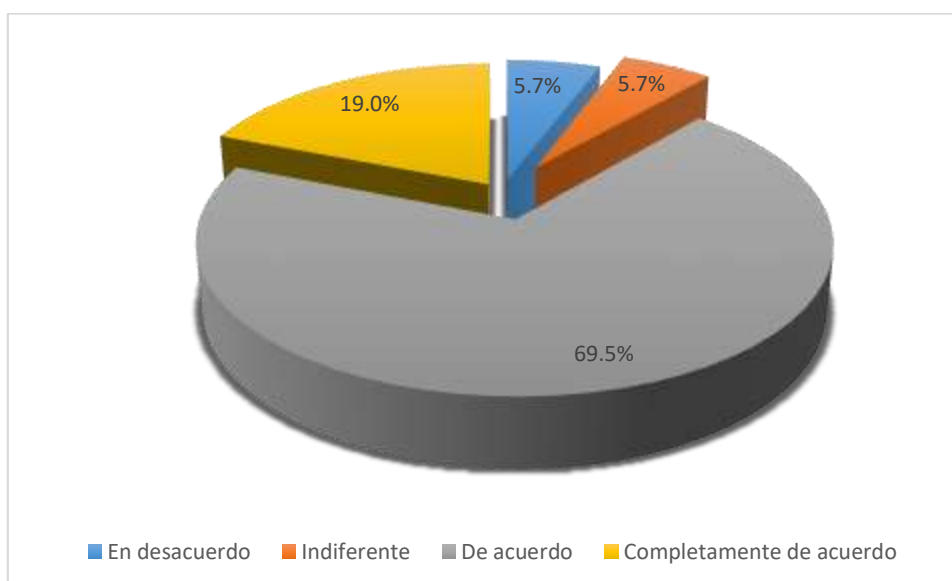
**Interpretación:** lo que se observa de la tabla y figura, el 42.9% de trabajadores señalan estar de acuerdo con que le otorgan incentivos por un trabajo bien hecho, mientras que el 21.0% se muestra en desacuerdo, en tanto un 21.0% se muestra completamente en desacuerdo, el 13.3% se muestra indiferente y un 1.9% refiere estar completamente de acuerdo.

**Tabla 8**

*¿Estar siempre dispuesto a asumir nuevos retos en su trabajo?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido
En desacuerdo	6	5.7%
Indiferente	6	5.7%
De acuerdo	73	69.5%
Completamente de acuerdo	20	19.0%
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

**Figura 8**



**Interpretación:** lo que llegamos a observar en la tabla y figura que el 69.5% de trabajadores señalan estar de acuerdo con que están siempre dispuestos a asumir nuevos retos en su trabajo, mientras que el 19.0% se muestra completamente de acuerdo, un 5.7% muestra indiferencia y un 5.7% refiere estar en desacuerdo.

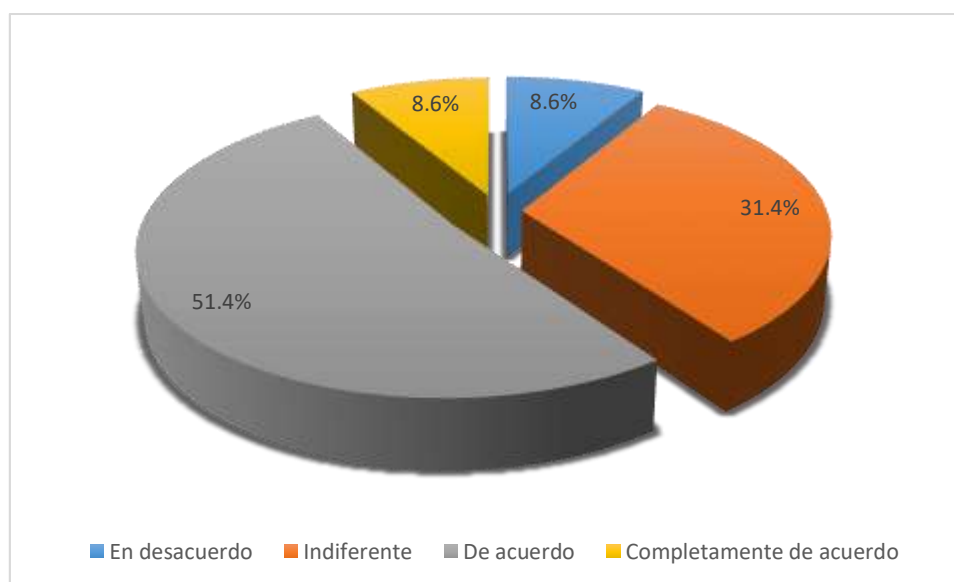


**Tabla 9**

*¿Los riesgos que asume van en concordancia con los objetivos de la entidad?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido
En desacuerdo	9	8.6%
Indiferente	33	31.4%
De acuerdo	54	51.4%
Completamente de acuerdo	9	8.6%
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

**Figura 9**



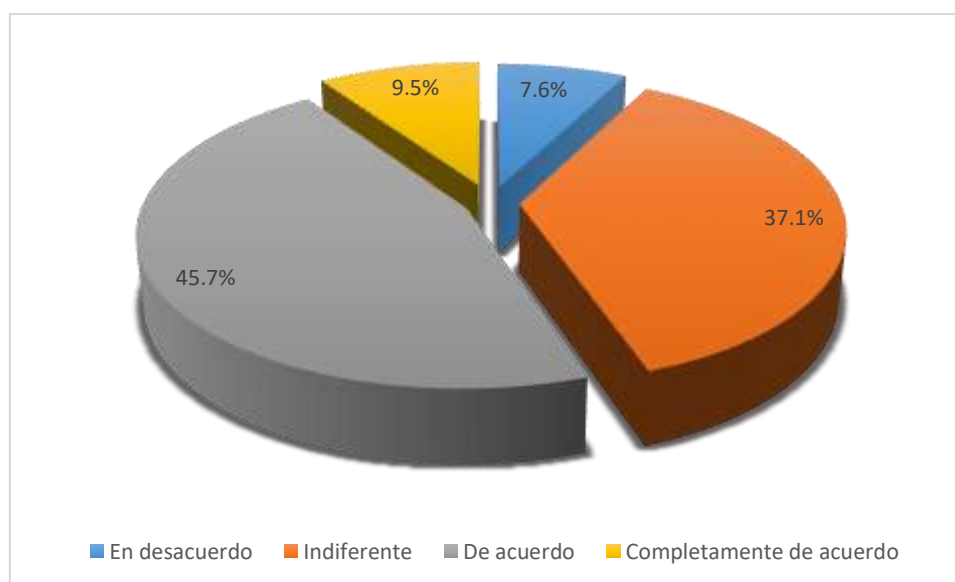
**Interpretación:** Lo que llegamos a observar en la tabla y figura, el 51.4% de trabajadores señalan estar de acuerdo con que los riesgos que asume van en concordancia con los objetivos de la entidad, mientras que el 31.4% se muestra indiferente, en tanto un 8.6% refieren estar de acuerdo y un 8.6% se muestra completamente en desacuerdo.

**Tabla 10**

*¿Las relaciones con el jefe inmediato es la mejor?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido
En desacuerdo	8	7.6%
Indiferente	39	37.1%
De acuerdo	48	45.7%
Completamente de acuerdo	10	9.5%
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

**Figura 10**



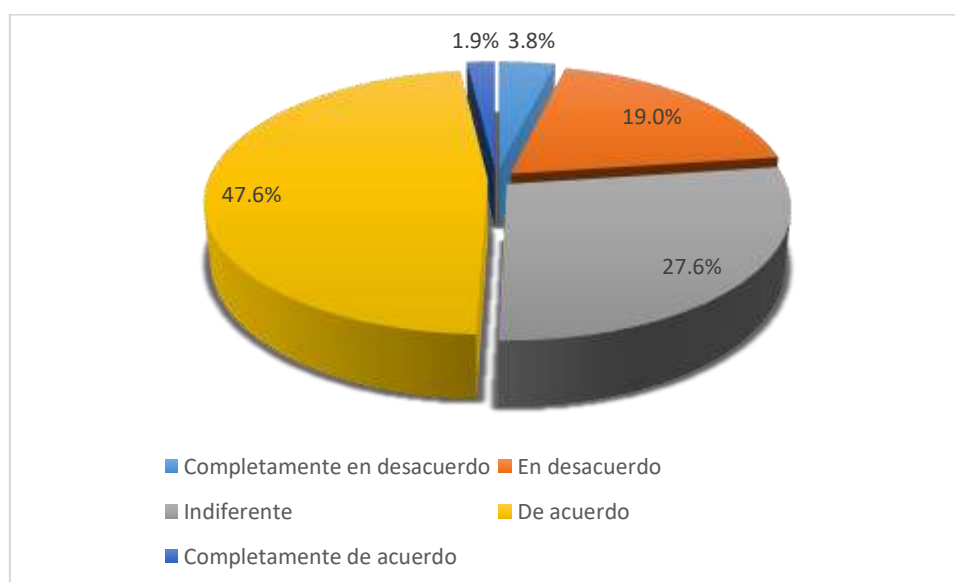
**Interpretación:** bajo lo observado en la tabla y figura, el 45.7% de trabajadores señalan estar de acuerdo con que las relaciones con su jefe inmediato es la mejor, mientras que el 37.1% se muestra indiferente, un 9.5% refieren estar completamente de acuerdo y un 7.6% se muestra en desacuerdo.

**Tabla 11**

*¿El ambiente del trabajo es muy agradable?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido
Completamente en desacuerdo	4	3.8%
En desacuerdo	20	19.0%
Indiferente	29	27.6%
De acuerdo	50	47.6%
Completamente de acuerdo	2	1.9%
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

**Figura 11**



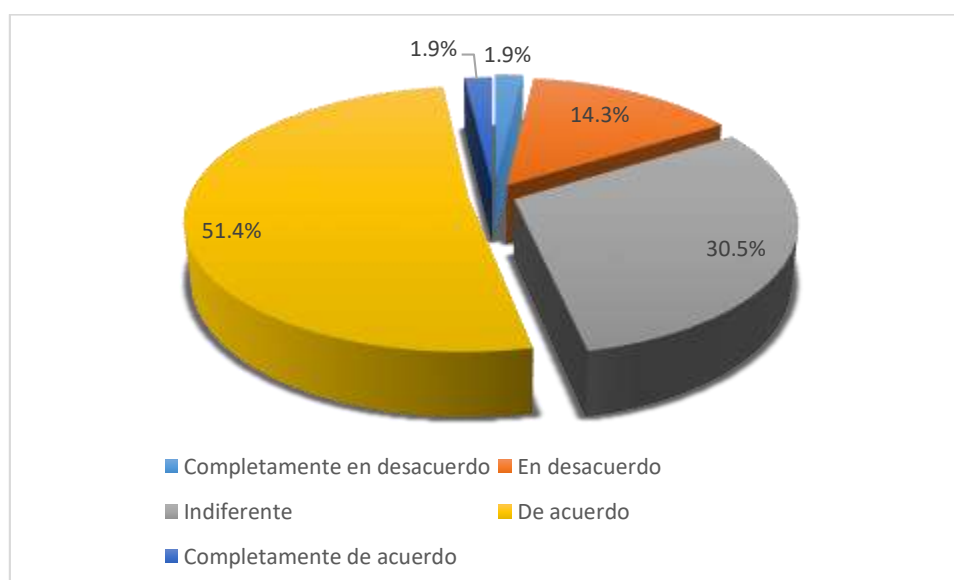
**Interpretación:** de lo que se observa en la tabla y figura, el 47.6% de trabajadores señalan estar de acuerdo con que el ambiente de su trabajo es muy agradable, mientras que el 27.6% se muestra indiferente, un 19.0% refieren estar en desacuerdo, un 3.8% manifestar estar completamente en desacuerdo y un 1.9% refiere estar completamente de acuerdo.

**Tabla 12**

*¿Puede pedir ayuda con facilidad con quienes labora?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido
Completamente en desacuerdo	2	1.9%
En desacuerdo	15	14.3%
Indiferente	32	30.5%
De acuerdo	54	51.4%
Completamente de acuerdo	2	1.9%
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

**Figura 12**



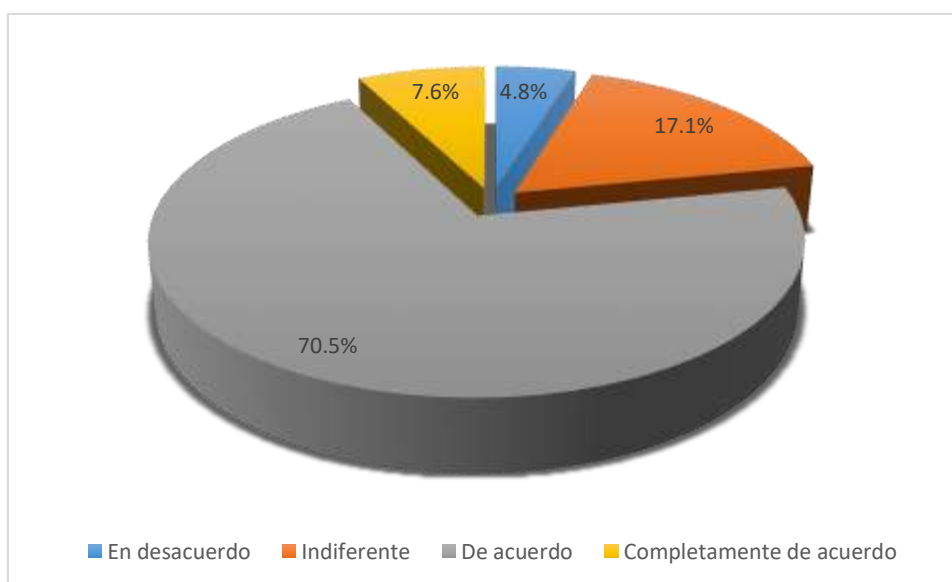
**Interpretación:** A lo observado en la tabla y figura, 51.4% de trabajadores señalan estar de acuerdo con que puede pedir ayuda con facilidad con quienes labora, mientras que el 30.5% se muestra indiferente, en tanto un 14.3% refieren estar en desacuerdo, el 1.9% manifiesta estar completamente de acuerdo y un 1.9% se muestra completamente en desacuerdo.

**Tabla 13**

*¿Si le piden que ayude a alguien, lo hace con mucho agrado?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido
En desacuerdo	5	4.8%
Indiferente	18	17.1%
De acuerdo	74	70.5%
Completamente de acuerdo	8	7.6%
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

**Figura 13**



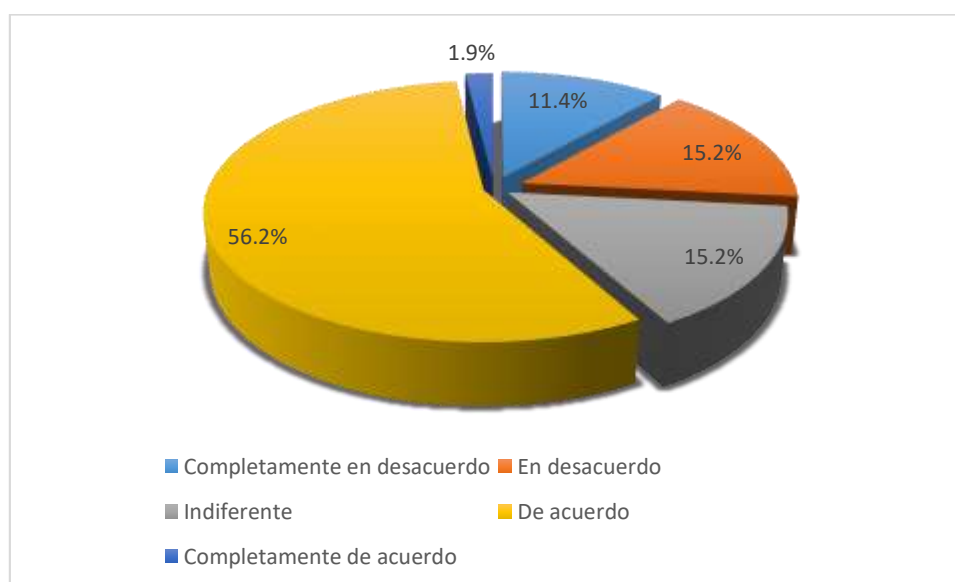
**Interpretación:** bajo lo observado en la tabla y figura, 70.5% de trabajadores señalan estar de acuerdo con que, si le piden que ayude a alguien, lo hace con mucho agrado, mientras que el 17.1% se muestra indiferente, un 7.6% refieren estar completamente de acuerdo y un 4.8% se muestra en desacuerdo.

**Tabla 14**

*¿El cumplimiento de objetivos son siempre supervisados?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido
Completamente en desacuerdo	12	11.4%
En desacuerdo	16	15.2%
Indiferente	16	15.2%
De acuerdo	59	56.2%
Completamente de acuerdo	2	1.9%
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

**Figura 14**



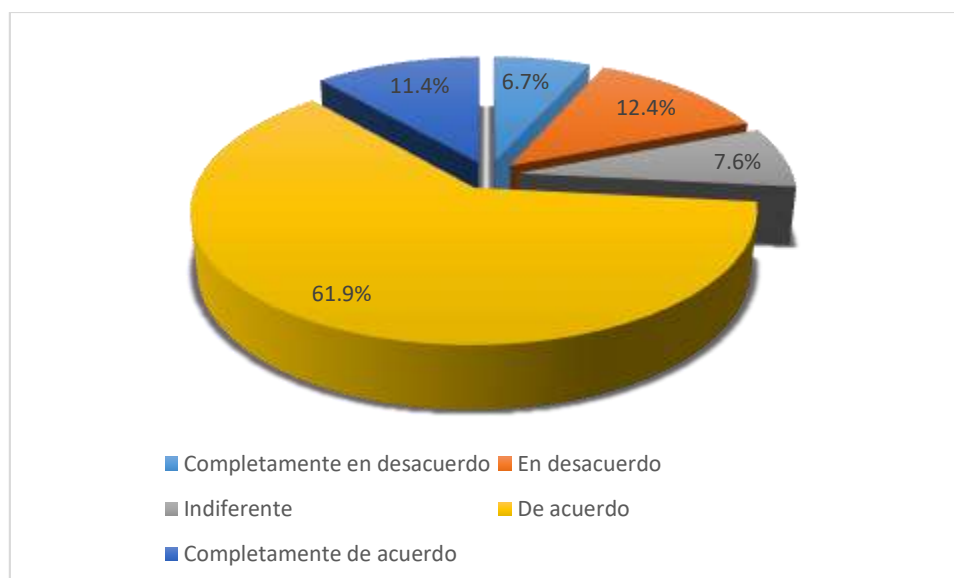
**Interpretación:** Acorde a lo observado en la tabla y figura, 56.2% de trabajadores señalan estar de acuerdo con que el cumplimiento de sus objetivos son siempre supervisados, mientras que el 15.2% se muestra indiferente, en tanto un 15.2% refieren estar en desacuerdo, un 11.4% manifestar estar completamente en desacuerdo y un 1.9% refiere estar completamente de acuerdo.

**Tabla 15**

*¿Se preocupan porque cumpla con las normas y procedimientos que debe seguir en el trabajo?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido
Completamente en desacuerdo	7	6.7%
En desacuerdo	13	12.4%
Indiferente	8	7.6%
De acuerdo	65	61.9%
Completamente de acuerdo	12	11.4%
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

**Figura 15**



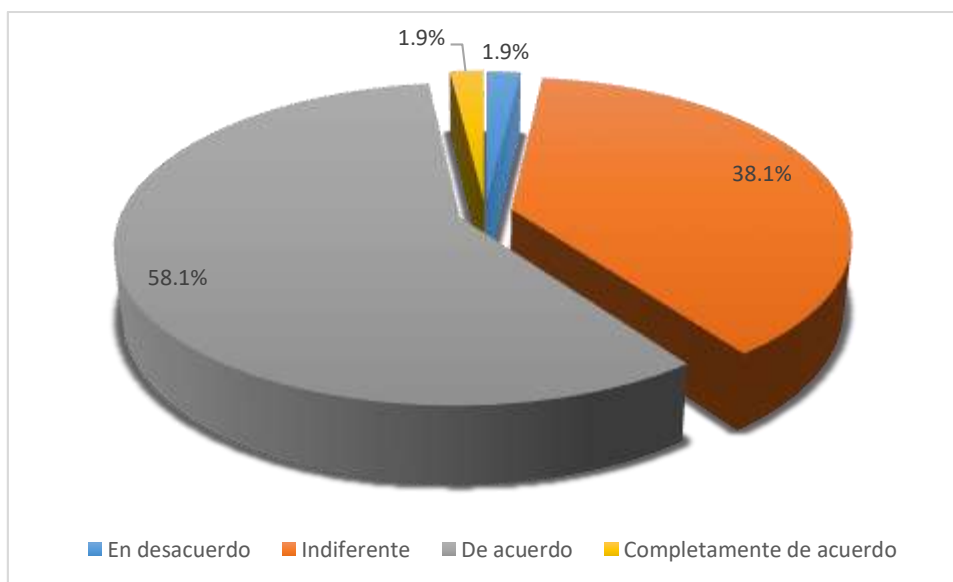
**Interpretación:** bajo lo observado en la tabla y figura, 61.9% de trabajadores señalan estar de acuerdo con que se preocupan que cumpla con las normas y procedimientos debe seguir en el trabajo, mientras que el 12.4% se muestra en desacuerdo, en tanto un 11.4% refieren estar completamente de acuerdo, un 7.6% se muestra indiferente y un 6.7% se muestra completamente en desacuerdo.

**Tabla 16**

*¿Es fácil aceptar las opiniones de los demás?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido
En desacuerdo	2	1.9%
Indiferente	40	38.1%
De acuerdo	61	58.1%
Completamente de acuerdo	2	1.9%
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

**Figura 16**



**Interpretación:** en relación a lo observado en la tabla y figura, 58.1% de trabajadores señalan estar de acuerdo con que le es fácil aceptar las opiniones de los demás, mientras que el 38.1% se muestra indiferente, un 1.9% refieren estar completamente de acuerdo y un 1.9% se muestra en desacuerdo.

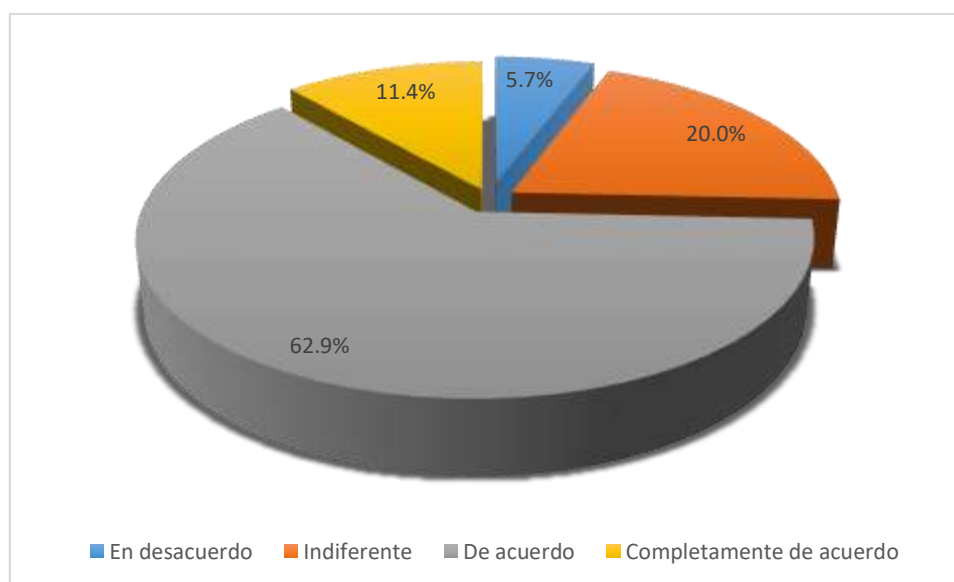


**Tabla 17**

*¿Cuándo existen conflictos, lo solucionan muy rápido?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido
En desacuerdo	6	5.7%
Indiferente	21	20.0%
De acuerdo	66	62.9%
Completamente de acuerdo	12	11.4%
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

**Figura 17**



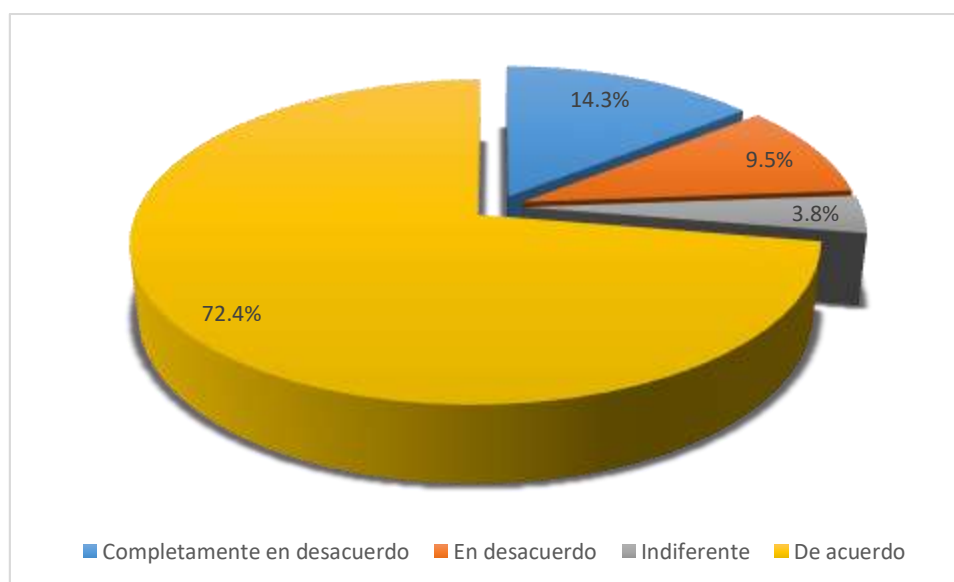
**Interpretación:** de lo que se evidencia en la tabla y figura, 62.9% de trabajadores señalan estar de acuerdo con que cuando existen conflictos, lo solucionan muy rápido, mientras que el 20.0% se muestra indiferente, en tanto un 11.4% refieren estar completamente de acuerdo y un 5.7% se muestra en desacuerdo.

**Tabla 18**

*¿Se siente que es muy importante para la entidad?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido
Completamente en desacuerdo	15	14.3%
En desacuerdo	10	9.5%
Indiferente	4	3.8%
De acuerdo	76	72.4%
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

**Figura 18**



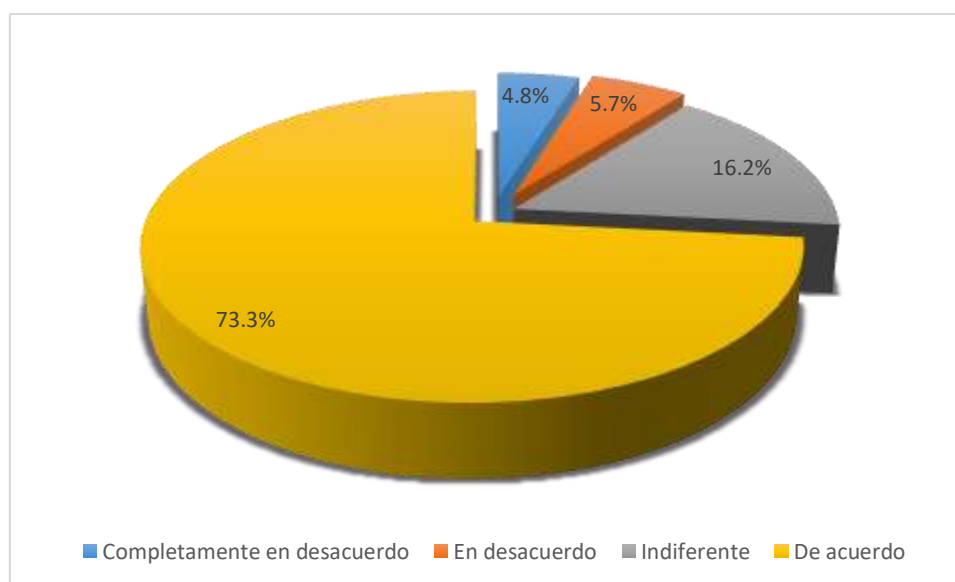
**Interpretación:** de lo que llegamos a observar en la tabla y figura, 72.4% de trabajadores señalan estar de acuerdo con sentirse que es muy importante para la entidad, mientras que el 14.3% refiere estar completamente en desacuerdo, un 9.5% refieren estar en desacuerdo y un 3.8% se muestra indiferente.

**Tabla 19**

*¿Sabe que puede contribuir mucho más al desarrollo de la entidad?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido
Completamente en desacuerdo	5	4.8%
En desacuerdo	6	5.7%
Indiferente	17	16.2%
De acuerdo	77	73.3%
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

**Figura 19**



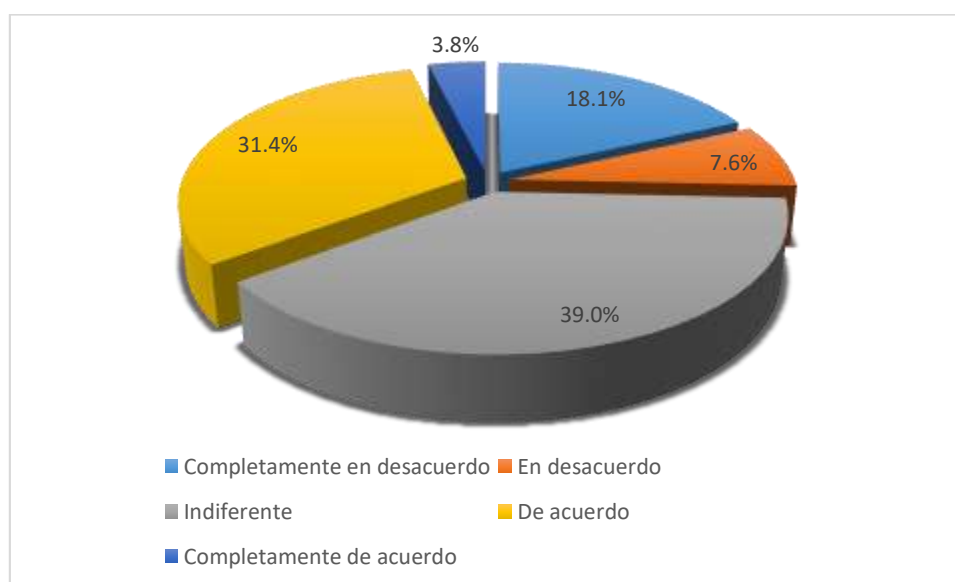
**Interpretación:** de lo que se muestra en la tabla y figura, 73.3% de trabajadores señalan estar de acuerdo con que sabe que puede contribuir mucho más al desarrollo de la entidad, mientras que el 16.2% se muestra indiferente, en tanto un 5.7% refieren estar en desacuerdo y un 4.8% se muestra completamente en desacuerdo.

**Tabla 20**

*¿La economía se encuentra en una etapa de crecimiento, por lo que no se presentarán problemas en el trabajo?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido
Completamente en desacuerdo	19	18.1%
En desacuerdo	8	7.6%
Indiferente	41	39.0%
De acuerdo	33	31.4%
Completamente de acuerdo	4	3.8%
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

**Figura 20**



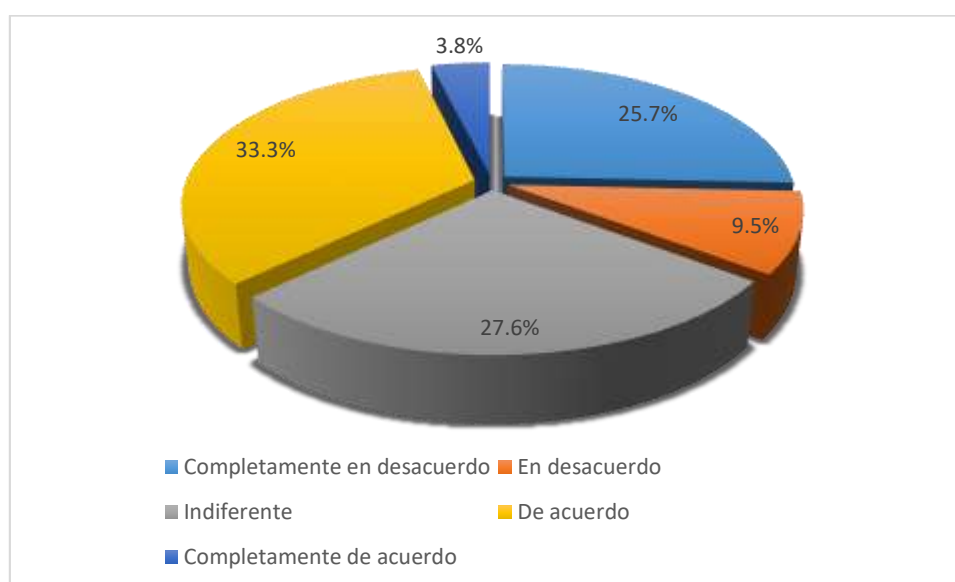
**Interpretación:** de lo que observamos en la tabla y figura, 39.0% de trabajadores se muestra indiferente con que la economía se encuentra en una etapa de crecimiento, por lo que no se presentarán problemas en el trabajo, mientras que el 31.4% se muestra de acuerdo, en tanto un 18.1% refieren estar completamente en desacuerdo y un 7.6% se muestra en desacuerdo y un 3.8% refiere estar completamente de acuerdo.

**Tabla 21**

*¿La política de estado es adecuada en la actualidad?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido
Completamente en desacuerdo	27	25.7%
En desacuerdo	10	9.5%
Indiferente	29	27.6%
De acuerdo	35	33.3%
Completamente de acuerdo	4	3.8%
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

**Figura 21**



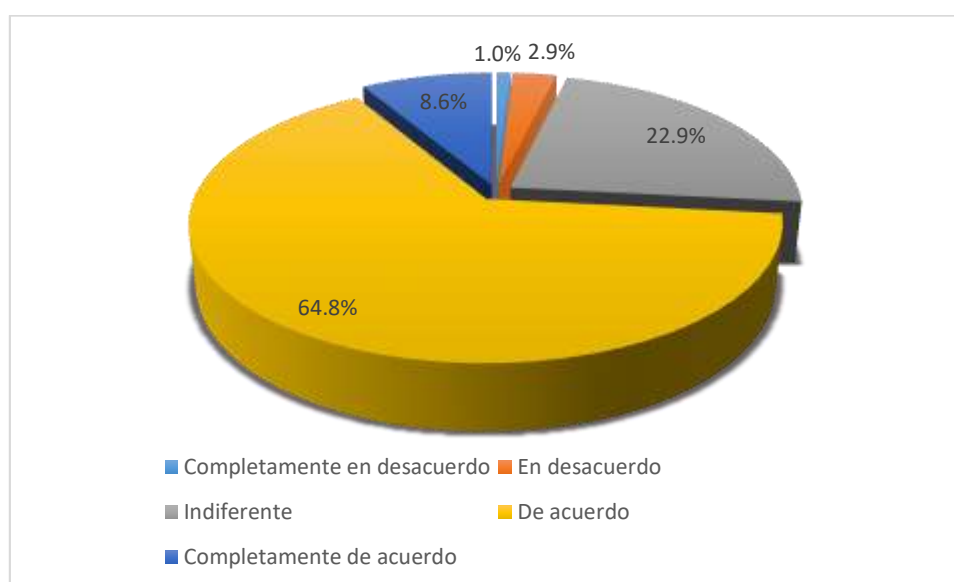
**Interpretación:** de lo que se evidencia en la tabla y figura, 33.3% de trabajadores señalan estar de acuerdo con que la política de estado es adecuada en la actualidad, mientras que el 27.6% se muestra indiferente, en tanto un 25.7% refieren estar completamente en desacuerdo, mientras que un 9.5% se muestra en desacuerdo y un 3.8% se muestra completamente de acuerdo.

**Tabla 22**

*¿Adecuarse muy rápido a los cambios tecnológicos?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido
Completamente en desacuerdo	1	1.0%
En desacuerdo	3	2.9%
Indiferente	24	22.9%
De acuerdo	68	64.8%
Completamente de acuerdo	9	8.6%
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

**Figura 22**



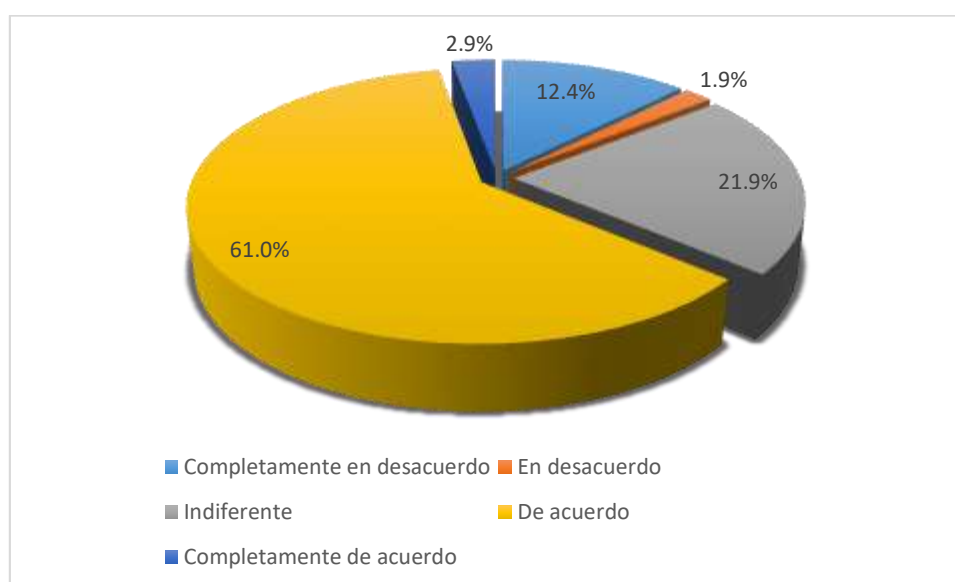
**Interpretación:** de lo que podemos observar en la tabla y figura, 64.8% de trabajadores señalan estar de acuerdo con que ha podido adecuarse muy rápido a los cambios tecnológicos, mientras que el 22.9% se muestra indiferente, en tanto que un 8.6% refieren estar completamente de acuerdo, un 2.9% refiere estar en desacuerdo y un 1.0% manifiesta estar completamente en desacuerdo.

**Tabla 23**

*¿Las actividades son muy bien dirigidas por los jefes de la entidad?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido
Completamente en desacuerdo	13	12.4%
En desacuerdo	2	1.9%
Indiferente	23	21.9%
De acuerdo	64	61.0%
Completamente de acuerdo	3	2.9%
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

**Figura 23**



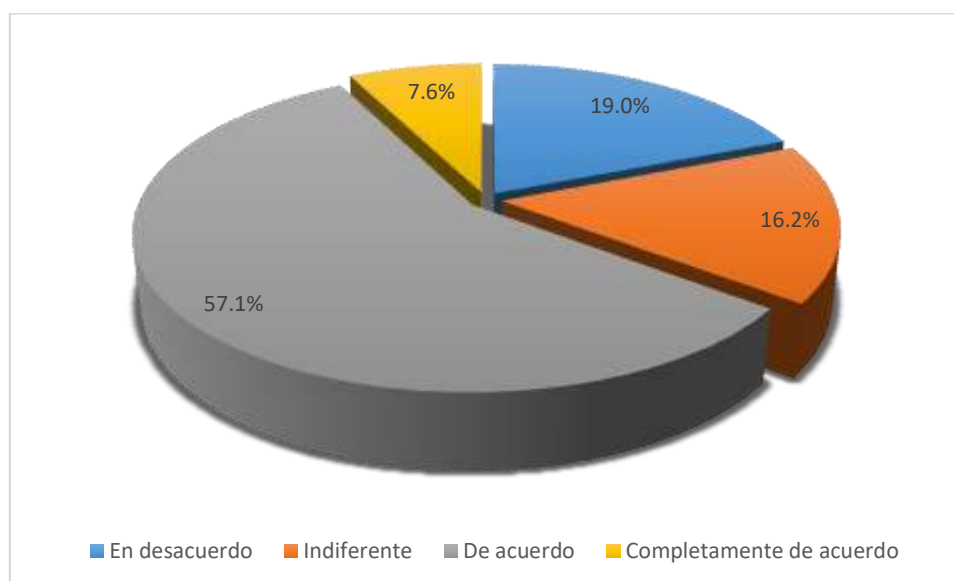
**Interpretación:** lo que llegamos a observar en la tabla y figura 61.0% de trabajadores señalan estar de acuerdo con que las actividades son muy bien dirigidas por los jefes de la entidad, mientras que el 21.9% se muestra indiferente, en tanto que un 12.4% refieren estar completamente en desacuerdo, mientras que un 2.9% refiere estar completamente de acuerdo y un 1.9% se muestra en desacuerdo.

**Tabla 24**

*¿Acumulación de tareas que no le corresponden últimamente?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido
En desacuerdo	20	19.0%
Indiferente	17	16.2%
De acuerdo	60	57.1%
Completamente de acuerdo	8	7.6%
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

**Figura 24**



**Interpretación:** de lo que podemos observar en la tabla y figura, 57.1% de trabajadores señalan estar de acuerdo con que le han acumulado de tareas que no le corresponden últimamente, mientras que el 19.0% se muestra en desacuerdo, en tanto que un 16.2% se muestra indiferente y un 7.6% se encuentra completamente de acuerdo.

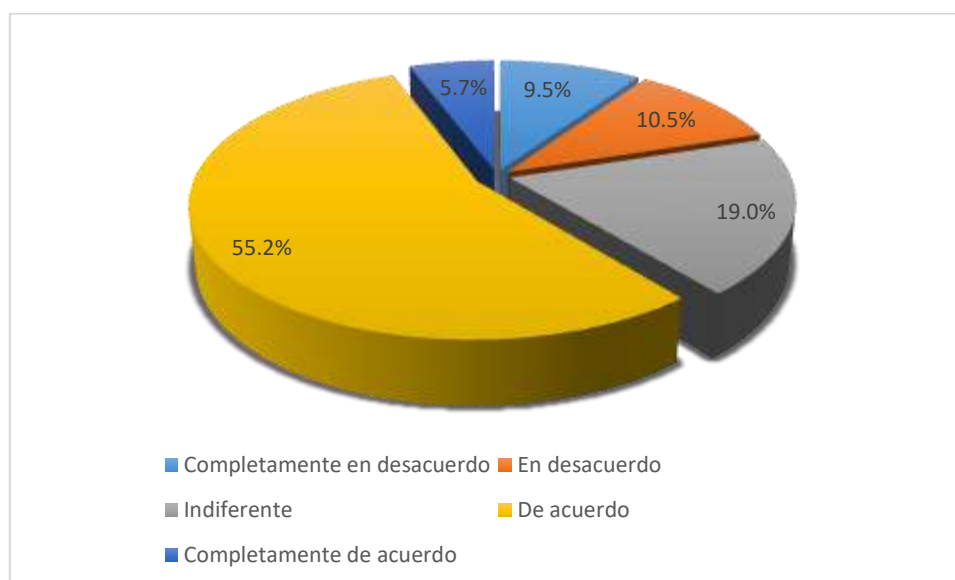


**Tabla 25**

*¿Mantiene acumulado mucho trabajo, por lo que necesita ayuda?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido
Completamente en desacuerdo	10	9.5%
En desacuerdo	11	10.5%
Indiferente	20	19.0%
De acuerdo	58	55.2%
Completamente de acuerdo	6	5.7%
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

**Figura 25**



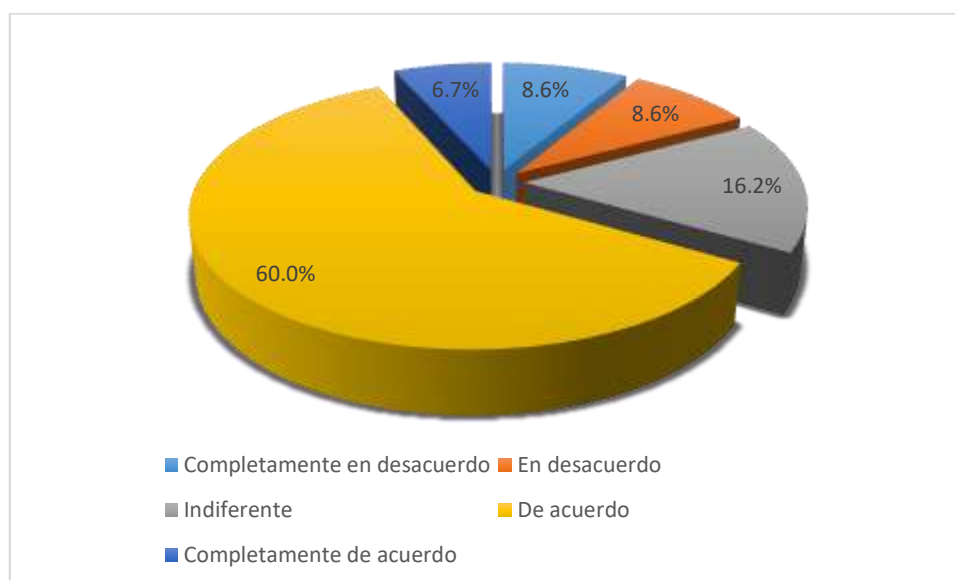
**Interpretación:** de lo que se evidencia en la tabla y figura, 52.2% de trabajadores señalan estar de acuerdo con que mantiene acumulado mucho trabajo, por lo que necesita ayuda, mientras que el 19.0% se muestra indiferente, en tanto que un 10.5% refieren estar en desacuerdo, un 9.5% manifiesta estar completamente en desacuerdo y un 5.7% refiere estar completamente de acuerdo.

**Tabla 26**

*¿Los roles establecidos son muchos, pues no le alcanza mucho el tiempo?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido
Completamente en desacuerdo	9	8.6%
En desacuerdo	9	8.6%
Indiferente	17	16.2%
De acuerdo	63	60.0%
Completamente de acuerdo	7	6.7%
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

**Figura 26**



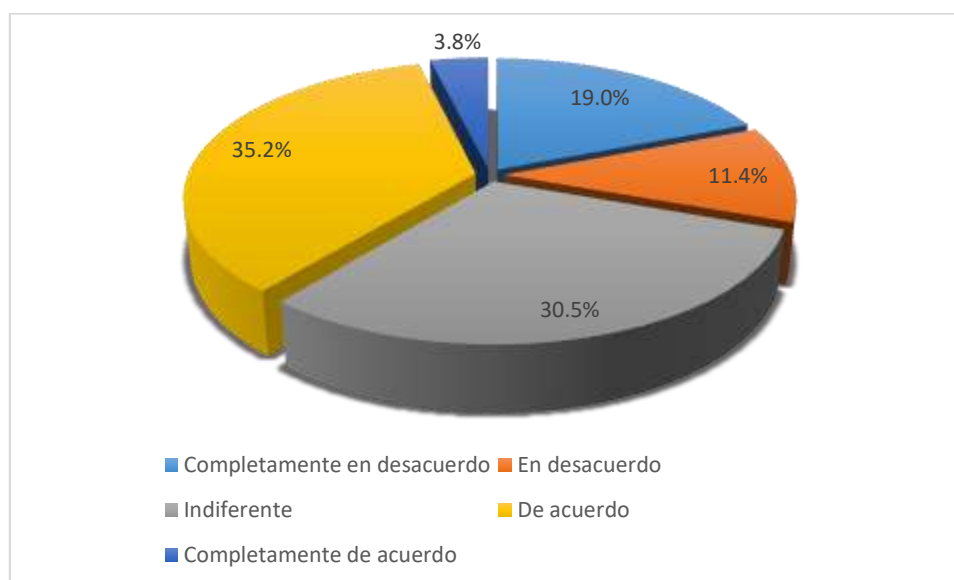
**Interpretación:** llegamos a observar en la tabla y figura, que 60.0% de trabajadores señalan estar de acuerdo con que los roles establecidos son muchos, pues no le alcanza mucho el tiempo, mientras que el 16.2% se muestra indiferente, en tanto que un 8.6% refieren estar en desacuerdo, mientras que un 8.6% manifiesta estar completamente en desacuerdo y un 6.7% se muestra completamente de acuerdo.

**Tabla 27**

*¿Las relaciones con los demás no son tan buenas?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido
Completamente en desacuerdo	20	19.0%
En desacuerdo	12	11.4%
Indiferente	32	30.5%
De acuerdo	37	35.2%
Completamente de acuerdo	4	3.8%
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

**Figura 27**



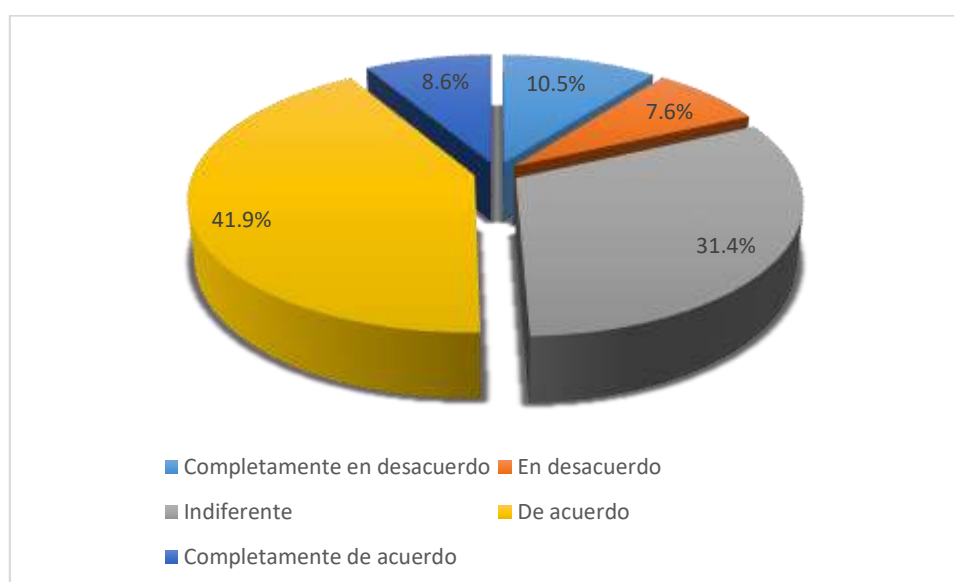
**Interpretación:** de lo evidenciado en la tabla y figura, 35.2% de trabajadores señalan estar de acuerdo con que las relaciones con los demás no son tan buenas, mientras que el 30.5% se muestra indiferente, en tanto que un 19.0% refieren estar completamente en desacuerdo, mientras que el 11.4% manifiesta estar en desacuerdo y un 3.8% se muestra completamente de acuerdo.

**Tabla 28**

*¿Le han generado mucha insatisfacción en el trabajo?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido
Completamente en desacuerdo	11	10.5%
En desacuerdo	8	7.6%
Indiferente	33	31.4%
De acuerdo	44	41.9%
Completamente de acuerdo	9	8.6%
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

**Figura 28**



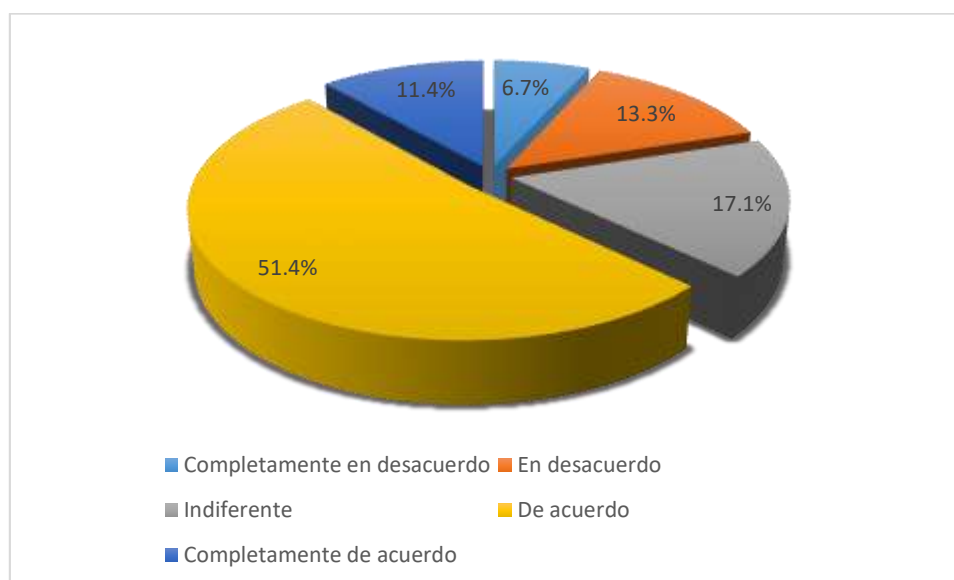
**Interpretación:** A lo observado en la tabla y figura, 41.9% de trabajadores señalan estar de acuerdo con que le han generado mucha insatisfacción en el trabajo, mientras que el 31.4% se muestra indiferente, en tanto que un 10.5% refieren estar completamente en desacuerdo, mientras que un 8.6% refiere estar completamente de acuerdo y un 7.6% se muestra en desacuerdo.

**Tabla 29**

*¿Tiene pendiente muchas deudas que le hace falta el dinero?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido
Completamente en desacuerdo	7	6.7%
En desacuerdo	14	13.3%
Indiferente	18	17.1%
De acuerdo	54	51.4%
Completamente de acuerdo	12	11.4%
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

**Figura 29**



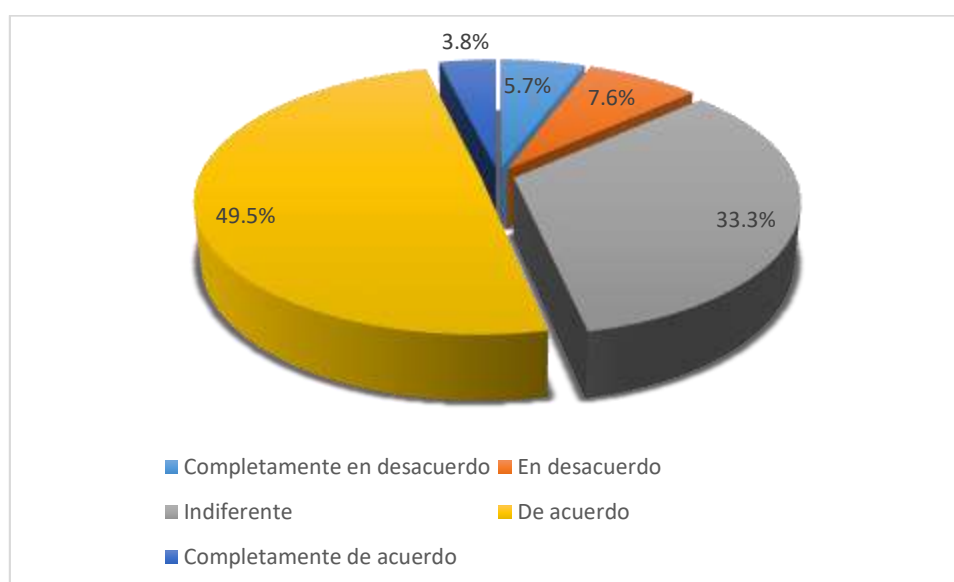
**Interpretación:** de acuerdo a lo observado en la tabla y figura, 51.4% de trabajadores señalan estar de acuerdo con que tiene pendiente muchas deudas que le hace falta el dinero, mientras que el 17.1% se muestra indiferente, en tanto que un 13.3% refieren estar en desacuerdo, mientras que el 11.4% manifiesta estar completamente de acuerdo y un 6.7% se muestra completamente en desacuerdo.

**Tabla 30**

*¿No siente seguridad con que le vuelvan a contratar?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido
Completamente en desacuerdo	6	5.7%
En desacuerdo	8	7.6%
Indiferente	35	33.3%
De acuerdo	52	49.5%
Completamente de acuerdo	4	3.8%
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

**Figura 30**



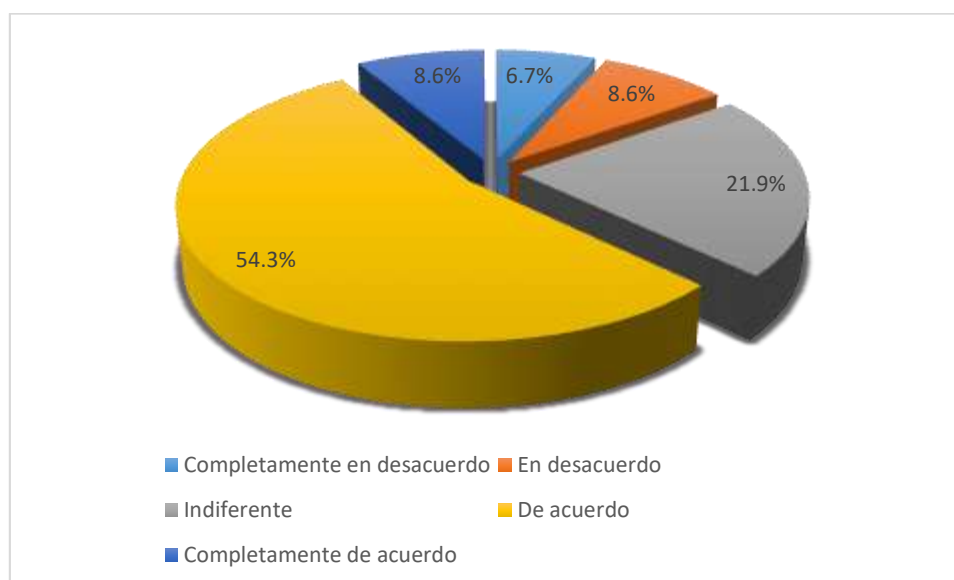
**Interpretación:** a lo que llegamos a observar en la tabla y figura, 49.5% de trabajadores señalan estar de acuerdo con que no siente seguridad con que le vuelvan a contratar, mientras que el 33.3% se muestra indiferente, en tanto que un 7.6% refieren estar en desacuerdo, mientras que un 5.7% manifiesta estar completamente en desacuerdo y un 3.8% se muestra completamente de acuerdo.

**Tabla 31**

*¿Interés por seguir laborando para obtener beneficios económicos?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido
Completamente en desacuerdo	7	6.7%
En desacuerdo	9	8.6%
Indiferente	23	21.9%
De acuerdo	57	54.3%
Completamente de acuerdo	9	8.6%
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

**Figura 31**



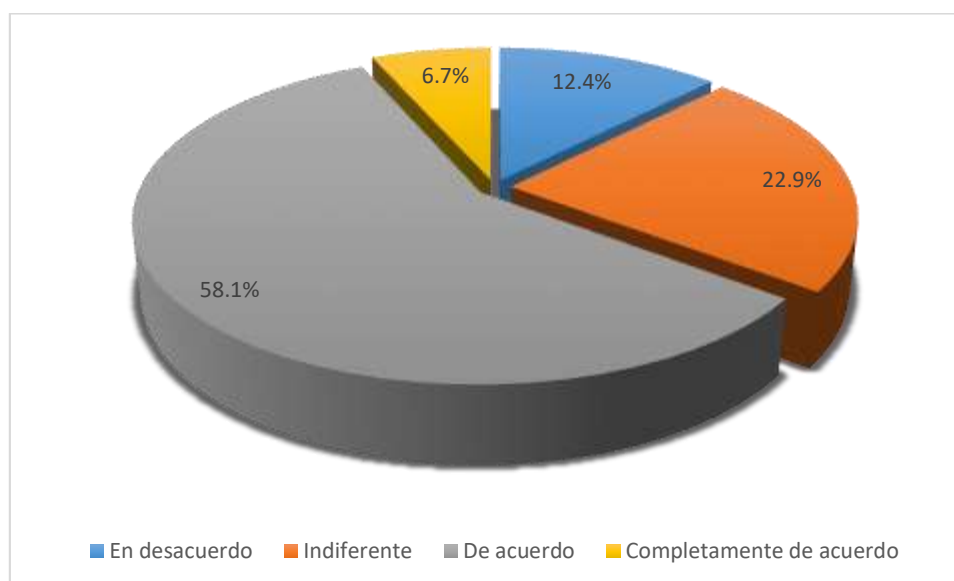
**Interpretación:** a lo que observamos en la tabla y figura, 54.3% de trabajadores señalan estar de acuerdo con que tiene interés por seguir laborando para obtener beneficios económicos, mientras que el 21.9% se muestra indiferente, en tanto que un 8.6% refieren estar completamente de acuerdo, mientras que un 8.6% manifiesta estar en desacuerdo y un 6.7% se muestra completamente en desacuerdo.

**Tabla 32**

*¿Se queda a laborar más tiempo, luego de cumplir el horario de trabajo?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido
En desacuerdo	13	12.4%
Indiferente	24	22.9%
De acuerdo	61	58.1%
Completamente de acuerdo	7	6.7%
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

**Figura 32**



**Interpretación:** A lo que llegamos a observar en la tabla y figura, 58.1% de trabajadores señalan estar de acuerdo con que se queda a laborar más tiempo, luego de cumplir el horario de trabajo, mientras que el 22.9% se muestra indiferente, en tanto que un 12.4% refieren estar en desacuerdo y un 6.7% refiere estar completamente de acuerdo.

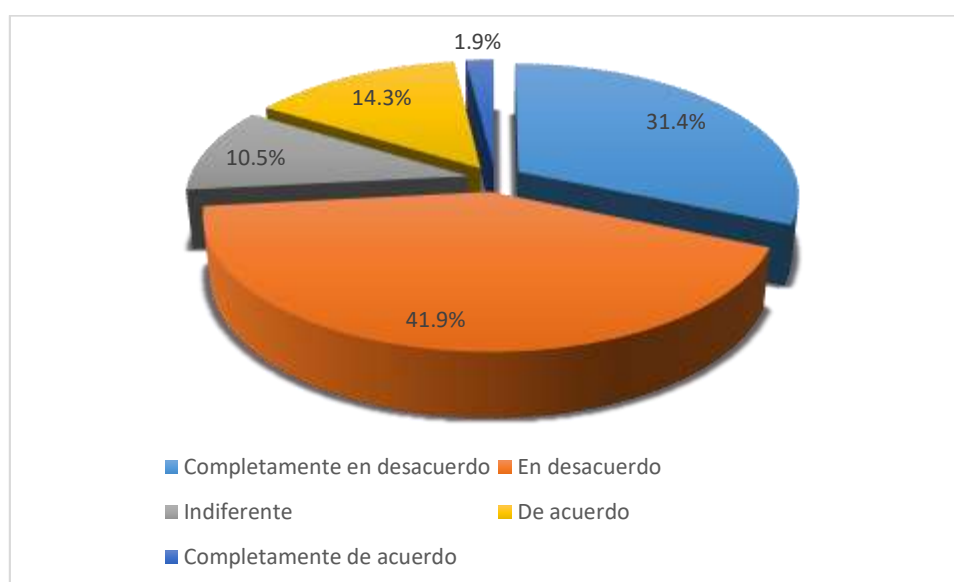


**Tabla 33**

*¿La infraestructura donde trabaja es adecuada?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido
Completamente en desacuerdo	33	31.4%
En desacuerdo	44	41.9%
Indiferente	11	10.5%
De acuerdo	15	14.3%
Completamente de acuerdo	2	1.9%
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

**Figura 33**



**Interpretación:** A lo que llegamos a observar en la tabla y figura, 41.9% de trabajadores señalan estar en desacuerdo con que la infraestructura donde trabaja sea adecuada, mientras que el 31.4% se muestra completamente en desacuerdo, en tanto que un 14.3% refieren estar de acuerdo, mientras que el 10.5% se muestra indiferente y un 1.9% se muestra completamente de acuerdo.

## Análisis estadístico de los resultados

La información que llegó a analizarse basada en las hipótesis planteadas, nos permitió determinar que existe evidencia de relación existente del clima laboral y el estrés.

En relación a la estadística descriptiva se procedió a presentar tablas y figuras en relación a los enunciados de la encuesta.

Contando con el fin de realizar la prueba de si existía o no relación entre ambas variables se halló a través del chi cuadrado, en tanto su valor asociada sea inferior a 0.05 procedemos a rechazar la hipótesis nula, en contraparte aceptamos la hipótesis alternativa. En la presente investigación el valor halado de Chi Cuadrado es menor que alfa (0.05) demostrando la existencia de relación de las dos variables, procediendo a aceptar la hipótesis alternativa y rechazando la hipótesis nula.

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	46,824 <sup>a</sup>	9	,000
Razón de verosimilitud	52,577	9	,000
Asociación lineal por lineal	16,650	1	,000
N de casos válidos	105		

a. 7 casillas (43,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,80.

A razón de hallar el grado de relación de las variables, se procedió a hacer uso de la prueba estadística de Pearson y la de Tau-b de Kendall, el cual nos arrojó el valor de 0,805 y 0,741 respectivamente que quiere decir que se halló relación muy alta entre ellas.

### Correlaciones

		Clima_laboral	Estrés
Clima_laboral	Correlación de Pearson	1	,805**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	105	105
Estrés	Correlación de Pearson	,805**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	105	105

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

### Correlaciones

			Clima_laboral	Estrés
Tau_b de Kendall	Clima_laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,741**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	105	105
	Estrés	Coeficiente de correlación	,741**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	105	105

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

**Tabla cruzada Clima\_laboral\*Estrés**

		Estrés				Total	
		Bajo	Medio	Alto	Muy alto		
Clima_laboral	Mala	Recuento	0	7	0	0	7
		Recuento esperado	,8	1,7	3,2	1,3	7,0
		% del total	0,0%	6,7%	0,0%	0,0%	6,7%
	Regular	Recuento	3	10	8	4	25
		Recuento esperado	2,9	6,0	11,4	4,8	25,0
		% del total	2,9%	9,5%	7,6%	3,8%	23,8%
	Buena	Recuento	9	8	22	6	45
		Recuento esperado	5,1	10,7	20,6	8,6	45,0
		% del total	8,6%	7,6%	21,0%	5,7%	42,9%
	Excelente	Recuento	0	0	18	10	28
		Recuento esperado	3,2	6,7	12,8	5,3	28,0
		% del total	0,0%	0,0%	17,1%	9,5%	26,7%
Total	Recuento	12	25	48	20	105	
	Recuento esperado	12,0	25,0	48,0	20,0	105,0	
	% del total	11,4%	23,8%	45,7%	19,0%	100,0%	

Como podemos observar de la tabla cruzada realizada a nuestras variables de estudio, el clima laboral es considerada buena con un 43%, en tanto que un 27% considera que es excelente, un 24% refiere que es regular y sólo un 6% considera que es mala. Por otro lado, se observa que el 46% considera que tiene estrés a un nivel alto, en tanto que el 24% considera que es medio, el 19% refiere que es muy alto y sólo un 11% refiere que es bajo.

## 8.- ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

### **Al hacer referencia al objetivo 1: Analizar y determinar el clima laboral con que cuenta actualmente la Municipalidad Distrital de Independencia, 2018.**

1. Según los resultados obtenidos, se observa que el 55.2% (Tabla 10) de trabajadores manifestaron que las relaciones con su jefe inmediato es la mejor; lo cual representa que más de la mitad de trabajadores encuestados se encuentra de acuerdo con las relaciones adecuadas con su jefe inmediato. Por otro lado, estos resultados, se asemeja a lo obtenido por (Menéndez, 2014) en su trabajo de investigación “Clima organizacional en la Municipalidad de El Progreso, Jutiapa”, este autor concluye que no todos los entrevistados conocen el significado de cultura organizacional, pero aquellos que realmente entienden la cultura organizacional o aquellos que están relacionados con los valores en la cultura organizacional. Luego de determinar el entorno social de la organización, se determina: En la ciudad, si existe una relación amistosa entre los socios, las autoridades deben aceptar el apoyo de los subordinados.
2. Según los resultados obtenidos, se observa que el 49.5% de trabajadores, los cuales representan casi la mitad de la totalidad de encuestados, manifiestan que están de acuerdo con que el ambiente de su trabajo es muy agradable, lo cual representa que existe un ambiente de trabajo agradable para el desarrollo de su trabajo (Tabla 11). Estos resultados se relacionan con lo que concluye el autor (Menéndez, 2014) en su investigación “Clima organizacional en la Municipalidad de El Progreso, Jutiapa”, refiere que hay suficiente espacio físico y lo suficientemente grande, este último promueve el uso racional y la asignación de zonas de trabajo para albergar a los colaboradores institucionales. Lo cierto es que estas instalaciones son muy buenas porque están debidamente iluminadas, el color de los muros se elige según las condiciones climáticas del lugar, y los colaboradores también gozan de suficiente ventilación debido a la extensión del edificio.

3. Según los resultados obtenidos, se observa que el 53.3% de trabajadores encuestados, manifiestan que puede pedir ayuda con facilidad a quienes laboran con él (ella) (Tabla 12), asimismo, el 78.1% de trabajadores señalan que si le piden ayuda lo hace con mucho agrado. (Tabla 13) Los resultados indican que el personal mantiene una política de compañerismo y trato amable. Estos resultados se relacionan con lo que nos dice (Vásquez, 2013) en su trabajo de investigación “Influencia del deficiente clima laboral en el rendimiento de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, en el año 2012”, concluye que los trabajadores municipales manifestaron que estaban acostumbrados a escuchar y cooperar entre patrones y empleados y los propios empleados, mientras que otro grupo de empleados manifestó que todavía estaban acostumbrados a escuchar y cooperar entre trabajadores por la diferencia entre patrón y trabajadores. Hay amigos entre ellos.
  
4. Según los resultados obtenidos, se observa que el 73.3% de trabajadores encuestados manifestaron que le permiten tomar sus propias decisiones en el desarrollo de su trabajo. (Tabla 19) Los resultados nos indican que el personal cuenta con el apoyo para poner en práctica sus conocimientos y habilidades en bien de la institución, lo cual concuerda con lo que nos dice (Santamaría & Zaña, 2015) en su investigación “Percepción del clima laboral de los Trabajadores de una Entidad Universitaria, 2015”, el clima laboral es considerado muy favorable por el 3.83% de los empleados y el 21,35% es favorable. Sin embargo, el 23,60% opina que es muy desfavorable y el 10,11% no favorable, situación que amerita mejorar el clima laboral con gestión del talento en la organización, orientado a la búsqueda de calidad de vida en el trabajo. En cuanto a la autopercepción, la percepción dominante de los empleados es muy favorable con un 3.82%, favorable con un 21.35%; y moderadamente favorable con 2.72%.

**En relación al objetivo 2: Analizar y determinar el nivel de estrés del trabajador en la Municipalidad Distrital de Independencia, 2017.**

1. Según los resultados obtenidos, se observa que el 73.4% de trabajadores encuestados manifiestan que ha podido adecuarse muy rápido a los cambios tecnológicos (Tabla 22), en consecuencia, dado que dicho porcentaje es muy alto, resalta el hecho de haberse dado los cambios bruscos y muy acelerados en el uso de la tecnología los encuestados han podido responder a dichos cambios, generándole la oportunidad de desempeñarse mejor. Este resultado no coincide con lo que concluye (Ticona, 2017) en su trabajo de investigación “El estrés y el rendimiento laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Taraco, período 2015”, al respecto, el autor señaló que el 35% de las personas cree que los cambios técnicos que se han implementado y se implementarán casi siempre generan presión.
2. Según los resultados obtenidos, se observa que el 50.5% de trabajadores encuestados manifiestan que le ha generado mucha insatisfacción el trabajo (Tabla 28), asimismo el 62.8% refiere que mantienen deudas pendientes por lo que le hace falta el dinero (Tabla 29), dado estos resultados se puede inferir que los problemas personales le afectan al trabajador, generándole estrés. Este resultado se relaciona con lo que concluye el autor (Barreto, 2018), en su trabajo de investigación “El estrés y la productividad laboral en la empresa javfrank Contratistas SAC 2012-2014”, al respecto, el autor señaló que el 35% de ellos creía que casi en este sentido, el autor manifestó que la presión tuvo un impacto negativo en la productividad laboral de Empresa Javfrank Contratistas SAC, el cual fue provocado por los siguientes factores: ambiente, organización e individuo, Y se refleja de esta forma a través de síntomas, porque el 76% de los empleados tienen baja productividad, por lo que la productividad laboral de la empresa se ve afectada.

3. Según los resultados obtenidos, se observa que el 64.8% de trabajadores encuestados, manifiestan que le han acumulado de tareas que no le corresponden (Tabla 24), asimismo, el 53.3% de los encuestados refiere que no siente seguridad con que le vuelvan a contratar (Tabla 30) y, el 62.9% le interesa seguir laborando para obtener beneficios económicos (Tabla 31). Estos resultados dan a conocer que tiene múltiples necesidades personales, pues no trabaja en función a los objetivos de la organización, poniendo de manifiesto sus intereses personales. Este resultado se relaciona con lo que concluye el autor (Sánchez, 2011) en su trabajo de investigación “Estrés laboral, Satisfacción en el trabajo y Bienestar Psicológico en Trabajadores de una Industria Cerealera”, que indica que los resultados obtenidos muestran que, debido a la rotación, exceso de demanda, múltiples ocupaciones, mala comunicación con los inspectores, incompatibilidad de actividades y falta de reconocimiento, existe mucha presión laboral en esta industria. En cuanto a la identificación y análisis de los estresores, se encuentra que, en este orden, “falta de justicia organizacional” seguida de “dificultad en la comunicación interpersonal” y “trabajo sobrecargado” son las fuentes de estrés que más agobian a los trabajadores.

**De acuerdo al objetivo 3: Determinar el grado de relación o asociación del clima laboral con el estrés en la Municipalidad Distrital de Independencia, 2018.**

1. Según los resultados obtenidos, 43% cree que existe un clima laboral bueno (Tabla Cruzada), en tanto que se observa que el 46% de trabajadores manifiestan un alto nivel de estrés el ambiente de su trabajo (Tabla Cruzada). Estos resultados determinan que, si existe una influencia alta entre las variables clima laboral y estrés, porque el estrés depende en gran medida del adecuado clima laboral que existe en la entidad de acuerdo a las condiciones físicas y humanas existentes en la entidad. Estos resultados coincide con lo que concluye el autor (Castillo, 2017) en su trabajo de investigación “Relación entre clima organizacional y estrés laboral en los trabajadores contratados por



locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash, sede central - 2017”, Se ha establecido que todos los empleados contratados por ubicación del servicio no mostraron presión, por el contrario, se estima que el 30,0% de los empleados están moderadamente estresados, mientras que el 70,0% están muy estresados.

2. Según los resultados obtenidos, se observa que el  $r_{xy} = 0,805$  después de haber realizado la prueba estadística a las variables de estudio. Estos resultados determinan que, si existe una relación alta entre las variables clima laboral y estrés, dado a que un buen clima laboral desarrollado en la entidad, reduce el estrés en los trabajadores. Estos resultados se relacionan con lo que concluye (Castillo, 2017) en su trabajo de investigación “Relación entre clima organizacional y estrés laboral en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash, sede central - 2017”, donde indica que el grado de relación o relación que establece la variable clima organizacional y presión laboral es  $r_{xy} = 0.534$ , lo que indica que esta relación es fuerte y negativa, es decir, el resultado muestra que a mejor clima organizacional, menor presión laboral.

## **9.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **Conclusiones**

A razón de haber culminado con el análisis de la información hallada se concluye:

1. El clima laboral en la Municipalidad Distrital de Independencia presenta un nivel bueno, comprobado por el 42.9% de trabajadores que manifestaron que le permiten tomar sus propias decisiones en el desarrollo de su trabajo, las relaciones con su jefe inmediato es la mejor, asimismo como el ambiente de su trabajo es muy agradable, por otro lado, el 23.8% refiere que es regular, atribuido ello a que cuando existen conflictos, los solucionan rápido, al seguimiento de procedimientos acorde a ley, las políticas de trabajo establecidas acorde a ley, etc. Estos resultados nos indican que el personal de la entidad, mantiene un adecuado clima laboral a la hora de realizar sus labores cotidianas; pero por otro lado, en el indicador discrepancias encontramos porcentajes que nos indican que hay una manera de mantener su disconformidad con el clima laboral, el cual provoca que el clima laboral no sea mucho más alto.
2. El nivel de estrés del trabajador en la Municipalidad Distrital de Independencia presenta un nivel alto y muy alto, comprobando ello de acuerdo a las respuestas de los trabajadores encuestados, ascendente al 60.7%, quienes manifestaron que el estrés con que cuentan es alto, los mismos que son atribuidos en mayor porcentaje a la generación de insatisfacción en el trabajo, los problemas personales, las tareas acumuladas la inseguridad en la renovación de contrato, y otros; el porcentaje menor es atribuido a indicadores como el uso de la tecnología, el liderazgo y a los roles establecidos al trabajador. Estos resultados indican que el nivel de estrés en mayor porcentaje es atribuido a los factores personales y organizacionales y menor proporción a las condiciones de trabajo.

3. El clima laboral se relaciona en nivel alto con el estrés en la Municipalidad Distrital de Independencia”, lo cual se comprueba con los porcentajes obtenidos en la contrastación de la hipótesis de acuerdo a las preguntas pertinentes, en estos resultados se evidenciaron claramente al obtener porcentajes superiores en el ambiente de trabajo y las relaciones con el jefe inmediato superior, las sensaciones discrepancias, en tanto la estructura y las recompensas, se encuentran insatisfechos con las instalaciones de la entidad, debido a que sólo el 16.2% de encuestados manifestaron que los ambientes donde trabaja son adecuadas. Estos resultados nos indican que la municipalidad no cuenta con brindar las instalaciones adecuadas para el desarrollo de su trabajo.
  
4. Por último, se determinó la relación del clima laboral en el estrés, en la Municipalidad Distrital de Independencia, donde se estableció que existe relación entre la variable clima organizacional y la variable estrés, tal como lo indica la técnica de análisis estadísticos del chi cuadrado, el cuál es menor que alfa, en consecuencia, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Finalmente, el grado de relación entre las variables Clima laboral y Estrés es alta, tal como indica la técnica de análisis estadístico de Pearson y Tau-b de Kendall, con valores de 0,805 y 0,70 respectivamente.

## **Recomendaciones**

Luego de referir las conclusiones planteamos las siguientes recomendaciones:

1. Eleva el nivel de aceptación del clima laboral, mediante la realización de trabajos en equipo, formulando metas y objetivos alcanzables a cada uno de los equipos conformados y que se encuentren en concordancia con los objetivos organizacionales, asimismo elevar los niveles de compensaciones y/o recompensas a los trabajadores que le permita incrementar su productividad y dejar de lado las preocupaciones e intereses personales de cada uno de sus miembros.
2. Por otra parte, se recomienda mantener el trabajo que viene realizando de parte de los jefes inmediatos, quienes han generado un adecuado clima, proporcionando una mejor toma de decisiones en cada uno de los trabajadores.
3. Por último, mejorar las condiciones de trabajo con respecto a la infraestructura donde se desempeñan, así como a la designación de roles y tareas específicas a cada uno de sus miembros, que le permita reducir la carga laboral con la que cuentan algunos trabajadores.

## 11.- Referencias Bibliográficas

- Alles, M. (2013). *Comportamiento organizacional*. Buenos Aires, Argentina: Granica.
- Astorga Hilbert, I. (2009). *Repositorio*. Obtenido de [https://repositorio.itesm.mx/bitstream/handle/11285/569591/DocsTec\\_10369.pdf?sequence=1](https://repositorio.itesm.mx/bitstream/handle/11285/569591/DocsTec_10369.pdf?sequence=1)
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. (Segunda ed.). México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: McGraw Hill.
- Dolan, S., Valle Cabrera, R., Jackson, S., & Schuler, R. (2007). *La Gestión de los Recursos Humanos*. Madrid, España: McGraw Hill.
- DuBrin, A. (2008). *Relaciones Humanas: Comportamiento humano en el trabajo* (Novena ed.). México: Pearson Educación.
- Forehand g., & Gilmer, B. (1964). Psychological bulletin. *Variación ambiental en estudios del comportamiento organizacional*.
- Franklin , E., & Krieger, M. (2011). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Gan, F., & Berbel, G. (2007). *Manual de Recursos Humanos* (Primera ed.). Barcelona, España: UOC.
- Gan, F., & Triginé, J. (2012). *Clima Laboral*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- García Pérez, A., & Trujillo Minaya, P. (2015). *Repositorio*. Obtenido de <http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/1347/TESES%20524%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- González Hernández, R., (2012). La administración, el medio ambiente y la competitividad. artículo.
- Guízar Montúfar, R. (2013). *Desarrollo Organizacional* (Cuarta ed.). México: Mc Graw Hill.
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2011). *Comportamiento Organizacional* (Décima ed.). México: Thomson.

- Hernández S.R. (2008). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, F., & Baptista. (2001). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- Likert R. (1967). *The Human Organization*. New York: Mc Graw Hill.
- Llaneza Álvarez, J. (2008). *Ergonomía y Psicología aplicada*. España: Lex Nova S.A.
- Menéndez Recinos, N. (2014). *Biblio*. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Menendez-Nery.pdf>
- Molina, R. (2005). *portalbases*. Obtenido de <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/3201-05-00361.pdf>
- Montero, B. (2013). *El concepto de seguridad en el nuevo paradigma de la normatividad mexicana*. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/regsoc/v25n58/v25n58a7.pdf>
- Núñez Vargas, M., & Delgado Fernández, M. (2016). *Repositorio*. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1486/tesis%20-%20nu%C3%B1ez.pdf?sequence=1>
- Poole, M. (1985). *Comunicación y climas organizacionales: Crítica y una nueva perspectiva*. U.S.A.: Beverly Hills.
- Rico R., & De Miguel, J. (1998). *Clima Organizacional*.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (Décimotercera ed.). México: Pearson Educación.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional* (Décimoquinta ed.). México: Pearson.
- Seisdedos, N. (1985). *El Clima Laboral y su medida*. Madrid, España: Colegio Oficial de Psicólogos.
- Tagiuri, R. (1968). *El concepto del clima organizacional*. Boston: Harvard University.
- Ticona Mamani, J. (2017). *Repositorio unap*. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/>

bitstream/handle/UNAP/3704/Ticona\_Mamani\_Julia.pdf?sequence=1&  
isAllowed=y

Uribe Prado, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional*. México: Manual  
Moderno S.A.

Valdés, V. (2005). *Relación Humana*. México: Pearson Educación.

Vásquez Horna, R. (2013). *dspace*. Obtenido de  
[http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/  
handle/UNITRU/4285/V%C3%81SQUEZ%20HORNA%20RUTH%20  
KARINA%28FILEminimizer%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4285/V%C3%81SQUEZ%20HORNA%20RUTH%20KARINA%28FILEminimizer%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y)






**Anexo 2**  
**Matriz de Coherencia**

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	OBJETO DE ESTUDIO	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
<p>“Clima Laboral y Estrés en la Municipalidad Distrital de Independencia, 2018”</p>	<p>¿De qué manera el clima laboral se relaciona con el estrés del trabajador, en la Municipalidad Distrital de Independencia, 2018?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p>	<p>H. Nula: El clima laboral no se relaciona significativamente con el estrés del trabajador en la Municipalidad Distrital de Independencia, 2018.</p>	<p>Clima Laboral y Estrés</p>	<p><b>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:</b></p> <p>1.- TIPO: Descriptivo - correlacional</p> <p>2.- DISEÑO: No Experimental - transversal.</p>
		<p>Determinar en qué medida el clima laboral se relaciona con el estrés del trabajador en la Municipalidad Distrital de Independencia, 2018</p>			
		<p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</b></p>	<p>H. Válida: El clima laboral se relaciona significativamente con el estrés del trabajador en la Municipalidad Distrital de Independencia, 2018.</p>		
		<p>Analizar y determinar el clima laboral con que cuenta actualmente la Municipalidad Distrital de Independencia.</p>			
		<p>Analizar y determinar el nivel de estrés del trabajador en la Municipalidad Distrital de Independencia.</p>			
<p>Determinar el grado de relación o asociación del clima laboral con el estrés en la Municipalidad Distrital de Independencia.</p>					

### Anexo 3

### Validación de juicios de expertos



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
VICERECTORADO ACADEMICO  
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS**

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento siguiente:  
..... de la investigación **“CLIMA LABORAL Y ESTRÉS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INDEPENDENCIA, 2018”** La evaluación del instrumento es de relevancia para validarla y lograr sea utilizado eficientemente en la investigación. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: Roger Roberto Torres Reyes  
 FORMACIÓN ACADÉMICA: Lic. Administración  
 AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Administración Marketing  
 TIEMPO: 6 años CARGO ACTUAL: Docente Universitario  
 INSTITUCIÓN: Universidad San Pedro

Objetivo general: Determinar de qué medida el Clima laboral se relaciona con Estrés del trabajador en la Municipalidad Distrital de Independencia, 2018.

---

Objetivo del juicio de expertos: Validar la encuesta  
 Objetivo de la prueba: Evaluar la encuesta y dar sugerencias  
 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. - Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no es claro - El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. - El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. - El ítem es relativamente importante. - El ítem es muy importante en la investigación.


**MATRIZ DE VALIDACION POR EXPERTOS**

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: **“CLIMA LABORAL Y ESTRÉS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INDEPENDENCIA, 2018”**

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA*	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (si debe modificarse un ítem por favor indique)
Estructura	Las políticas de trabajo están bien establecidas en la entidad.	3	3	3	4	
	Seguimos los procedimientos acorde a ley.	4	4	4	4	
Responsabilidad	Me permiten tomar mis propias decisiones en el desarrollo de mi trabajo.	3	4	4	4	
Recompensa	Me otorgan incentivos por un trabajo bien hecho.	3	4	3	4	
Desafío	Estos siempre dispuesto a asumir nuevos retos en mi trabajo.	3	4	4	4	
	Los riesgos que asumo van en concordancia con los objetivos de la entidad.	4	4	4	4	
Relaciones	Las relaciones con mi jefe inmediato es la mejor.	4	3	3	4	
	El ambiente de mi trabajo es muy agradable.	4	4	3	4	
Cooperación	Puedo pedir ayuda con facilidad a quienes laboran conmigo.	4	4	4	4	
	Si me piden que ayude a alguien, lo hago con mucho agrado.	4	4	4	4	
Estándares	El cumplimiento de mis objetivos son siempre supervisados.	4	4	3	4	
	Se preocupan porque cumpla con las normas y procedimientos que debo seguir en mi trabajo.	3	4	4	4	
Conflicto	Me es fácil aceptar las opiniones de los demás.	4	4	3	4	
	Cuando existen conflictos, los solucionamos muy rápido.	4	4	4	4	

Identidad	Siento que soy muy importante para la entidad.	4	4	3	4
	Sé que puedo contribuir mucho más al desarrollo de la entidad.	3	4	4	4
Factores ambientales	La economía está en una etapa de crecimiento, por lo que no se presentarán problemas en el trabajo.	4	4	3	4
	La política de estado es adecuada en la actualidad.	4	3	3	4
	He podido adecuarme muy rápido a los cambios tecnológicos.	4	4	3	4
Factores organizacionales	Las actividades son muy bien dirigidas por los jefes de la entidad.	4	4	4	4
	Me han acumulado de tareas que no me corresponden últimamente.	4	4	4	4
	Mantengo acumulado mucho trabajo, por lo que necesito ayuda.	4	4	4	4
	Los roles establecidos son muchos, pues no me alcanza mucho el tiempo.	4	4	4	3
	Las relaciones con los demás no son tan buenas.	3	4	4	4
	Me ha generado mucha insatisfacción el trabajo	4	4	4	4
Factores personales	Tengo pendientes muchas deudas que me hace falta el dinero.	4	4	4	4
	No siento seguridad con que me vuelvan a contratar.	4	4	4	4
	Me interesa seguir laborando para obtener beneficios económicos.	4	4	4	4
Condiciones de trabajo	Me quedo a laborar más tiempo, luego de cumplido el horario de trabajo.	4	4	4	4
	La infraestructura donde trabajo es adecuada.	4	4	4	4

### ASPECTO GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada		X	
VALIDEZ			
APLICABLE	X	NO APLICABLE	NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI NO
Validado por: Lic. Adm. Rogas Robes Torres Ruiz		Fecha: 10-08-18	
Firma: 	Teléfono: 972053128	Email: rogas197178@gmail.com	



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
VICERECTORADO ACADÉMICO  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS**

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento siguiente:  
..... de la  
investigación **“CLIMA LABORAL Y ESTRÉS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INDEPENDENCIA, 2018”** La evaluación del instrumento es de relevancia para validarla y lograr sea utilizado eficientemente en la investigación. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: DANIELA MADELEINE CARO ANGELIS  
FORMACIÓN ACADÉMICA: ADMINISTRADORA  
AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: ASESORAMIENTO EMPRESARIAL  
TIEMPO: 11 AÑOS.....CARGO ACTUAL: DOCENTE  
INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD SAN PEDRO

Objetivo general: Determinar de qué medida el Clima laboral se relaciona con Estrés del trabajador en la Municipalidad Distrital de Independencia, 2018.

Objetivo del juicio de expertos: Validar la encuesta

Objetivo de la prueba: Evaluar la encuesta y dar sugerencias

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. - Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no es claro - El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. - El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. - El ítem es relativamente importante. - El ítem es muy importante en la investigación.

**MATRIZ DE VALIDACION POR EXPERTOS**


TULO DE LA INVESTIGACIÓN: “CLIMA LABORAL Y ESTRÉS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INDEPENDENCIA, 2018”

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA*	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (si debe modificarse un ítem por favor indique)
Estructura	Las políticas de trabajo están bien establecidas en la entidad.	4	4	4	4	
	Seguimos los procedimientos acorde a ley.	4	4	4	4	
Responsabilidad	Me permiten tomar mis propias decisiones en el desarrollo de mi trabajo.	4	4	4	4	
Recompensa	Me otorgan incentivos por un trabajo bien hecho.	4	4	4	4	
Desafío	Estoy siempre dispuesto a asumir nuevos retos en mi trabajo.	4	4	4	4	
	Los riesgos que asumo van en concordancia con los objetivos de la entidad.	4	4	4	4	
Relaciones	Las relaciones con mi jefe inmediato es la mejor.	4	4	4	4	
	El ambiente de mi trabajo es muy agradable.	4	4	4	4	
Cooperación	Puedo pedir ayuda con facilidad a quienes laboran conmigo.	4	4	4	4	
	Si me piden que ayude a alguien, lo hago con mucho agrado.	4	4	4	4	
Estándares	El cumplimiento de mis objetivos son siempre supervisados.	4	4	4	4	
	Se preocupan porque cumpla con las normas y procedimientos que debo seguir en mi trabajo.	4	4	4	4	
Conflicto	Me es fácil aceptar las opiniones de los demás.	4	4	4	4	
	Cuando existen conflictos, los solucionamos muy rápido.	4	4	4		

Identidad	Siento que soy muy importante para la entidad.	4	4	4	4	
	Sé que puedo contribuir mucho más al desarrollo de la entidad.	3	3	3	3	
Factores ambientales	La economía está en una etapa de crecimiento, por lo que no se presentarán problemas en el trabajo.	4	4	4	4	
	La política de estado es adecuada en la actualidad.	4	4	4	4	
	He podido adecuarme muy rápido a los cambios tecnológicos.	4	4	4	4	
Factores organizacionales	Las actividades son muy bien dirigidas por los jefes de la entidad.	4	4	4	4	
	Me han acumulado de tareas que no me corresponden últimamente.	4	4	4	4	
	Mantengo acumulado mucho trabajo, por lo que necesito ayuda.	4	4	4	4	
	Los roles establecidos son muchos, pues no me alcanza mucho el tiempo.	4	4	4	4	
	Las relaciones con los demás no son tan buenas.	4	4	4	4	
	Me ha generado mucha insatisfacción el trabajo	4	4	4	4	
Factores personales	Tengo pendientes muchas deudas que me hace falta el dinero.	4	4	4	4	
	No siento seguridad con que me vuelvan a contratar.	4	4	4	4	
	Me interesa seguir laborando para obtener beneficios económicos.	4	4	4	4	
Condiciones de trabajo	Me quedo a laborar más tiempo, luego de cumplido el horario de trabajo.	4	4	4	4	
	La infraestructura donde trabajo es adecuada.	4	4	4	4	



**ASPECTO GENERALES**

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada	X	X	
VALIDEZ			
APLICABLE	X	NO APLICABLE	NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI X
Validado por: LIC. DONESA CARA ANGELES		Fecha: 12-08-18	
Firma: 	Teléfono: 943615084	Email: domadeleiraca@gmail.com	



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
VICERECTORADO ACADÉMICO  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS**

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento siguiente:

..... de la investigación **“CLIMA LABORAL Y ESTRÉS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INDEPENDENCIA, 2018”** La evaluación del instrumento es de relevancia para validarla y lograr sea utilizado eficientemente en la investigación. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO:..... ANADY GONZALEZ LUCERO.....

FORMACIÓN ACADÉMICA:..... ADMINISTRADOR.....

AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL:..... GESTIÓN PÚBLICA - PRIVADA.....

TIEMPO:..... 13 AÑOS..... CARGO ACTUAL:..... DOCENTE.....

INSTITUCIÓN:..... UNIVERSIDAD SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO - HUACABAY.....

Objetivo general: Determinar de qué medida el Clima laboral se relaciona con Estrés del trabajador en la Municipalidad Distrital de Independencia, 2018.

Objetivo del juicio de expertos: Validar la encuesta

Objetivo de la prueba: Evaluar la encuesta y dar sugerencias

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. - Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no es claro - El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. - El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. - El ítem es relativamente importante. - El ítem es muy importante en la investigación.

**MATRIZ DE VALIDACION POR EXPERTOS**

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: **“CLIMA LABORAL Y ESTRÉS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INDEPENDENCIA, 2018”**

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA*	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (si debe modificarse un ítem por favor indique)
Estructura	Las políticas de trabajo están bien establecidas en la entidad.	4	3	4	4	
	Seguimos los procedimientos acorde a ley.	4	4	4	4	
Responsabilidad	Me permiten tomar mis propias decisiones en el desarrollo de mi trabajo.	4	4	4	4	
Recompensa	Me otorgan incentivos por un trabajo bien hecho.	4	4	4	4	
Desafío	Estos siempre dispuesto a asumir nuevos retos en mi trabajo.	4	4	4	4	
	Los riesgos que asumo van en concordancia con los objetivos de la entidad.	4	4	4	4	
Relaciones	Las relaciones con mi jefe inmediato es la mejor.	4	4	4	4	
	El ambiente de mi trabajo es muy agradable.	4	4	3	4	
Cooperación	Puedo pedir ayuda con facilidad a quienes laboran conmigo.	4	3	4	4	
	Si me piden que ayude a alguien, lo hago con mucho agrado.	4	4	4	3	
Estándares	El cumplimiento de mis objetivos son siempre supervisados.	3	3	4	4	
	Se preocupan porque cumpla con las normas y procedimientos que debo seguir en mi trabajo.	4	4	4	4	
Conflicto	Me es fácil aceptar las opiniones de los demás.	4	4	4	4	
	Cuando existen conflictos, los solucionamos muy rápido.	4	4	4	4	

Identidad	Siento que soy muy importante para la entidad.	4	4	4	4
	Sé que puedo contribuir mucho más al desarrollo de la entidad.	4	4	4	4
Factores ambientales	La economía está en una etapa de crecimiento, por lo que no se presentarán problemas en el trabajo.	4	4	4	4
	La política de estado es adecuada en la actualidad.	4	3	3	3
	He podido adecuarme muy rápido a los cambios tecnológicos.	4	4	4	4
Factores organizacionales	Las actividades son muy bien dirigidas por los jefes de la entidad.	3	4	4	4
	Me han acumulado de tareas que no me corresponden últimamente.	4	4	4	4
	Mantengo acumulado mucho trabajo, por lo que necesito ayuda.	4	4	4	4
	Los roles establecidos son muchos, pues no me alcanza mucho el tiempo.	3	4	3	4
	Las relaciones con los demás no son tan buenas.	4	4	4	4
	Me ha generado mucha insatisfacción el trabajo	4	4	4	4
Factores personales	Tengo pendientes muchas deudas que me hace falta el dinero.	4	3	4	4
	No siento seguridad con que me vuelvan a contratar.	4	4	4	4
	Me interesa seguir laborando para obtener beneficios económicos.	3	4	3	4
Condiciones de trabajo	Me quedo a laborar más tiempo, luego de cumplido el horario de trabajo.	3	4	3	3
	La infraestructura donde trabajo es adecuada.	4	3	4	3

### ASPECTO GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>VALIDEZ</b>			
APLICABLE	<input checked="" type="checkbox"/>		NO APLICABLE
			NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI NO
Validado por: <i>ANDY GONZALEZ DUELO</i>			Fecha: <i>14-03-2018</i>
Firma: <i>Gonzalo Dueño</i>	Teléfono: <i>943123867</i>	Email: <i>glad.10@lutmail.com</i>	

