



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega
Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

FACULTAD DE INGENIERÍA ADMINISTRATIVA E INGENIERÍA
INDUSTRIAL

**RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN
TRABAJADORES DE LA SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD
LIMITADA DEL BUSTO & RIVEROS, CUSCO - 2019**

TESIS

Para optar el título profesional de Ingeniero Administrativo

AUTORA

RIVEROS LA RIVA, YUNY HARUMI

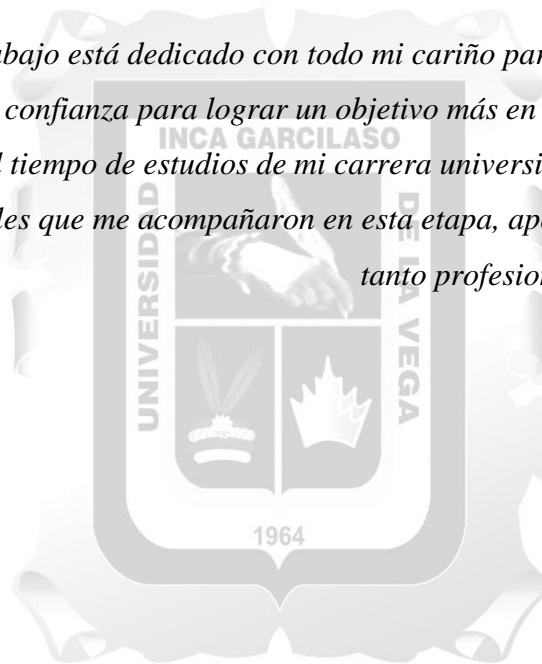
ASESOR

LUJÁN RUÍZ, ROGER ORLANDO

Cusco, 11 de Noviembre 2019

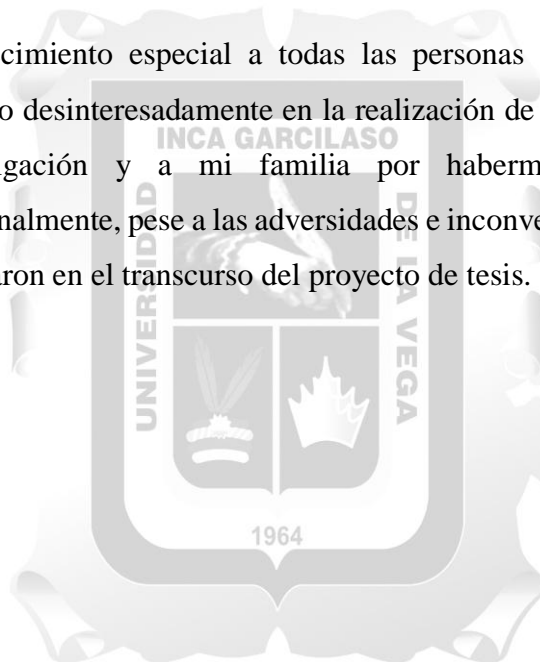
DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado con todo mi cariño para mi familia, por haber depositado toda su confianza para lograr un objetivo más en mi vida y haber sido mi apoyo a lo largo del tiempo de estudios de mi carrera universitaria y más. A todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación tanto profesional y como ser humano.



AGRADECIMIENTOS

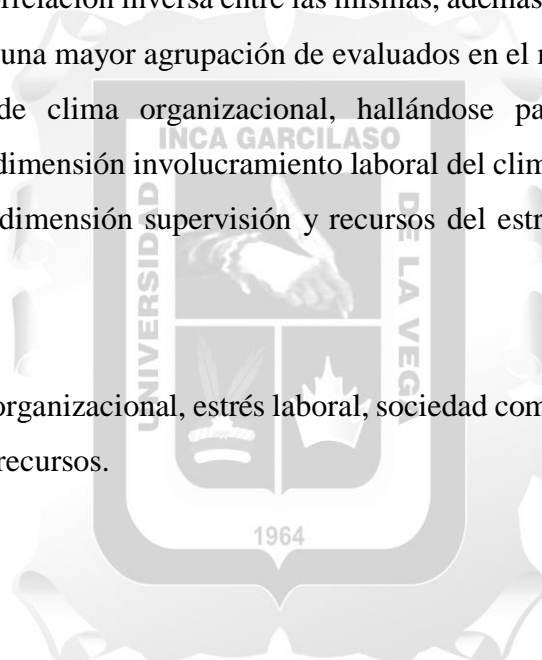
Un agradecimiento especial a todas las personas que se han involucrado desinteresadamente en la realización de este trabajo de investigación y a mi familia por haberme apoyado incondicionalmente, pese a las adversidades e inconvenientes que se presentaron en el transcurso del proyecto de tesis.



RESUMEN

La presente investigación se desarrolló a fin de conocer como es la relación entre el clima organizacional y estrés laboral en trabajadores de la Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada Del Busto & Riveros, bajo un alcance de tipo correlacional y un diseño no experimenta-transversal, utilizándose para dicho dos escalas de alternativas múltiples, con cualidades psicométricas comprobadas y en el caso del estrés se optó por la adaptación peruana del instrumento diseñado por la Organización internacional del Trabajo. Una vez ejecutado el estudio se pudo determinar la asociación entre variables de estudio, así como la correlación inversa entre las mismas, además en la descripción de las variables se identificó una mayor agrupación de evaluados en el nivel promedio bajos de estrés y favorables de clima organizacional, hallándose paralelamente relaciones significativas entre la dimensión involucramiento laboral del clima organizacional con el estrés laboral y de la dimensión supervisión y recursos del estrés laboral con el clima organizacional.

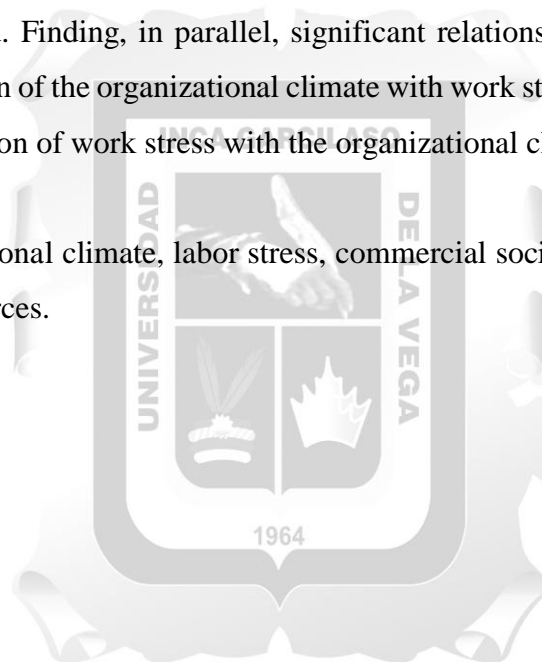
Palabras clave: clima organizacional, estrés laboral, sociedad comercial, involucramiento laboral, supervisión y recursos.



ABSTRACT

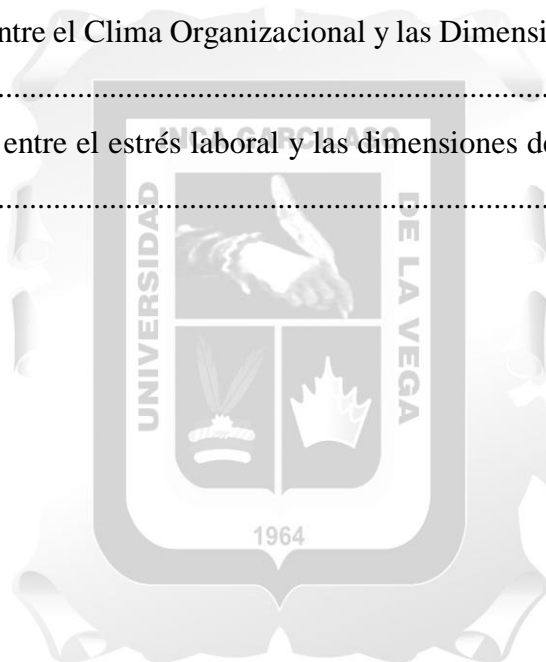
The present investigation was developed in order to know the relationship between the organizational climate and work stress in workers of the Commercial Society of Limited Liability Del Busto & Riveros, under a correlational scope and a non-transversal-experimental design, being used for said two Multiple alternative scales, with proven psychometric qualities, and in the case of stress, the Peruvian adaptation of the instrument designed by the International Labor Organization was chosen. Once the study was carried out, the association between study variables could be determined, as well as the inverse correlation between them. Furthermore, in the description of the variables, a greater grouping of those evaluated in the average low level of stress and favorable organizational climate was identified. Finding, in parallel, significant relationships between the labor involvement dimension of the organizational climate with work stress and the supervision and resources dimension of work stress with the organizational climate.

Key words: organizational climate, labor stress, commercial society, labor involvement, supervision and resources.



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Modelo de Clima Organizacional de Likert	18
Tabla 2. Modelo de clima organizacional de Pritchard y Karasick.....	18
Tabla 3. Modelo de Clima Organizacional de Litwin y Stringer	18
Tabla 4. Nivel de Clima Organizacional	35
Tabla 5. Nivel de estrés laboral	36
Tabla 6. Nivel de Clima Organizacional, según Género	38
Tabla 7. Nivel de estrés laboral, según género	42
Tabla 8. Correlación entre el clima organizacional y el estrés laboral.....	39
Tabla 9. Correlación entre el Clima Organizacional y las Dimensiones del Estrés Laboral	40
Tabla 10. Correlación entre el estrés laboral y las dimensiones del clima organizacional	41



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo de Facetas Ampliado de Beehr y Newman.....	21
Figura 2. Modelo Transaccional de Moreno Jiménez	22
Figura 3. Modelo OIT - OMS.....	23
Figura 4. Esquema de Diseño de Investigación.....	32
Figura 5. Descripción de la Variable Clima Laboral.....	36
Figura 6. Nivel de Estrés Laboral.....	37
Figura 7. Nivel del Clima laboral, según Género.....	38
Figura 8. Nivel de estrés laboral, según género.....	43



INTRODUCCIÓN

El presente trabajo consta de 5 capítulos. Se desarrolla el Capítulo I, en el cual se define el marco teórico de la investigación en el cual se definen las variables que investigaremos, y se define el marco conceptual. En el Capítulo II se define el problema, objetivos hipótesis y la variable independiente como es el clima organizacional, y la variable dependiente que es el estrés laboral, Se definió el problema de investigación y los objetivos de la investigación así mismo, se definió la hipótesis. En el Capítulo III se definió la metodología de investigación, definiendo el método, la técnica de investigación y los instrumentos. En el Capítulo IV. Se presenta los resultados y el análisis de los resultados mostrando el análisis descriptivo, y la contrastación de hipótesis, y finalmente el Capítulo V. Se presentan las conclusiones y las recomendaciones.



ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vii
INTRODUCCIÓN.....	viii
ÍNDICE.....	ix
CAPITULO I: MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	11
1.1 Marco Histórico.....	11
1.2 Bases Teóricas.....	14
1.3 Marco Legal.....	23
1.4 Investigaciones o antecedentes del estudio.....	23
1.5 Marco Conceptual.....	26
CAPITULO II: EL PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPOTESIS Y VARIABLES.....	28
2.1. Planeamiento del Problema.....	28
2.1.1. Descripción de la realidad problemática.....	28
2.1.2. Definición del problema general y específicos.....	28
2.2. Objetivos, delimitaciones y justificación de la investigación.....	29
2.2.1. Objetivo general y específico.....	29
2.2.2. Delimitación del estudio.....	30
2.2.3. Justificación e importancia de estudio.....	30
2.3. Hipótesis, variables y definición operacional.....	30
2.3.1. Hipótesis general y específicos.....	30
2.3.2. Variables, definición operacional e indicadores.....	31
CAPÍTULO III: MÉTODO, TÉCNICA E INSTRUMENTOS.....	32
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	35
4.1. Análisis Descriptivo.....	35
4.2. Contrastación de Hipótesis.....	38
4.3. Discusión.....	43

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	46
5.1. Conclusiones	46
5.2. Recomendaciones	47
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	48
ANEXOS	50



CAPITULO I: MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Marco Histórico.

La empresa Del Busto & Riveros S.C.R.L., se constituye en una empresa dirigida a generar valor y desarrollar soluciones integrales a partir de la asesoría empresarial, en general y de marketing, en particular, sustentada en políticas y prácticas empresariales articuladas en la orientación al cliente, uso de tecnología de información y comunicación, control de resultados y desarrollo de la calidad humana. En este entender se establecen procedimientos de control y evaluación buscando la retroalimentación continua de los procesos desarrollados en la empresa, considerándose de relevante importancia aquellos que permitan no solo cumplir con las necesidades de los clientes y expectativas competitivas del mercados, sino también velar por el bienestar integral de los colaboradores, así como la cautela de los niveles óptimos de desempeño de los recursos humanos.

Además Del Busto & Riveros S.C.R.L., expone dentro de sus documentos de gestión organizacional un marco estratégico sólido que evidencia el interés de la empresa por la consolidación de escenarios de desarrollo, mediante la planificación, apreciación que se evidencia en la visión de la empresa:

Ser reconocidos como una empresa líder en la prestación de servicios y soluciones integrales en asesoría empresarial y marketing a nivel regional, diferenciándonos por cumplir siempre con los más altos parámetros de calidad, apoyándose en el amplio conocimiento del entorno empresarial y aplicándolo en pos del desarrollo y crecimiento de la región. Contribuir con el logro de objetivos profesionales, así como elevar su nivel de conocimiento, productividad y calidad de vida (DB&R, 2017, p.1)

La empresa objeto de estudio, por tanto busca configurar dentro de su estrategia de negocios prácticas de importancia, para un mercado cada vez más competitivo y establecer mediante la planificación la programación de las mismas, siendo importante lo mencionado si consideramos que es función del estratega comprender y enfrentar la competencia (Porter, 2008), pues mediante la ejecución de actividades que permitan hacer

competitiva a la empresa se asegura no solo su permanencia en mercados de atención inmediata, sino también su salida a nuevos mercados y su participación activa en la generación de potenciales de crecimiento de la región y el país.

Si bien los procesos de acción empresarial se consideran importantes en distintos sectores o áreas funcionales de la empresa, es relevante también considerar, la secuencia de acciones planificadas por área y de manera aún más importante identificar aquellas desatendidas, por cuanto, el estudio se orienta a generar acciones vinculadas al diagnóstico en la gestión del talento humano, teniendo en cuenta que por la naturaleza de la empresa analizada y del mercado en el que esta se desenvuelve la misma, no se establecieron primigeniamente procedimientos o acciones diagnósticas que permitan un mejor trabajo en el área de recursos humanos, situación que podría constituir una amenaza, si consideramos los enfoques de organización relacional, donde los colaboradores van ocupando un lugar expectante para garantizar el desarrollo y éxito de la organización (Rodríguez, 2004).

Dentro de la gestión de recursos humanos existen diferentes acciones a ejecutar, las mismas que tienen soporte en prácticas propias o naturales al área y aquellas de orden periférico o de soporte, entre las cuales se consideran continuamente los procesos de evaluación organizacional vinculados a medir actitudes o percepciones de los trabajadores, factores de riesgo psicosocial, entre otros. El control de variables organizacionales vinculadas a características individuales propias de recursos humanos, se constituye en una práctica habitual en las empresas de vanguardia, debido a la ratificación empírica de su relación con los niveles de desempeño, en este contexto la evaluación de clima organizacional, entendido por Segredo, García, López, Cabrera, & Perdomo, en 2015, como una cualidad del medio ambiente laboral, experimentada por los trabajadores que influye en su comportamiento, es un elemento importante al analizar las acciones ejecutados por miembros de la empresa.

Sabiendo que el clima organizacional es el que explica sobre el ambiente de trabajo, es importante entender que dichos atributos del medio laboral son percibidos por los trabajadores que se desempeñan en dicho ambiente (Pace, 1968), siendo importante considerar que al ser el fenómeno perceptual selectivo, la percepción de ambientes de

trabajo también se genera como parte de la articulación de una serie de elementos y más propiamente por existencia de matices propios de cada subcultura parte del mapa organizacional (Argyris, 1957).

Existe sin embargo cierta dificultad al momento de evaluar variables del tipo clima organizacional, la misma que se sustenta en la inexistencia, después de más de 50 años de su caracterización, de una definición que genere consenso entre los teóricos identificados con el estudio de dicha variable (Parker, Baltes, Young, Huff, & Altmann, 2003). Lo mencionado si bien genera cierta dificultad en el estudio de la variable, no se constituye en un impedimento real para su abordaje, más aun teniendo en consideración la variedad de modelos de interpretación existentes y los resultados a nivel empírico que respaldan la ejecución de continuos estudios bajo distintos alcances de investigación en el tema, encontrándose considerable número de asociaciones entre el clima laboral y distintas variables como la motivación, desempeño o satisfacción laboral. Además, es importante considerar el ámbito preventivo atribuido al clima laboral el mismo que se puede evidenciar en su asociación con constructos vinculados a la disminución de riesgos laborales y bienestar individual, tal como es el caso del estrés laboral.

Es apreciación de distintos investigadores e instituciones dedicadas al estudio de la actividad laboral colocar especial importancia a la prevención de problemas de estrés en el lugar de trabajo, a fin de optimizar las condiciones laborales y la organización del trabajo (OIT, 2013). Dicha consideración se hace importante conforme se vienen dando los procesos de transformación en la administración de personal de las instituciones, has llegar a enfoques intrincado con las necesidades y bienestar del trabajador, el mismo que busca su bienestar personal a fin de generar escenarios que permitan hacer uso del talento del mismo en la organización. El estrés laboral se puede entender también en el marco de la definición dada por la Comisión Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo, que realiza las perjudiciales reacciones físicas y emocionales producidas cuando las exigencias del trabajado no equiparan los recursos o las necesidades propias del trabajador, de esta manera veremos que el desequilibrio entre demandas y control terminará produciendo alto nivel de estrés en determinado momento (Rodríguez & De Rivas, 2011).

El término estrés es utilizado en distintos sentidos y connotaciones, puesto que en algunos estudios se observa su cualidad adaptativa o propicia para el entendimiento de la preparación física para la acción, sin embargo una forma habitual de entenderlo, sobre todo en el ámbito laboral, no es como trastorno a la salud, sino como un signo inicial de la posible respuesta al daño tanto físico como emocional (OIT, 2016). Dentro de la identificación del estrés laboral se hace importante por tanto la descripción de las características del mismo, las mismas que la práctica de la evaluación de la variable tendrían que ver con identificación de los niveles o intensidad de la presentación del mismo, dado que niveles inadecuados del mismo o el mantenimiento del estímulo estresor, sin posibilidad de respuesta podrían afectar negativamente la salud integral de trabajador (Institute of Work, Health & Organisations, 2004).

Por lo mencionado el presente estudio intenta establecer la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en la organización objeto de estudio, en el marco de un proceso de mejora continua en la empresa, la misma que por su naturaleza se orienta a la retroalimentación continua.

1.2 Bases Teóricas

A. Clima organizacional

A lo largo de las diversas investigaciones se menciona que las definiciones de clima organizacional son diversas, pero que estas no siempre son excluyentes entre sí y que se llega a un consenso donde se dice que el clima organizacional viene a ser una dimensión de la calidad de vida laboral y tiene una gran influencia sobre la productividad y el talento humano de una organización.

Los fundamentos básicos sobre el clima organizacional están basados en los estudios básicos de (Lewin, 1951); quien indica que el comportamiento del individuo no depende únicamente de las características que este posee sino de cómo percibe el clima de trabajo y los componentes que pueda presentar la organización; cabe mencionar que las características personales se refieren a temas como la motivación, la satisfacción, etc. las cuales intervienen en la percepción que tiene la persona sobre el trabajo. Por su parte

(Schneider & Hall, 1972) menciona que clima es el conjunto de propiedades del ambiente laboral percibido directa o indirectamente por los empleados.

Por su lado, Brunet, en 1987, indica que la percepción de los atributos individuales explica el clima lo define los valores así mismo, las necesidades y también el grado de satisfacción del empleado, es decir, el empleado percibe el clima organizacional en función a aquellas necesidades que la empresa pueda satisfacer.

Entonces en función a estas variables mencionadas se podría decir que se percibe por los sentidos. El clima organizacional tiene un efecto en las personas para que se relacione de forma positiva o negativa.

El clima puede mejorar mediante una intervención bien hecha entre ellas destacan algunas características que se consideran entre sus condicionantes:

- Política de la dirección
- Estilos de liderazgo
- Formas de comunicación interna
- Tamaño de la organización

Es por ello que se concluye en que el clima organizacional vendría a ser la percepción de los trabajadores en función a la organización guiados por una serie de dimensiones y factores como la motivación, satisfacción de la persona como de la organización.

B. Estrés laboral

Fue Selye quien definió el estrés como la respuesta del organismo a percepciones vinculadas con una amenaza y caracterizada por una etapa de alarma, donde un organismo se alista para dar una respuesta, entendida también como una fase de resistencia, en la cual se producen una serie de cambios específicos que a la postre posibilitan enfrentarnos una situación-, además de una etapa de y agotamiento, donde se genera el desgaste producto del enfrentamiento a dicha situación. Si ubicamos dicha percepción de amenaza en el ámbito organizacional se habla de estrés laboral (Casado, 2005).

Posteriormente Lazarus & Folkman, en 1984, presentan su propia definición de estrés entendiéndolo como la relación particular generada entre el sujeto y el entorno, que sería evaluada por el mismo como amenazante y desbordante, en este entender podemos ubicar un constructo que por su naturaleza se presenta en el sujeto, sin embargo, está condicionado por la dinámica de contacto del mismo con el ambiente que lo circunscribe, así como por las demandas de este.

Además, debemos considerar que la Comisión Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo considera que el estrés laboral configura como una reacción física y emocional nociva que surge al encontrarse capacidades insuficientes en los sujetos respecto a las exigencias laborales.

En la actualidad veremos que el estrés laboral se constituye en uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores, así como para un buen funcionamiento de las empresas (OIT, 2013), Dicha realidad no es ajena a nuestro país, más aun si consideramos que el estrés laboral comienza recién a tomarse como una variable de interés para la investigación, sin embargo estudios como el de Fernández, de 2010, ya permiten identificar las poblaciones de docentes y trabajadores de la salud como más vulnerables.

C. Clima organizacional

Hoy en día los diferentes tipos de empresa, estarán orientados hacia su equipo humano, donde se generará entornos fortalecidos favoreciendo así las relaciones interpersonales basadas no solo en la confianza sino en el respeto, donde las personas se sienten comprometidas con la organización y alineadas a la estrategia empresarial, creando así un buen clima laboral.

Ya que, sin un buen clima organizacional, indistintamente del tipo de empresa, se generará riesgos siguientes, entre los cuales tendríamos: alta rotación, bajos niveles de productividad, dificultades de comunicaciones y conflictos. Al ocurrir tales cambios será recomendable que los cargos superiores realicen ciertas acciones, como intervenir

jefaturas, reorganizar los equipos de trabajo, establecer nuevos canales de comunicación o por su parte en general romper con la rutina. Es importante considerar también el aumento en el volumen de empresas y la generación de un mercado cada vez más competitivo.

Por lo mencionado veremos que en los años 60 Lewin (1951), indicó el estudio del *clima* al proponer que el campo psicológico o entorno de desarrollo de la persona ejerce influencia sobre el comportamiento humano y el desenvolvimiento de la persona. De esta manera la comprensión objetiva de la organización podría verse apoyada en razón a la comprensión del clima laboral. (4B). Posteriormente Dessler (1979) entiende el *clima* como percepciones propias del sujeto respecto a su organización en la que desempeña labores, además de la opinión que debería ser formada en términos organizativos (estructura y recompensas), así como los recursos humanos (consideración y apoyo) y otros de orden cultural (apertura), por lo mencionado veríamos una diversidad de aspectos vinculados entre sí y que forman el significado atribuido al *clima* (Olaz, 2013)

En aproximaciones recientes veremos que Álvarez (1992) presenta la idea del ambiente y como en la medida de su condición favorable o no para los trabajadores, se genera la repercusión en la definición del concepto de *clima* y, además por extensión, permite impulsar el sentido de pertenencia y la satisfacción laboral. Tamien Silva (1996) considera tres coordenadas para poder definir el significado del *clima laboral*, las mismas que se consideran en razón a sus principales protagonistas: La persona (trabajador), los grupos de trabajo y la organización (Olaz, 2013).

Modelos de clima organizacional

Litwin y Stringer (1968) desarrollan un modelo para el clima laboral el cual coincide de alguna manera, además, en el modelo de Schneider y Bartlett (1968) se verá que la coincidencia con el papel asignado al conflicto, sin descartar que en estos últimos también consideran como elementos explicativos otros como: el apoyo directivo y el interés por los empleados ingresantes, entre otros. (10B)

Se identifica que Likert, (citado por Brunet, 2004) comprende la percepción del clima en función de las siguientes dimensiones:

Tabla 1. Modelo de Clima Organizacional de Likert

Clima Organizacional	Métodos de mando
	Características de las fuerzas motivacionales
	Características de los procesos de comunicación
	Características de los procesos de influencia
	Características de los procesos de toma de decisiones
	Características de los procesos de planeación
	Características de los procesos de control
	Objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento

Fuente: Brunet (2004)

Por otro lado Brunet, (1987) comenta el modelo de Pritchard y Karasick:, el mismo que se configura en 11 dimensiones

Tabla 2. Modelo de clima organizacional de Pritchard y Karasick

Clima Organizacional	Autonomía
	Conflicto y cooperación
	Relaciones Sociales
	Estructura
	Remuneración
	Rendimiento
	Motivación
	Estatus
	Flexibilidad e innovación
	Centralización de la toma de decisiones
	Apoyo

Fuente: Brunet (2004)

Por otro lado, Rodríguez, (1999) comenta el cuestionario de Litwin y Stringer, el mismo que se presenta con seis dimensiones:

Tabla 3. Modelo de Clima Organizacional de Litwin y Stringer

Clima Organizacional	Estructura organizacional
	Remuneraciones
	Responsabilidad
	Riesgos y toma de decisiones
	Apoyo
	Conflicto

Fuente: Rodríguez (1999).

De otro lado Litwin y Stringer (1978) presentan un modelo explicativo del clima laboral, como parte de una nueva versión proponen una nueva versión, configurado nueve dimensiones, además de la estructura organizativa y el régimen de conflictos, anteriormente consideradas, se añaden: responsabilidad personal, aspectos remunerativos, desafíos, relaciones sociales, cooperación, cumplimiento de estándares e identificación con la organización. (11B)

B. Estrés laboral

El estrés laboral es un ámbito de estudio cada vez más amplio y por su complejidad merece el reconocimiento de diferentes enfoques u orientaciones respecto a manifestación y desarrollo, teniendo en cuenta posturas de análisis que parten de lo físico- biológico hasta aquellas de orden administrativo que vinculan más con sus consecuencias. En este entender Naranjo, en 2009, analiza una posible agrupación de orden teórico para los planteamientos vinculados al análisis del estrés laboral y establece los enfoques a continuación mencionados:

a) Enfoque físico y bioquímico - Se centran en las respuestas orgánicas experimentadas por los individuos al estar sujetos a un ambiente o situación estresante. Dicho enfoque al analizarse en un ámbito laboral no pondría mucho interés en el contexto, sino más bien en las consecuencias orgánicas de mantener un estímulo adverso, como podría ser la responsabilidad en un proceso organizacional, por un periodo prolongado de tiempo sobre el trabajador.

b) Enfoques psicosociales – Estos enfoques se interesan por los estímulos externos, es decir aquellos elementos ambientales o relacionales que por su naturaleza podrían generar estrés. Dicho enfoque en el ámbito organizacional prioriza la importancia de las condiciones de trabajo, es decir analiza elementos como la ergonomía, remuneración, equipamiento, entre otros aspectos objetivos, sin embargo, al considerar también el aspecto social evalúa las relaciones mantenidas en el trabajo., al momento de analizar el estrés.

c) **Enfoques de orientación cognitiva** – Considera que el estrés surge en razón a evaluaciones cognitivas que la persona genera en su vinculación con el ambiente. Desde la perspectiva organizacional se prioriza el análisis de la percepción del trabajador respecto a posibles respuestas a las exigencias en el ambiente de trabajo y las consecuentes valoraciones de las mismas, en este entender el trabajador responde a los distintos componentes del ambiente laboral.

d) **Enfoques integradores** – Genera un margen de análisis más amplio que el contemplado en los enfoques anteriores, por tanto, se busca la convergencia e interacción de muchas variables. En el ámbito laboral se valora la relación dinámica entre persona y ambiente.

Tipos de estrés laboral:

Bajo el planteamiento de Martínez veremos que los distintos tipos de estrés laboral, en los últimos años, pueden agruparse en:

- **Desgaste Profesional o Burn-out:** Es una variedad de mayor intensidad, la misma que se origina cuando los elementos estresores se mantienen constantes en el tiempo y el trabajador no posee capacidades para enfrentarlos.
- El burnout se considera un síndrome que es consecuencia del agotamiento emocional, la fatiga de los trabajadores y la despersonalización, dándose con mayor frecuencia en trabajadores que tienen contacto directo con personas.
- **Estrés Tecnológico:** Es consecuencia del avance tecnológico y su acción dentro de las organizaciones afectando a los colaboradores, debido a la ausencia de capacitación en el uso de las tecnologías de información y comunicación o por la repetición y monotonía del trabajo.
- **Conciliación de la vida laboral y familiar:** No existe una adecuada gestión de tiempos y actividades entre ambos ámbitos de desarrollo

personal. Debido a la igualdad de géneros y roles se presenta con mayor frecuencia en la actualidad.

Modelos de estrés laboral

Modelo de facetas ampliado de Beehr y Newman

El estrés laboral se ubica en el componente medioambiental, sin embargo, la respuesta de estrés se genera en razón a consecuencias personales. El modelo plantea la presencia de estresores, así como de respuesta de estrés, siendo estas las dos condiciones necesarias y suficientes para considerar una situación de estrés ocupacional. Sin embargo, la existencia de más facetas, significaría la existencia de otras variables en el proceso. Se debe considerar que la faceta personal se configura en razón a características estables de la persona, tal es el caso de la personalidad o características socio-demográficas, pudiendo las mencionadas interactuar con diferentes estresores para generar una gama distinta de respuestas de estrés. Mientras la variable consecuencias organizativas abarca las conductas o comportamientos de los empleados, bajo situaciones de estrés, teniendo por tanto implicancia en el logro organizacional.

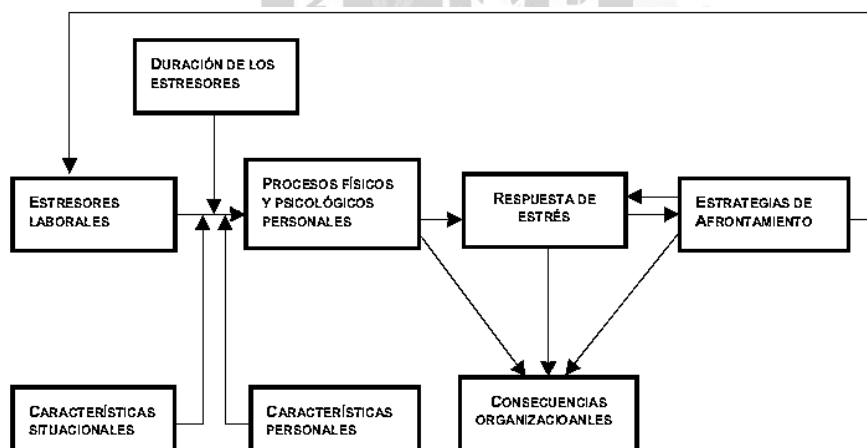


Figura 1. Modelo de Facetas Ampliado de Beehr y Newman

Fuente: Rodríguez & De Rivas (2011).

Modelo Transaccional de Moreno-Jiménez

Siguiendo el modelo teórico cognitivo-motivacional-relacional planteado por Lazarus, se valora la respuesta emocional como dependiente de los significados propios

de la relación entre persona y el ambiente. Pues este autor considera que es importante considerar los objetivos, metas y recursos de los trabajadores antes de tomar decisiones respecto a modificaciones en el ambiente laboral. Desde la perspectiva planteada Moreno-Jiménez desarrollan una evaluación transaccional en el estudio de diversos procesos socio-laborales, como serían el desgaste profesional, el estrés, condiciones familiares-laborales, acoso laboral, entre otros, dando importancia a los factores de la personalidad para un adecuado entendimiento del fenómeno.

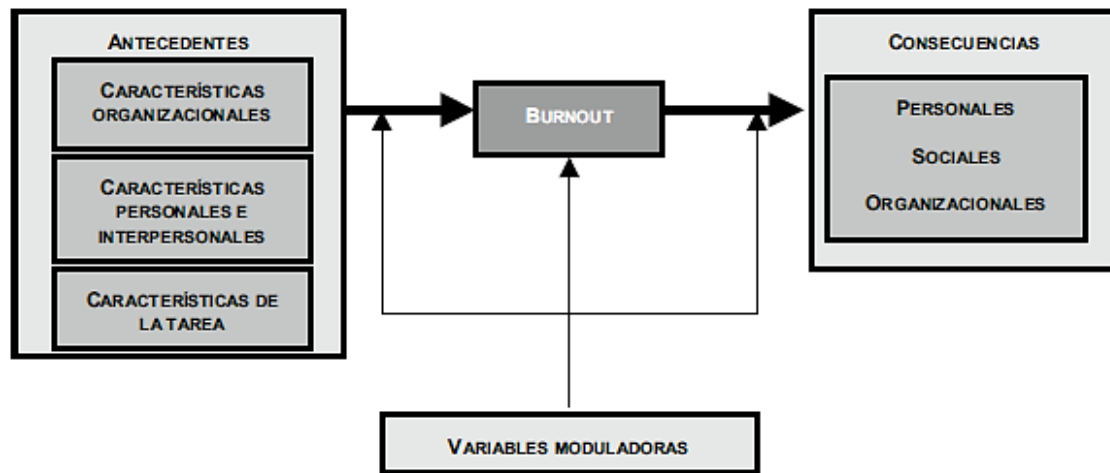
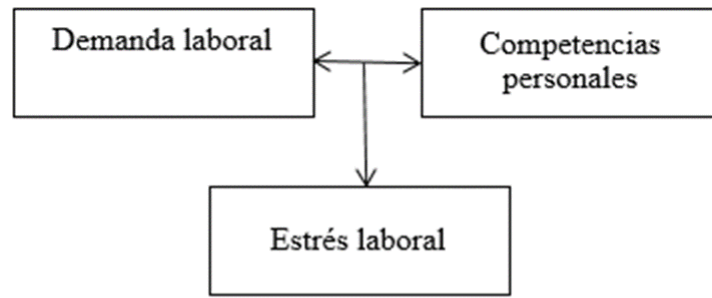


Figura 2. Modelo Transaccional de Moreno Jiménez
Fuente: Rodríguez & De Rivas (2011).

Modelo de la Organización internacional del trabajo

Para la (OIT, 2013) el estrés laboral se constituye en es la respuesta física y emocional generada por el desequilibrio entre demandas y capacidades o recursos propios de un trabajador para hacer frente a esas demandas. De esta manera veremos que el estrés laboral estaría determinado por el trabajo como tal, el diseño del mismo y las relaciones laborales, cuando el conocimiento, habilidades o capacidades de un trabajador son insuficientes ahora responder a las demandas del puesto de trabajo.



Dimensiones

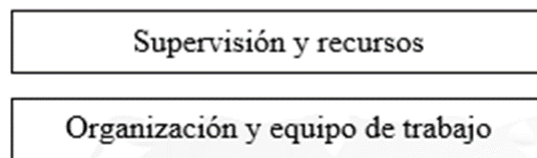


Figura 3. Modelo OIT - OMS

Debe tomarse en cuenta que el último modelo presentado es el tomado en consideración para el presente estudio al haberse utilizado el instrumento elaborado en razón al mismo y validado en nuestro país.

1.3 Marco Legal

El presente trabajo de investigación no aplica identificar marco legal vigente.

1.4 Investigaciones o antecedentes del estudio.

Investigaciones nacionales.

Según Montoya, E. (2017). Clima organizacional y estrés laboral en los trabajadores de la empresa Manpower Lince, Lima 2017. Este trabajo se enfocó en comprender como se relaciona el clima organizacional y el estrés laboral estudiando a 200 trabajadores. El diseño de investigación se planteó no experimental, de corte transversal, descriptivo, correlacional. Las conclusiones nos demostraron el coeficiente de correlación Rho de Spearman encontrando un valor $p < 0.05$, por lo tanto, se afirma que existe correlación entre el estrés laboral y el clima organizacional, siendo de tipo

inversamente proporcional ($r = -.706^{**}$) lo cual quiere decir que, a mayor clima organizacional, menor estrés laboral.

Para Ccasani, M. (2017). Clima Organizacional y Estrés Laboral en enfermeros del servicio de emergencia. Hospital San Juan de Lurigancho, 2017. La investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el Clima Organizacional y estrés laboral en enfermeros del servicio emergencia. En un hospital de SJL. El diseño es de tipo descriptivo correlacional, diseño no experimental, corte transversal. El estudio se realizó a 38 enfermeros del servicio de emergencia. Los resultados demostraron un nivel de estrés medio 57.9% seguido de un estrés bajo de 26.3%. La hipótesis se utilizó el Chi Cuadrado para la correlación entre las variables se obtiene con un valor de significancia de 0.003 ($p < 0.05$), se determinó que si existe relación entre estrés laboral y clima organizacional en un hospital de San Juan de Lurigancho.

Según Bustamante, B., y Velarde, S. (2018). Relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en trabajadores de salud del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima 2014. Este trabajo se enfoca en la relación del clima organizacional y el estrés laboral. La metodología es descriptiva – correlacional, el diseño no experimental y de corte transversal, la muestra fue de 222 individuos, los resultados fueron, $Rho = 0.226$ con una $p = 0.035$ ($p < 0.05$), demostrando que existe relación entre estrés laboral y el clima organizacional.

Chircca, H., y Villanueva, M. (2018). Relación entre estrés laboral y clima organizacional en trabajadores de la municipalidad provincial de Huancayo – 2016. El objetivo era identificar la relación entre estrés laboral y el clima organizacional en la municipalidad provincial de Huancayo. La metodología es diseño correlacional. La muestra fue realizada a 100 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo. En este trabajo se demostró que no existe relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo en el año 2016.

Según Saldaña, A., y Sánchez, D. (2019). Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores de entidades públicas pertenecientes a la generación millennial, Tarapoto

2018. El objetivo fue hallar la relación que existe entre estrés laboral y clima organizacional en colaboradores de entidades públicas en 2018. Este trabajo es un diseño no experimental de corte transversal y de tipo correlacional; la muestra estuvo conformada por 50 colaboradores de entidades de salud, la conclusión demostró que no existe relación entre estrés laboral y el clima organizacional.

Investigaciones Internacionales.

Para Valle, C., y Villalta, J. (2007). La cultura y el clima organizacional en las empresas de Matagalpa. El objetivo era demostrar la Cultura y el clima organizacional estén correlacionadas. Las dimensiones identificadas son por las condiciones, las situaciones y la dinámica, desempeño y desarrollo de la persona o la institución. El objetivo de este trabajo es comprobar la relación entre la cultura y el clima organizacional en la empresa Matagalpa. Demostrando los factores formación, expectativas de promoción, la seguridad en el empleo, los horarios, los servicios médicos. Este trabajo es de naturaleza descriptiva, no experimental, y demostró que si existe relación entre estas dos variables.

Para Balmaceda, H. (2017). Análisis del Clima y Cultura Organizacional del personal docente del Departamento de Pedagogía de la Facultad de Educación e Idiomas, UNAN. Este trabajo busca analizar el clima y la cultura organizacional entre docentes del departamento de pedagogía, el estudio caracteriza el comportamiento de los docentes en su ambiente laboral. Este trabajo de naturaleza descriptiva simple con el llenado de las encuestas realizadas para comprender este comportamiento de las personas y su ambiente laboral, identificando valores éticos, morales y humanistas, las fortalezas identificadas fueron la buena formación del personal docente, y los salarios percibidos. Las debilidades encontradas fueron falta de política institucional, falta de comunicación entre docentes, y falta de recursos tecnológicos modernos para el desempeño de las labores.

Para Pita, M. (2016). Relación de la violencia y acoso laboral, desempeño laboral y satisfacción laboral en empleados de una institución de educación superior en Colombia. Bogotá D.C., Colombia. La investigación tuvo como objetivo establecer las relaciones entre la Violencia y Acoso laboral, Desempeño laboral y Satisfacción laboral.

La investigación es de tipo no experimental transaccional correlacional de tipo confirmatorio. Este trabajo concluyo que existe una correlación significativa entre las variables de Desempeño y Satisfacción pero que existe una correlación no significativa entre las variables Violencia y Acoso Laboral y Desempeño laboral Satisfacción laboral.

Para Gómez, G. (2014). Relación entre la satisfacción laboral, el contrato psicológico, el tipo de vinculación y la antigüedad en docentes de una universidad privada. Se tuvo como objetivo establecer la relación entre la satisfacción laboral, el contrato psicológico. La investigación es de tipo descriptivo, con diseño no experimental, ex-post-facto. La muestra fue de 112 docentes de la facultad de ingeniería de una universidad privada. El cuestionario es de cuestionario de Satisfacción laboral de Meliá y Peiró, (1989) S20/23, y el contrato psicológico se midió con el instrumento aplicado por (De Sousa, 2005). Los resultados obtenidos evidencian que la satisfacción laboral está vinculada a las variables antigüedad, vinculación, contrato psicológico relacional y contrato psicológico transaccional.

Para Suarez, M. (2014). Determinación de la relación entre la comunicación y el liderazgo en la aceptación del cambio organizacional en un ambiente universitario en la ciudad de Bogotá. Bogotá D.C., Colombia. Universidad Católica de Colombia. El diseño es cuantitativo correlacional es un estudio no experimental transversal donde participaron 62 trabajadores de una universidad. No se determinó una relación significativa entre las habilidades de liderazgo de los participantes y el cambio organizacional.

1.5 Marco Conceptual

Percepción

Se entiende como la captación de las complejas circunstancias ambientales y atributos específicos de objetos (Allport, 1974).

Clima organizacional

Es la percepción del trabajador respecto al ambiente de trabajo, siendo entendido como un aspecto diagnóstico que posibilita la configuración de acciones preventivas y correctivas, según sea el caso, estando dicha percepción condicionada a la evolución de:

posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, comunicación y condiciones laborales que facilitan su tarea (Palma, 2004).

ESTRÉS

El estrés se caracteriza por una subjetividad vinculada a los hechos que vienen sucediendo (Arellano, 2002).

El estrés laboral, es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio debido a las exigencias del trabajo realizado en exceso (OIT, 2016).

La Autorrealización, consiste en la percepción del trabajador del medio ambiente laboral que presenta en su desarrollo personal y profesional debido al futuro. (Palma, 2004).

Involucramiento laboral, se enfoca en la identificación de los valores de la organización y el involucramiento con el desarrollo de la organización. (Palma, 2004).

La supervisión, consiste en el control de la actividad laboral para el desarrollo correcto del trabajo en las actividades que aportan valor como las que no aportan valor, dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación. (Palma, 2004).

La comunicación, supone la interrelación y el grado de fluidez de la información que comparten varias personas para lograr resultados en el funcionamiento de la organización que se realiza con celeridad, claridad y coherencia. (Palma, 2004).

Las condiciones laborales, son el reconocimiento que la organización tiene con sus empleados tanto económicos y psicosociales para el cumplimiento de los encargos encomendados. (Palma, 2004).

CAPITULO II: EL PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPOTESIS Y VARIABLES.

2.1. Planeamiento del Problema

2.1.1. Descripción de la realidad problemática

La productividad, es el medio para que las empresas sean competitivas y puedan tener crecimiento interanual, es necesario para garantizar la sostenibilidad de las organizaciones, por ello, es necesario medir el clima organizacional y el estrés de los trabajadores en sus puestos de trabajo, en la organización pues es intención de la empresa aplicar políticas de mejora del estrés laboral, para reducir la rotación de personal, y como consecuencia de eso mejorar los niveles de productividad que tiene la empresa Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada Del Busto & Riveros. La intención identificar oportunidades de mejora para que la productividad, también llamada rendimiento, se mantenga en niveles aceptables para que nuestros clientes se mantengan satisfechos y garanticemos la sostenibilidad del negocio.

Aunque en algunos años tuvimos crisis, la satisfacción de los empleados logró cumplir metas ambiciosas que luego beneficiaron a la organización, sin embargo, es conveniente saber si existe relación entre el clima organizacional, y el estrés laboral, y como este afecta el desarrollo de las labores en la oficina, y como esto podría disminuir nuestro cumplimiento con los clientes.

2.1.2. Definición del problema general y específicos

Problema General

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y estrés laboral en trabajadores de la Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada Del Busto & Riveros, Cusco – 2019?

Problema Especifico 1

¿Cómo será la relación entre el clima organizacional y las dimensiones del estrés laboral entre trabajadores de la Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada Del Busto & Riveros, Cusco – 2019?

Problema Especifico 2

¿Cómo será la relación entre estrés laboral y las dimensiones del clima organizacional en trabajadores de la Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada Del Busto & Riveros, Cusco – 2019?

Problema Especifico 3

¿Cómo se presenta el estrés laboral en trabajadores de la Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada Del Busto & Riveros, Cusco – 2019, según Género?

2.2. Objetivos, delimitaciones y justificación de la investigación

2.2.1. Objetivo general y específico

Objetivo General

Determinar la relación entre el clima organizacional y estrés laboral en trabajadores de la Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada Del Busto & Riveros Cusco – 2019.

Objetivo Especifico 1

Identificar y describir la relación entre el clima organizacional y las dimensiones del estrés laboral de la Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada Del Busto & Riveros, Cusco – 2019.

Objetivo Especifico 2

Identificar y describir la relación del estrés laboral y las dimensiones del clima organizacional en trabajadores de la Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada Del Busto & Riveros, Cusco – 2019.

Objetivo Especifico 3

Determinar cómo se presenta el estrés laboral en trabajadores de la Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada Del Busto & Riveros, Cusco – 2019, según Género.

2.2.2. Delimitación del estudio

El estudio presenta como limitación la validez externa, teniendo en cuenta que los resultados en una muestra no podrán ser generalizados a la población total, al incluirse dentro del estudio todas las unidades de análisis o población objeto de estudio. Otra limitación viene dada por la diversidad de orientaciones teóricas existentes para abordar la variable clima organizacional, abordándose en la investigación únicamente el modelo de análisis perceptual de ambientes de trabajo.

2.2.3. Justificación e importancia de estudio

La investigación se presenta como importante para la adecuada gestión organizacional, teniendo en cuenta que la empresa objeto de estudio, muestra dentro de su margen estratégico la orientación a la calidad y generación de estándares, además considerando la programación de la evaluación dentro de su plan operativo institucional.

Por otro lado, se considera que el desarrollo de la presente investigación permitirá consolidar procesos administrativos, que a su vez garanticen la atención de las necesidades de los clientes y el sector de acción de la empresa, contribuyéndose de esta manera al desarrollo sostenible del rubro de consultoría en administración y marketing.

Por último, se considera importante el valor metodológica de la investigación pues al tener un alcance correlacional puede servir de insumo al desarrollo de otras investigaciones de alcance explicativo o permitir mayor profundidad en estudios de orden cualitativo.

2.3. Hipótesis, variables y definición operacional.

2.3.1. Hipótesis general y específicos

Hipótesis General

Existe relación entre el clima organizacional y estrés laboral en trabajadores de la Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada Del Busto & Riveros Cusco – 2019.

Hipótesis Especifico 1

Existe relación entre el clima organizacional y las dimensiones del estrés laboral en trabajadores de la Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada Del Busto & Riveros, Cusco – 2019.

Hipótesis Especifico 2

Existe relación entre el estrés laboral y las dimensiones del clima organizacional en trabajadores de la Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada Del Busto & Riveros, Cusco – 2019.

Hipótesis Especifico 3

Existe estrés laboral en trabajadores de la Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada del Busto & Riveros, Cusco – 2019, según Género.

2.3.2. Variables, definición operacional e indicadores

Según Hernández et al. (2018) las variables de investigación, afirma que “las propiedades medidas y que forman parte de las hipótesis o que se pretenden describir.” (p.319)

Variable x: Clima organizacional

“El clima organizacional explica los factores que posibilita que el trabajo se desempeñe de forma satisfecha e que se identifique con la empresa” (Elera, 2009, p. 394).

Variable y: Estrés laboral

“Situación que se presenta cuando las exigencias del trabajo son difíciles y repetitivas que quiebran el equilibrio emocional de las personas. (Edelwich y Brosky, 1980.34)

CAPÍTULO III: MÉTODO, TÉCNICA E INSTRUMENTOS

3.1. Tipo de investigación

Esta investigación es cuantitativa y descriptiva, correlacional, para comprender la relación entre el clima organizacional, y el estrés laboral, es de diseño no experimental pues no manipulamos variables y es de corte transversal pues se recolectan los datos en un momento único.

3.2. Diseño a utilizar

De diseño correlacional, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “Se relaciona entre dos o más categorías, conceptos en un tiempo dado” (p. 158). Además, es de diseño no experimental, debido a que no se han manipulado las variables. En ese sentido, Hernández, et al (2014) afirmaron que: “La investigación no experimental no interviene en el experimento pues estoy genera mayor validez externa.” (p. 163). Este diseño es transversal o transeccional, debido a que los datos se recogieron un momento dato. Al respecto Hernández, et al (2014) afirmaron que: “Diseños transeccionales recopilan datos en un solo momento” (p. 155).

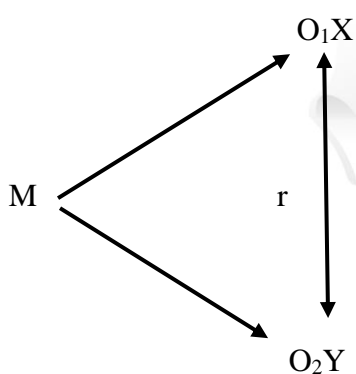


Figura 4. Esquema de Diseño de Investigación

Donde:

M: Muestra

O₁; O₂: Observaciones de las variables

X: Clima organizacional

Y: Estrés laboral

r: relación

3.3. Universo, población, muestra y muestreo

Población

La población comprende todo el personal que labora en la empresa y la comunidad vinculada compuesta por 74 personas de la Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada del Busto & Riveros S.A.C.

Muestra

Para el presente caso la muestra será igual que la población de los empleados y comunidad vinculada en Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada del Busto & Riveros S.A.C.

Muestreo

En el presente caso no aplica un tipo de muestreo

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada en esta investigación es la encuesta, nos explica Garza (1988) que las encuestas recogen la información mediante la recopilación de testimonios mediante una estructura de preguntas para marcar e identificar situaciones investigadas; según Hernández, et al. (2014) menciona que “es el conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir.” (p. 217)

Instrumentos

Para esta investigación se utilizará la escala de estrés laboral por la OIT OMS, adaptado por Ángela Suarez (2013), como menciona Bernal (2006) la validez de un instrumento se presenta cuando mide para lo cual fue elaborado y muestra el nivel adecuado para concebir las conclusiones ligadas para la investigación, y la confiabilidad consiste en la consistencia que mide el instrumento en la prueba piloto.

3.5. Procesamiento de datos

Mediante la triangulación de la información recogida como consecuencia de las encuestas realizadas, se procesará con el SPSS V22, el uso de Excel para poder procesar la información y presentarla de manera ordenada y consistente las tablas de información y las figuras que nos ayudarán a interpretar los resultados obtenidos por parte de este trabajo de investigación.



CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Es presente capítulo presenta los resultados de la investigación, así como, sus principales contribuciones, iniciándose por responder los objetivos específicos, para finalizar con el objetivo general de investigación.

4.1. Análisis Descriptivo.

Se presentan en primer lugar los resultados descriptivos para cada variable de estudio y así como divisiones poblacionales consideradas para describirlas, para concluirse con la relación de cada variable con los componentes o dimensiones constituyentes de la otra variable de estudio.

La tabla 4 muestra los niveles de la variable clima laboral, donde se puede identificar una mayor agrupación de evaluados en el nivel favorable, con 70.3% de evaluados, seguido del nivel medio, con 16.2% de evaluados, posteriormente se ubica el nivel muy favorable, con 12.2% de evaluados y por último se encuentra el nivel desfavorable, con apenas 1.3%. Es importante considerar que no existe ningún individuo dentro del nivel muy desfavorable, identificándose mayormente percepciones positivas respecto al ambiente de trabajo en los colaboradores evaluados.

Tabla 4. Nivel de Clima Organizacional

Categoría	F	%
Muy favorable	9	12.2
Favorable	52	70.3
Medio	12	16.2
Desfavorable	1	1.3
Total	74	100

Fuente: Elaboración Propia

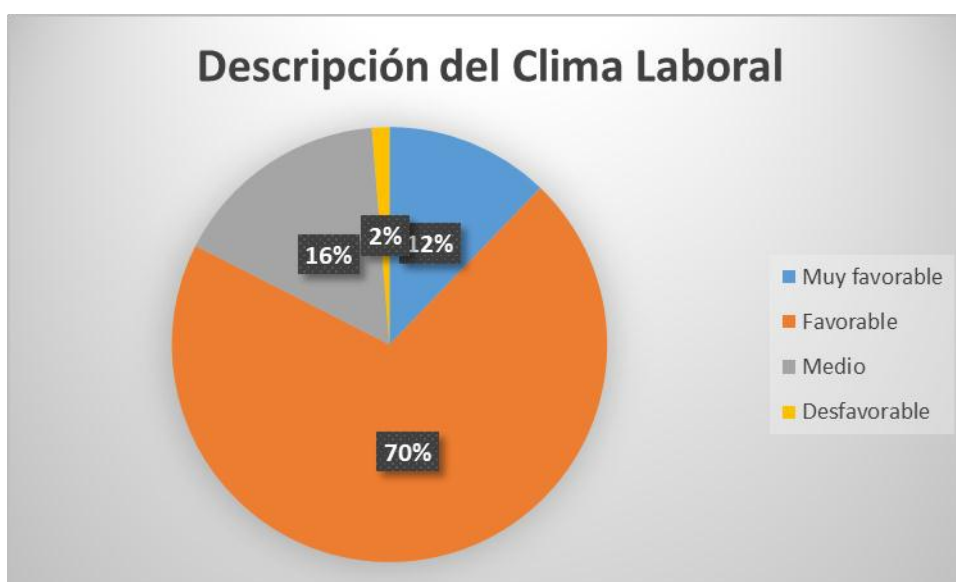


Figura 5. Descripción de la Variable Clima Laboral

La tabla 5 muestra los niveles de la variable estrés laboral, donde se puede identificar una mayor agrupación de evaluados en el nivel promedio bajo, con 51.4% de evaluados, seguido del nivel promedio alto, con 21.6% de evaluados, posteriormente se ubica el nivel bajo, con 20.3% de evaluados y por último se encuentra el nivel alto, con apenas 6.8% de evaluados, a diferencia de la variable clima laboral se pudo identificar presencia de evaluados en todas las categorías de la variable evaluada. En este entender se considera la ausencia de una sensación de falta de control sobre exigencias propias del trabajo, en la mayoría de trabajadores evaluados, no existiendo desbalance en el desarrollo de actividades laborales propias de sus puestos de trabajo.

Tabla 5. Nivel de estrés laboral

Categoría	F	%
Alto	5	6.8
Promedio alto	16	21.6
Promedio bajo	38	51.4
Bajo	15	20.3
Total	74	100

Fuente: Elaboración Propia



Figura 6. Nivel de Estrés Laboral

A continuación se realiza el análisis de la variable clima organizacional, tomando en cuenta el género de los evaluados, tal como muestra la tabla 6 en ambos sexos se identifica una mayor presencia de trabajadores en el nivel favorable, con 77.4% en mujeres y 67.3% en varones, sin embargo se presenta diferencia en los niveles consecutivos, encontrándose como segundo nivel el medio en varones, con 21.2% de evaluados, mientras en las mujeres se identifica el nivel muy favorable, con 13.6% de evaluados, continuando veremos que para los varones se encuentra el nivel muy favorable con 11.5% de evaluados, mientras para las mujeres los niveles medio y desfavorable comparten la tercera ubicación con 4.5% de evaluados en cada nivel, por último varones no se encuentran evaluados en el nivel desfavorable y como se pudo identificar en el análisis general de la variable, no existen evaluados en la categoría extrema negativa, indistintamente del sexo. Como pudo identificar los varones tienden a ubicarse en el nivel medio con mayor frecuencia que las mujeres, mientras que las mujeres agrupan mayor cantidad de evaluadas en los niveles positivos, es decir favorable y muy favorable con más del 90% de evaluadas, además se pudo apreciar que los varones no presenta evaluados en niveles negativos.

Tabla 6. Nivel de Clima Organizacional, según Género

Nivel	Masculino		Femenino	
	<i>F</i>	%	<i>f</i>	%
Muy favorable	6	11.5	3	13.6
Favorable	35	67.3	17	77.4
Medio	11	21.2	1	4.5
Desfavorable	0	0	1	4.5
Total	52	100.0	22	100.0

Fuente: Elaboración Propia

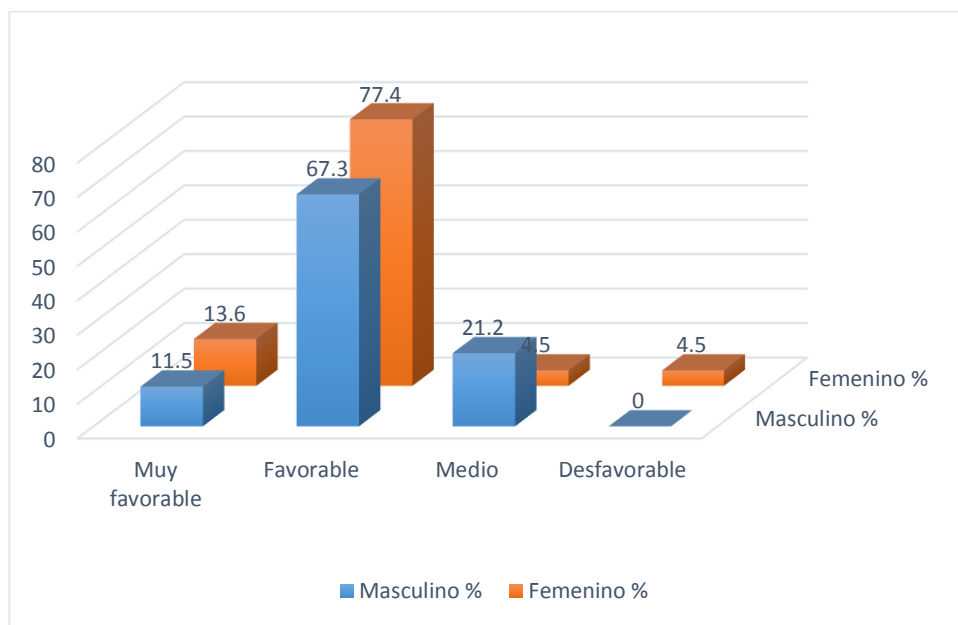


Figura 7. Nivel del Clima laboral, según Género.

4.2. Contratación de Hipótesis

Hipótesis general

H_0 : No existe relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en la Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada del Busto & Riveros Cusco - 2019

H_1 : Existe relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en la Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada del Busto & Riveros Cusco - 2019

Significancia: 0,05

Regla de decisión:

Si $p_valor < 0,05$, Rechazar H_0

So $p_valor > 0,05$, Aceptar H_0

A fin de determinar la orientación de la asociación encontrada, se utilizó la prueba de correlación de Pearson, la misma que presenta un p-valor de .019, inferior al nivel de significación de 0.05, asignado al estudio, comprobándose la correlación entre variables con un coeficiente de -.272, siendo esta de carácter negativo y débil en intensidad. Entendiéndose que un incremento el nivel de clima laboral estaría relacionado a una disminución en los niveles de estrés laboral y viceversa.

Tabla 7. Correlación entre el clima organizacional y el estrés laboral

	Clima organizacional
Correlación de Pearson	-.272*
Sig. (bilateral)	.019
N	74

Hipótesis específica 1

H_0 : No existe relación entre el clima organizacional y las dimensiones del estrés laboral en trabajadores de la sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada del Busto & Riveros, Cusco 2019.

H_1 : Existe relación entre el clima organizacional y las dimensiones del estrés laboral en trabajadores de la sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada del Busto & Riveros, Cusco 2019.

Significancia: 0,05

Regla de decisión:

Si $p_valor < 0,05$, Rechazar H_0

So $p_valor > 0,05$, aceptar H_0

A fin de llegar a determinar la relación entre el clima organizacional y las dimensiones del estrés laboral en trabajadores de la Sociedad Comercial de

Responsabilidad Limitada Del Busto & Riveros, para el periodo contemplado en el estudio, se utilizó la prueba de correlación de Pearson, hallándose un nivel de significación de .001 para la dimensión de supervisión y recursos y un nivel de significación de .854 para la dimensión organización y trabajo en equipo, en relación con la variable clima laboral. Encontrándose una correlación estadísticamente significativa, de carácter moderado, entre el clima laboral y la dimensión supervisión y recursos, del estrés laboral, con un coeficiente de $-.394$, el mismo que se presenta orientación negativa.

Tabla 8. Correlación entre el Clima Organizacional y las Dimensiones del Estrés Laboral

	Clima organizacional	
Supervisión y recursos	Correlación de Pearson	$-.394^{**}$
	Sig. (bilateral)	.001
	N	74
Organización y equipos de trabajo	Correlación de Pearson	$-.022$
	Sig. (bilateral)	.854
	N	74

Fuente: Elaboración Propia

Hipótesis específica 2

H_0 : No existe relación entre el estrés laboral y las dimensiones del clima organizacional en trabajadores de la sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada del Busto & Riveros, Cusco 2019.

H_1 : Existe relación entre el estrés laboral y las dimensiones del clima organizacional en trabajadores de la sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada del Busto & Riveros, Cusco 2019.

Significancia: 0,05

Regla de decisión:

Si $p_valor < 0,05$, Rechazar H_0

So $p_valor > 0,05$, aceptar H_0

A fin de llegar a determinar la relación entre el estrés laboral y las dimensiones del clima organizacional en trabajadores de la Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada Del Busto & Riveros, para el periodo contemplado en el estudio, se utilizó la prueba de correlación de Pearson, hallándose un nivel de significación de .076 para la dimensión realización personal, un nivel de significación de .008 para la dimensión involucramiento laboral, un nivel de significación de .098 para la dimensión supervisión, un nivel de significación de .051 para la dimensión comunicación y por un nivel de significación de .068 para la dimensión condición laborales. Encontrándose una correlación estadísticamente significativa, pero débil en intensidad, entre el estrés laboral y la dimensión involucramiento laboral, del clima organizacional, con un coeficiente de -.307, el mismo que se presenta orientación negativa.

Tabla 9. Correlación entre el estrés laboral y las dimensiones del clima organizacional

		Estrés laboral
Realización personal	Correlación de Pearson	-.207
	Sig. (bilateral)	.076
	N	74
Involucramiento laboral	Correlación de Pearson	-.307**
	Sig. (bilateral)	.008
	N	74
Supervisión	Correlación de Pearson	-.194
	Sig. (bilateral)	.098
	N	74
Comunicación	Correlación de Pearson	-.227
	Sig. (bilateral)	.051
	N	74
Condiciones laborales	Correlación de Pearson	-.214
	Sig. (bilateral)	.068
	N	74

Hipótesis específica 3

H₀: No existe estrés laboral en trabajadores de la Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada del Busto & Riveros, Cusco – 2019, según Género.

H₁: Existe estrés laboral en trabajadores de la Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada del Busto & Riveros, Cusco 2019, según Género.

Significancia: 0,05

Regla de decisión:

Si $p_valor < 0,05$, Rechazar H₀

So $p_valor > 0,05$, aceptar H₀

Además se realizó el análisis de la variable estrés laboral, tomando en cuenta el género de los evaluados, tal como muestra la tabla 7 en ambos sexos se identifica una mayor presencia de trabajadores en el nivel promedio bajo, con 57.7% en varones y 36.4% en mujeres, sin embargo se presenta diferencia en los niveles consecutivos, encontrándose como segundo nivel el promedio alto en mujeres, con 31.8% de evaluadas, mientras en los varones los niveles promedio alto y bajo comparten la segunda ubicación con 17.3% de evaluados en cada nivel. También se encontró un 27.3% de evaluadas en nivel bajo, en tercera posición dentro del análisis para mujeres, seguido de un 4.5% en nivel alto, como última posición. Por último, el nivel con menor cantidad de trabajadores, para los varones, es el alto con 7.7% de evaluados. En este entender se encontró que entre los trabajadores de sexo masculino se presentan menores niveles de estrés, pudiendo presentar los mismos mayores mecanismos de control sobre las exigencias laborales de sus puestos de trabajo.

Tabla 10. Nivel de estrés laboral, según género

Nivel	Masculino		Femenino	
	<i>F</i>	%	<i>f</i>	%
Alto	4	7.7	1	4.5
Promedio alto	9	17.3	7	31.8
Promedio bajo	30	57.7	8	36.4
Bajo	9	17.3	6	27.3
Total	52	100.0	22	100.0

Fuente Elaboración Propia

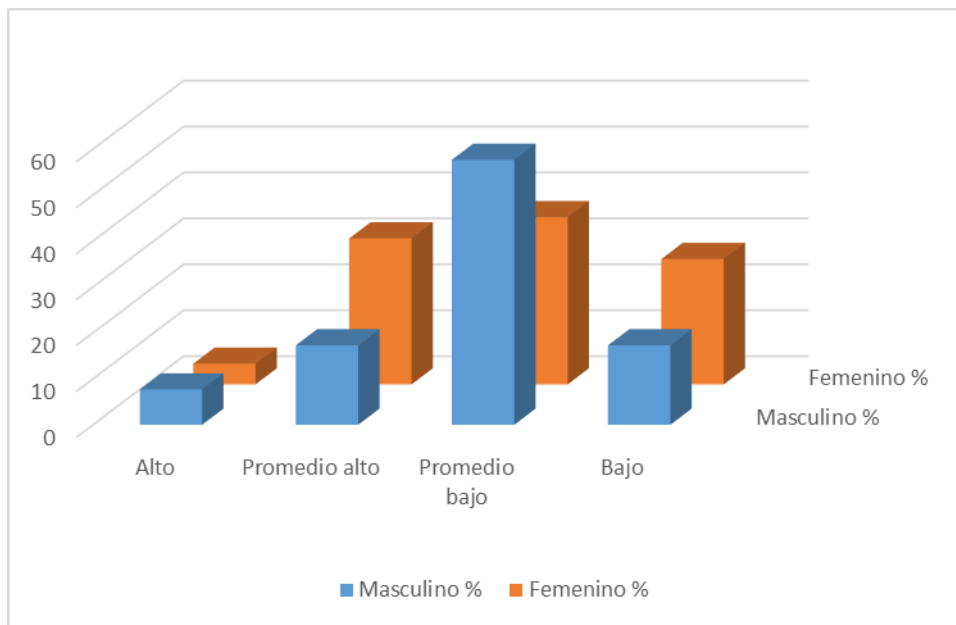


Figura 8. Nivel de estrés laboral, según género

4.3. Discusión

La investigación se desarrolló siguiendo el modelo de la Organización Internacional del Trabajo, para la valoración del estrés en el trabajo, la misma que considera el estrés laboral como la disonancia entre las demandas propias del trabajo y las capacidades de los colaboradores o cuando las habilidades de los trabajadores no conectan con la cultura de la organización. Además, para la evaluación del clima organizacional, se utilizó el enfoque teórico que sustenta la percepción de ambientes de trabajo como factor fundamental para el entendimiento de la variable, este enfoque ubica la importancia del trabajador al momento de comprender el ambiente de trabajo, pues prioriza las percepciones del mismo en lugar de condiciones externas.

El estudio presentado por Muñoz, Coll, Torrent, & Linares, en 2006, vinculado a conocer la influencia del clima laboral en la satisfacción de los profesionales sanitarios,

llego a concluir que el clima laboral es un factor que influye en la calidad de vida profesional de los evaluados, identificándose particularmente la relación entre la dimensión motivación de los trabajadores y el apoyo directivo, además se encuentra que los mayor nivel de compromiso también refieren una menor percepción de demandas, por último se observó que la cohesión y el trabajo en equipo evidencian de mejor manera el apoyo directivo. El presente estudio guarda relación respecto a algunos de los resultados encontrados, teniendo en consideración que se determinó la relación negativa entre el involucramiento laboral y el estrés laboral, pudiendo establecerse la vinculación entre la sub-dimensión involucramiento laboral de la presente investigación con la sub-dimensión compromiso del estudio de Muñoz, Coll, Torrent, & Linares, para un entendimiento del clima laboral. Por otro lado, la presente investigación determinó la relación negativa entre la dimensión supervisión y recursos, del estrés laboral, con el clima laboral, comprendiéndose que la retroalimentación y apoyo de líderes o supervisores dotaría al trabajador de mecanismos para enfrentar el estrés, pudiendo dichos resultados vincularse con la relación de apoyo directivo sobre la motivación y cohesión, presentada en el trabajo de Muñoz, Coll, Torrent, & Linares, en 2006, evidenciándose la vinculación de la variable clima laboral con un importante grupo de indicadores organizacionales.

La investigación de Ibarvo, Portillo, & Nuñez, de 2017, desarrollada buscando determinar la relación entre el clima organizacional y el nivel de estrés de los trabajadores de los juzgados familiares tradicionales de la ciudad de Chihuahua, llego a concluir la existencia de la relación negativa, estadísticamente significativa, entre el clima organizacional y el nivel de estrés, en todos los juzgados evaluados, es decir dicho resultado se pudo apreciar a lo largo de la población objeto de estudio. Los mencionados resultados coinciden con los hallazgos del presente estudio el mismo que determino la relación entre las variables de estudio y la dirección de dicha relación, identificándose la correlación inversa, es decir al incrementarse los niveles de clima organizacional se disminuirían los niveles de estrés laboral en los trabajadores evaluados. La mencionada similitud se hace interesante al identificarse dos poblaciones que por su naturaleza no guardan relación, estando constituida la del presente estudio por trabajadores de la Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada Del Busto & Riveros, Cusco – 2019, empresa propia del sector privado, en el rubro de marketing y consultoría, mientras la del estudio de Ibarvo, Portillo, & Nuñez, de 2017, se desarrolla con trabajadores del sector

público, en el campo de desarrollo jurídico o legal y en ámbitos geográficos distintos. Las mencionadas consideraciones nos podrían indicar la vinculación de las variables evaluadas aun más allá de condiciones poblacionales, sin embargo dicha conclusión debería ser confirmada por un estudio más amplio o un meta análisis, situación que no fue objetivo de la presente investigación, ni del antecedente analizado.

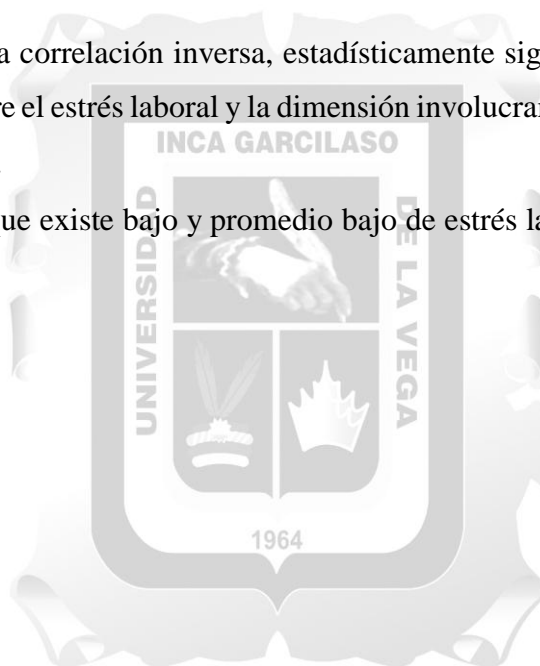
El estudio de Da Cruz, Souza, Nascimento, & Souza, en 2018, orientado a determinar la relación entre el clima organizacional y estrés laboral en funcionarios técnico-administrativos universitarios, presenta entre sus principales resultados más de tres cuartas partes de la población con niveles tolerables de estrés, además se mostró la cohesión como el factor de clima laboral más desarrollado, siendo el factor de apoyo de la jefatura y de la organización el único predictor del estrés laboral. Los resultados del presente estudio coinciden relativamente con los mencionados, teniendo en consideración la mayor agrupación de trabajadores en el nivel promedio bajo del estrés laboral, además de identificarse la relación entre variables de estudio, sin embargo al buscar la relación entre dimensiones y variables se encontró la relación entre la dimensión involucramiento laboral y el estrés como más intensa, mientras en el estudio de Da Cruz, Souza, Nascimento, & Souza, en 2018, se ubica la relación más significativa entre el factor apoyo de la jefatura y de la organización con el estrés laboral.

Por último, el estudio de Sánchez, en 2017, interesado en conocer las estrategias de afrontamiento al estrés en trabajadores de una Municipalidad Distrital en Iquitos, encontró que las estrategias de afrontamiento al estrés, mayormente utilizadas por los trabajadores fueron la búsqueda de soporte social, búsqueda de soporte emocional y conducta inadecuada. A pesar de mantenerse equivalencia en las poblaciones objeto de estudio, se llegó a concluir que, en ambos estudios, es decir el presente y el presentado por Sánchez, en 2017, que la mayoría de trabajadores se encuentran en niveles bajos de estrés, estando dotados los mismos de estrategias de afrontamiento que les permiten responder a demandas del entorno que no necesariamente correspondan a sus habilidades o factores ambientales que permitan ejecutarlas.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

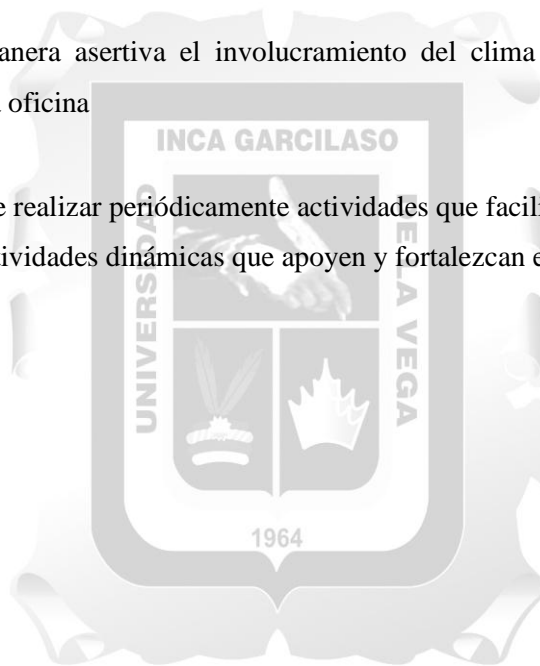
5.1. Conclusiones

- Se determinó que existe asociación entre el clima organizacional y estrés laboral, al evaluar trabajadores de la Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada Del Busto & Riveros, siendo la correlación inversa y débil en intensidad.
- Se determinó la correlación inversa, estadísticamente significativa pero débil en intensidad, entre el clima laboral y la dimensión supervisión y recursos del estrés laboral.
- Se determinó la correlación inversa, estadísticamente significativa pero débil en intensidad, entre el estrés laboral y la dimensión involucramiento laboral del clima organizacional.
- Se determinó que existe bajo y promedio bajo de estrés laboral en los hombres y mujeres.



5.2.Recomendaciones

- Se recomienda medir periódicamente el clima organizacional y el estrés laboral para comprender como evoluciona estas encuestas y poder hacer las correcciones en la gestión del estrés laboral.
- Disminuir la intensidad laboral de forma programada para reducir el estrés laboral y como consecuencia de eso se logrará contar con personal más atento con el trabajo desempeñado.
- Gestionar de manera asertiva el involucramiento del clima laboral, para mejorar el desempeño en la oficina
- Es recomendable realizar periódicamente actividades que faciliten la reducción de estrés laboral como actividades dinámicas que apoyen y fortalezcan el clima organizacional.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arellano, N. (2002). *Estres*. Recuperado el Mayo de 2019, de http://www.quadernsddigitals.net/datos-web/emeroteca/nr_507/a-7061/7061.html.
- Argyris, C. (1957). *Personality and organization*. New York: Harper and Row.
- Aumed. (2011). *Aumed*. Recuperado el 2 de Mayo de 2019, de Aumed: <https://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2111/1/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf>
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México D.F.: Trillas.
- Brunet, L. (2011). *El clima de trabajo en las organizaciones*. Mexico: Trillas.
- Casado, F. (2005). *Modelo de afrontamiento de Lazarus como heurístico de las intervenciones psicoterapéuticas*. Alcalá: Hospital El Tomillar.
- DB&R. (2017). *Manual de organización y funciones*. Cusco: DB&R S.C.R.L.
- Fernández, M. (2010). El estres laboral en los peruanos: hallazgos recientes. *Teoría e investigación en psicología*, 37-59.
- González, H. E.; González, L. E. (2010). Clima organizacional. VI Jornadas de Sociología de la UNLP, 9 y 10 de diciembre de 2010, La Plata, Argentina. En Memoria Académica. Disponible en:
- Hernández, E. (2014). La importancia del clima laboral. *La estrella TV*, 3-12.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico D.F.: 2014.
- Institute of Work, Health & Organisations. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Reino Unido : Oficina mundial de la salud.
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1984). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.
- Lewin, K. (1951). *Field theory in social science*. New York: Harper and Row.
- Muñoz, E., Coll, J., Torrent, M., & Linares, L. (2006). Influencia del clima laboral en la satisfacción de los profesionales sanitarios. *Atención primaria*, 209-214.
- Naranjo, M. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ambito educativo. *Revista educación*, 171-190.

- OIT. (2013). *La prevención del estrés en el trabajo: Lista de puntos de comprobación*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.
- OIT. (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. Turín : Organización Internacional del Trabajo.
- Olaz, A. (2013). El clima laboral en cuestión. Revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable. *Revista de ciencias sociales* , 1-35.
- Pace, C. (1968). The concept of organizational climate. En R. Tagiuri, & G. Litwin, *Organizational climate: Explorations of a concept*. Boston: Harvard Graduate.
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL – SPC*. Lima: Manual .
- Palma, S. (2004). *ESCALA CLIMA LABORAL CL – SPC Manual (1º Edición)*. Recuperado el 18 de setiembre de 2016, de ESCALA CLIMA LABORAL CL – SPC Manual (1º Edición: https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n
- Parker, C., Baltes, B., Young, S., Huff, J., & Altmann, R. (2003). 'Relationships between psychological climate perceptions and work outcomes: A meta-analytic review. *Journal of Organizational Behaviour*, 389-416.
- Porter, M. (2008). Las cinco fuerzas competitivas que le dan a la estrategia. *Harvard Business Review*, 1-15.
- Ramírez, T. (1997). *Cómo hacer un proyecto de investigación* . Caracas: Panapo.
- Rodriguez, J. (2004). *El modelo de gestión de recursos humanos*. Barcelona: Editorial UOC.
- Rodríguez, R., & De Rivas, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicinay seguridad del trabajo*, 72-88.
- Schneider, B., & Hall, D. (1972). Towardspecifying the concept of work climate: Astudy of Roman Catholic diocesan priests. *Journal of Applied Psychology*, 447-455.
- Segredo, A., García, A., López, P., Cabrera, P., & Perdomo, V. (2015). Enfoque sistémico del clima organizacional y su aplicación en la salud pública . *Revista Cubana de Salud Pública*, 115-129.

ANEXOS



Anexo 1: Matriz de Coherencia

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
Relación entre Clima Organizacional y Estrés Laboral en trabajadores de la Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada del Busto & Riveros, Cusco - 2019	<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y estrés laboral en trabajadores de la Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada Del Busto & Riveros, Cusco – 2019?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo será la relación entre el clima organizacional y las dimensiones del estrés laboral en trabajadores de la Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada Del Busto & Riveros, Cusco – 2019? • ¿Cómo será la relación entre estrés laboral y las dimensiones del clima organizacional en trabajadores de la Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada Del Busto & Riveros, Cusco – 2019? • ¿Cómo se presenta el estrés laboral en trabajadores de la Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada Del Busto & Riveros, Cusco – 2019, según Género? 	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre el clima organizacional y estrés laboral en trabajadores de la Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada Del Busto & Riveros Cusco – 2019.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar y describir la relación entre el clima organizacional y las dimensiones del estrés laboral de la Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada Del Busto & Riveros, Cusco – 2019. • Identificar y describir la relación del estrés laboral y las dimensiones del clima organizacional en trabajadores de la Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada Del Busto & Riveros, Cusco – 2019. • Determinar cómo se presenta el estrés laboral en trabajadores de la Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada Del Busto & Riveros, Cusco – 2019, según Género. 	<p>HIPOTESIS GENERAL</p> <p>Existe relación entre el clima organizacional y estrés laboral en trabajadores de la Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada Del Busto & Riveros Cusco – 2019.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe relación entre el clima organizacional y las dimensiones del estrés laboral en trabajadores de la Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada Del Busto & Riveros, Cusco – 2019. • Existe relación entre el estrés laboral y las dimensiones del clima organizacional en trabajadores de la Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada Del Busto & Riveros, Cusco – 2019. • Existe estrés laboral en trabajadores de la Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada del Busto & Riveros, Cusco – 2019, según Género. 	<p>Variable Independiente</p> <p>Clima organizacional</p> <p>Variable Dependiente</p> <p>Estrés laboral</p>	<p>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIG.</p> <p>Descriptivo, Cuantitativo, Correlacional, No experimental y Transversal</p> <p>POBLACIÓN</p> <p>La población de estudio estará conformado los trabajadores de la Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada Del Busto & Riveros, Cusco – 2019</p> <p>MUESTRA</p> <p>Los trabajadores de la empresa Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada Del Busto & Riveros, Cusco – 2019</p> <p>INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Escala de clima organizacional SPC 2. Cuestionario de estrés laboral OIT <p>PROCESAMIENTO DE DATOS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Frecuencias y porcentajes 2. Chi cuadrado

Anexo 2. Consentimiento por Escrito

CONSENTIMIENTO POR ESCRITO	
<p>Estimado Sr.:</p> <p>Se está realizando un estudio con la finalidad de: Determinar la relación entre clima organizacional y estrés laboral en trabajadores de la Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada Del Busto & Riveros, Cusco - 2019, la cual nos permitirá tener una comprensión más amplia acerca de este tan importante tema, por tal razón solicitamos su participación voluntaria respondiendo a los instrumentos de recolección de la información.</p> <p>Título de la investigación: RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE LA SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA BUSTO & RIVEROS, CUSCO - 2019</p> <p>Yo(nombre y apellidos)</p> <p>He leído la hoja de información que se me ha entregado He podido hacer preguntas sobre el estudio He recibido suficiente información sobre el estudio He hablado con el Sra. Yuny Harumi Riveros La Riva Comprendo que mi participación es voluntaria Comprendo que puedo retirarme del estudio:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Cuando quiera2. Sin tener que dar explicaciones3. Sin que esto repercuta en mis labores <p>Por esto, manifiesto libremente mi conformidad para participar en el estudio.</p> <p>Fecha: Cusco, ___ de _____ del 2019</p> <p>Firma del participante: _____</p>	

Anexo 3. Instrumento Clima Organizacional - SPC

DATOS PERSONALES:

Apellidos y Nombres: _____ Edad: _____ Cargo: _____
 Sexo: Masculino() Femenino() Empresa: _____ Fecha: _____

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

	Ninguno o nunca (1)	Poco (2)	Regular o algo (3)	Mucho (4)	Todo o siempre (5)
1. Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2. Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10. Los objetivos de trabajo son retadores.					
11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades					
16. Se valora los altos niveles de desempeño.					
17. Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19. Existen suficientes canales de comunicación.					
20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30. Existe buena administración de los recursos.					
31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36. La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39. El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
46. Se reconocen los logros en el trabajo.					
47. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48. Existe un trato justo en la institución.					
49. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.					
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

Anexo 4. Instrumento estrés laboral

Nº	PREGUNTAS DE ESTRÉS LABORAL	1	2	3	4	5	6	7
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo							
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado							
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							
6	Mi supervisor no me respeta.							
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.							
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización							
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.							
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño							
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.							
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo							
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.							
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo							
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.							
18	Mi equipo se encuentra desorganizado							
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes							
20	La organización carece de dirección y objetivo.							
21	Mi equipo me presiona demasiado							
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo							
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario							
24	La cadena de mando no se respeta							
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.							