



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**



**TESIS PARA OBTENER EL TITULO DE  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**Estrés y Clima laboral en los trabajadores de Caja Huancayo del distrito de  
Tumbes, 2018.**

**AUTORA: Br. VIVIANA JASMIN ELIZALDE FARÍAS**

**ASESOR: Dr. ABRAHAM EUDES PÉREZ URRUCHI.**

**TUMBES, PERÚ**

**2019**

## **DATOS GENERALES**

Br. Viviana Jasmin Elizalde Farías.

vivianajasmin.ef@gmail.com

---

Firma

Dr. Abraham Eudes Pérez Urruchi.

Docente Asociado a la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes.

---

Firma

**JURADO DICTAMINADOR**

**Dra. EVA MATILDE RHOR GARCIA-GODOS**

---

**PRESIDENTA**

**Dr. OSCAR CALIXTO LA ROSA FEIJOO**

---

**SECRETARIO**

**Mg. XIOMARA MILUSKA CALLE RAMIREZ**

---

**VOCAL**

## **DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD**

Yo, **Viviana Jasmin Elizalde Farías**, identificada con DNI 76662560 declaro que los resultados presentados en esta tesis titulada “Estrés y Clima laboral en los trabajadores de Caja Huancayo de distrito de Tumbes, 2018”; concierne a mi persona, admitiendo el apoyo recibido de ciertas personas.

Seguidamente, ratifico que gráficos, tablas, figuras, textos no contienen material previamente publicado y escrito por otra persona, de esta manera, reafirmo que información brindada sin citar a un tercero concierne a mi persona.

Informo como parte final, que la redacción de esta investigación es propia, con la dirección y colaboración de mi asesor de tesis y jurado calificador, en cuanto a la concepción y al estilo de la presentación o a la expresión escrita.

---

**Br. Viviana Jasmin Elizalde Farías**

# INFORME DE TURNITIN

tesis 2019

## INFORME DE ORIGINALIDAD



## FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>20%</b>
<b>2</b>	<b>Submitted to Universidad Catolica de Trujillo</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>Submitted to Universidad Católica San Pablo</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Andina del Cusco</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to University of Greenwich</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Universidad Privada San Juan Bautista</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 15 words

Excluir bibliografía

Activo

## **DEDICATORIA**

A mis padres, a mis hermanos, a terceras personas por su soporte y apoyo en el proceso de la tesis, y también durante todo mi proceso académico.

Finalmente, a mis amigas por su gran amistad.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por siempre darme fortaleza a seguir siempre adelante a pesar de las diferentes dificultades y por haber permitido que todo se dé de la mejor manera.

## Índice de contenido

DATOS GENERALES.....	Pág ii
JURADO DICTAMINADOR .....	Pág iii
DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD .....	Pág iv
INFORME DE TURNITIN .....	Pág v
DEDICATORIA .....	Pág vi
AGRADECIMIENTO .....	Pág vii
Índice de contenido .....	Pág viii
Índice de tablas .....	Pág x
Índice de figuras.....	Pág xi
Resumen.....	Pág xii
Abstract.....	Pág xiii
Introducción .....	Pág 14
Marco Teórico.....	Pág 17
Antecedentes.....	Pág 17
Antecedentes internacionales. ....	Pág 17
Antecedentes nacionales.....	Pág 18
Antecedentes Locales .....	Pág 21
Bases teóricas.....	Pág 23
Clima Laboral.....	Pág 23

Metodología .....	Pág 34
Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis.....	Pág 34
Población .....	Pág 35
Método de análisis de datos.....	Pág 35
Resultados.....	Pág 36
Discusión de resultados.....	Pág 46
Conclusiones .....	Pág 53
Recomendaciones .....	Pág 55
Referencias bibliográficas.....	Pág 56
Anexos .....	Pág 60
ANEXO N°01: MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	Pág 61
ANEXO N°02: CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	Pág 63
ANEXO N°03: RESOLUCIÓN DE APROBACIÓN DEL ANTEPROYECTO.....	Pág 67
ANEXO N°04: RESOLUCIÓN DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE TESIS. ....	Pág 69
ANEXO N°05: RESOLUCIÓN DE APROBACIÓN DE CAMBIO DE TÍTULO. ....	Pág 71
ANEXO N°06: RESOLUCIÓN DE APROBACIÓN DE CAMBIO DE JURADO.....	Pág 73
ANEXO N°07: CONSENTIMIENTO INFORMADO .....	Pág 75
ANEXO N°08: INSTRUMENTO PARA LA MEDICIÓN DE ESTRÉS LABORAL.....	Pág 76
ANEXO N°09: INSTRUMENTO PARA LA MEDICIÓN DE CLIMA LABORAL .....	Pág 84
ANEXO N°10: ESCALA DE VALORES DE PEARSON .....	Pág 91

## Índice de tablas

Tabla 1 Población de trabajadores. ....	Pág 35
Tabla 2 Correlación entre el Estrés Laboral y Clima Laboral. ....	Pág 36
Tabla 3 Niveles de Estrés Laboral. ....	Pág 37
Tabla 4 Nivel de Clima Laboral.....	Pág 38
Tabla 5 Correlación entre el Clima Organizacional y el Clima Laboral. ....	Pág 39
Tabla 6 Correlación entre Estructura Organizacional y el Clima Laboral.....	Pág 40
Tabla 7 Correlación entre la Territorio Organizacional y el Clima Laboral.....	Pág 41
Tabla 8 Correlación entre la Tecnología y el Clima Laboral.....	Pág 42
Tabla 9 Correlación entre el Influencia de Líder y el Clima Laboral. ....	Pág 43
Tabla 10 Correlación entre la Falta de Cohesión y el Clima Laboral.....	Pág 44
Tabla 11 Correlación entre el Respaldo de Grupo y el Clima Laboral.....	Pág 45
Tabla 12 Categorías diagnósticas de la escala de Estrés Laboral OIT-OMS. ....	Pág 78
Tabla 13 Niveles de la escala de Estrés Laboral OIT_OMS. ....	Pág 78
Tabla 14 Baremos según sexo de la escala de Estrés Laboral OIT-OMS. ....	Pág 79
Tabla 15 Baremos según edad de la escala de Estrés Laboral OIT-OMS. ....	Pág 80
Tabla 16 Categorías diagnósticas escala CL-SPC. ....	Pág 86
Tabla 17 Baremos de la Escala de Clima Laboral CL-SPC.....	Pág 87
Tabla 18 Escala de valores del coeficiente de correlación de Pearson. ....	Pág 91

## Índice de figuras

Figura 1 Niveles de Estrés Laboral.....	Pág 37
Figura 2 Niveles de Clima Laboral.....	Pág 38

## Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el Estrés y el Clima Laboral, así mismo buscó probar como hipótesis de investigación: Existe relación inversa significativa el estrés y el clima laboral en los trabajadores de Caja Huancayo del distrito de Tumbes; y como hipótesis nula: No existe relación inversa significativa entre las variables de investigación. El diseño es no experimental, de tipo cuantitativo-transversal, correlacional. La muestra fue la población muestral de 16 trabajadores de Caja Huancayo del distrito de Tumbes. Los instrumentos utilizados fueron las encuestas de Estrés Laboral de la OIT-OMS y el cuestionario de Clima Laboral (Escala CL-SPC) de Sonia Palma. Se establecieron Hipótesis Específicas; las cuales fueron; probar si existe relación inversa significativa entre las dimensiones del Estrés con el Clima Laboral en los trabajadores de caja Huancayo del distrito de Tumbes; así como también probar si no existe relación inversa significativa entre las dimensiones del Estrés con el Clima Laboral en los trabajadores de Caja Huancayo del distrito de Tumbes.

Los resultados obtenidos prueban la correlación inversa significativa entre el Estrés y Clima Laboral. El coeficiente de correlación de Pearson =  $-.473$ , entendiéndose como Correlación Negativa Media en ambas variables, con una  $\rho = .044$  ( $\rho < .05$ ). Así mismo, en cuanto a los resultados de los objetivos específicos respecto al nivel de Estrés, se distinguió que el 75% muestran un nivel bajo de Estrés Laboral. El nivel de Clima Laboral se evidenció que el 60% muestran nivel favorable, finalmente en cuanto a la relación de las dimensiones del Estrés con el Clima Laboral se observó que existe correlación inversa. En conclusión, existe relación inversa significativa entre el Estrés y Clima Laboral en los trabajadores de caja Huancayo del distrito de Tumbes, 2018.

**Palabras Claves:** Estrés, Clima laboral.

## **Abstract**

The general objective of this research was to determine the relationship between Stress and the Work Climate, and also to try as a research hypothesis: There is a significant inverse relationship between stress and work climate in Caja Huancayo workers in the district of Tumbes, and as a null hypothesis: There is no significant inverse relationship between the research variables. The design is non-experimental, of a quantitative-transversal, correlational type. The sample was the sample population of 16 workers from Caja Huancayo in Tumbes district. The instruments used were the ILO-WHO Labor Stress Surveys and the Labor Climate Questionnaire (CL-SPC Scale) of Sonia Palma. Specific Hypotheses were established; which were; to test whether there is a significant inverse relationship between the dimensions of Stress and the Labor Climate in Caja Huancayo workers in Tumbes district; as well as to prove if there is no significant inverse relationship between the dimensions of Stress with the Labor Climate in the workers of Caja Huancayo in Tumbes district.

The results obtained prove the significant inverse correlation between Stress and Labor Climate. The Pearson correlation coefficient = - 473, understood as the Mean Negative Correlation in both variables, with a  $\rho = , 044$  ( $\rho < , 05$ ). Likewise, regarding the results of the specific objectives regarding the level of Stress, it was distinguished that 75% show a low level of Work Stress. The level of Labor Climate showed that 60% show a favorable level, finally, regarding the relationship of the Stress dimensions with the Labor Climate, it was observed that there is an inverse correlation. In conclusion, there is a significant inverse relationship between Stress and Work Climate in Caja Huancayo workers in the district of Tumbes, 2018.

**Keywords:** Work stress, work climate

## Introducción

El estrés laboral en la actualidad es conceptualizado por la relación entre el personal de trabajo y el ambiente laboral, donde la respuesta de capacidad del trabajador va a exceder debido a las exigencias del medio laboral, generando posteriormente la pérdida de contención del colaborador. Keith y Newstrom (1999), advierte como inevitable al estrés en las organizaciones, ya que cuando se acumula la tensión genera un desgaste físico, emocional y cognitivo. Así mismo, si el estrés es más fuerte, perjudicará al trabajador en su aspecto físico, mental. Además, afectará también el clima laboral de los trabajadores el cual viene a ser la atmósfera donde el trabajador se desempeña cotidianamente e interacciona con los demás colaboradores, y además con los clientes.

Navarro (2006), describe al clima laboral como el ambiente en donde el trabajador desarrolla actividades cotidianamente. El grado del clima va a reflejarse con la satisfacción y la productividad laboral. Por esta razón se debe preservar un buen clima para lograr las metas principales de la empresa, mientras que un inadecuado medio laboral ocasionará situaciones de conflicto, malestar, bajo rendimiento con lo cual no se podrá llegar a los objetivos planteados por parte de la organización.

La Caja Huancayo es una institución de sólido prestigio en la región de Tumbes. Actualmente tiene presencia en 18 regiones de Perú, a través de 113 oficinas, generando el progreso y desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa. Dicha institución cuenta con una agencia en el distrito de Tumbes, integrado por 16 trabajadores. En la actualidad se ha observado que en la caja Huancayo del distrito de Tumbes el estrés de los trabajadores se está generando principalmente por diferentes factores del clima laboral que perciben tales trabajadores, uno de los factores son las metas de montos que la empresa les exige semanalmente, y que de no cumplirlas se atienen a las llamadas de atención, así mismo otro factor influyente en su estrés cotidiano son las faltas de

pago al día por parte de los clientes, de manera que ellos deben estar constantemente en cobranza para que se efectúen en las fechas establecidas y también en las fechas que se les ha dado plazo después de no realizar el pago en tal fecha.

En distintos trabajos es bastante frecuente el estrés, que se incrementa por la exigencia del ambiente que afecta nuestros pensamientos, emociones y la parte física. Lo cual nos conlleva a la pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre el Estrés y el Clima laboral en los trabajadores de Caja Huancayo del distrito de Tumbes, 2018?

Como objetivo general se buscó determinar la relación entre el Estrés y Clima laboral, y como objetivos específicos se buscó identificar los niveles de Estrés Laboral y Clima laboral, así como determinar la relación del Clima organizacional, Estructura organizacional, Territorio organizacional, Tecnología, Influencia del líder, Falta de cohesión, Respaldo de grupo; con el Clima Laboral en los trabajadores de Caja Huancayo del distrito de Tumbes, 2018.

Esta investigación justifica su importancia como antecedente para futuras investigaciones, dado que se encontró la relación de una variable con otra y los efectos que produce, además sirvió como referencia a investigadores que realicen estudios similares en instituciones públicas o privadas, ya que se obtiene nueva recolección de datos que ayudará a determinar la relación entre las variables, así como también busca en brindar información a los jefes de alto cargo de la entidad, ya que los datos obtenidos de los instrumentos que se aplicaron (el cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS y la escala de clima laboral CL-SPC) sirvieron como guía para determinar el nivel de estrés que afecta el clima laboral y plantear las estrategias para su mejora ya que esto repercutirá no solo en los trabajadores y subordinados ,sino que además también en los usuarios quienes mediante esto podrán recibir una mejor calidad de atención, mejores beneficios y sobre todo la productividad que la empresa desea generar mediante sus objetivos como organización, y por último aplicarlo en las prácticas de mis estudios pre profesionales de la carrera de Psicología.

Para esta investigación se emplearon dos instrumentos las encuestas de Estrés laboral de la OIT-OMS y el cuestionario de Clima laboral (Escala CLSPC) de Sonia Palma.

Se planteó como  $H_1$ : Existe relación inversa significativa entre el Estrés y Clima Laboral en los trabajadores de caja Huancayo del distrito de Tumbes, 2018, y como  $H_0$ : No existe relación inversa significativa entre el Estrés y Clima Laboral en los trabajadores de caja Huancayo del distrito de Tumbes, 2018. Y como hipótesis específicas:  $H_1$ : Existe relación inversa significativa entre Clima organizacional, Estructura organizacional, Territorio organizacional, Tecnología, Influencia del líder, Falta de cohesión, Respaldo de grupo; con el Clima Laboral en los trabajadores de Caja Huancayo del distrito de Tumbes, 2018, como  $H_0$ : No existe relación inversa significativa entre Clima organizacional, Estructura organizacional, Territorio organizacional, Tecnología, Influencia del líder, Falta de cohesión, Respaldo de grupo; con el Clima Laboral en los trabajadores de Caja Huancayo del distrito de Tumbes, 2018.

Esta investigación se estructura de la siguiente manera:

La primera parte está compuesta por la introducción que constituye; el planteamiento del problema, la situación problemática, la formulación del problema, la justificación, los objetivos, formulación de las hipótesis. En la segunda parte, Marco teórico que comprende los antecedentes, las bases teóricas y definición de términos básicos. En la tercera parte, se desarrolló los materiales y métodos (tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis, población, muestra, métodos de investigación y procesamiento y análisis de datos). En la cuarta parte, se compone por los resultados de la investigación. En la quinta parte, se desarrolló la discusión de los resultados. En la sexta parte, se detallan las conclusiones de la investigación. En la séptima parte, las recomendaciones. En la octava parte, las referencias bibliográficas. Finalmente, en la novena parte, los anexos.

## **Marco Teórico**

### **Antecedentes**

#### **Antecedentes internacionales.**

Aynaguano (2017), realizó un trabajo de investigación titulado: Estrés laboral y Estrategias de Afrontamiento en las áreas productivas de laboratorio neo fármaco cía. ITDA. Investigación de tipo exploratoria y descriptiva, bajo un enfoque mixto que permite evidenciar el comportamiento de las variables, profundizando teorías y criterios del tema a través de la recolección de información de tipo documental de varios autores. Buscó como objetivo de la investigación se centra en determinar el efecto de las Estrategias de Afrontamiento en los niveles de Estrés Laboral en las áreas productivas de Laboratorio Neo fármaco Cía. Ltda. La muestra estuvo conformada por 57 colaboradores de la planta de producción Ambato. Se utilizó como instrumentos cuatro principios: Cuestionario sobre Estrés Laboral de la Organización Mundial de la Salud, Test de Burnout, Inventario de Estrategias de Afrontamiento y Cuestionario de Afrontamiento al Estrés (CAE53). Alcanzándose como resultado que la relación del agotamiento como el estrés tiene una dependencia directa con las estrategias de afrontamiento de Reestructuración positiva, Evitación y Retirada Social. Se concluye que en la relación entre ambas variables tienen una dependencia directa con las estrategias de afrontamiento de Reestructuración positiva, Evitación y Retirada Social.

Acosta (2014), realizó un trabajo de investigación titulado: El Estrés laboral y su influencia en las Relaciones Familiares de los empleados de la unidad educativa a distancia de Tungurahua extensión Ambato en el período abril – noviembre del 2012”. Investigación mixta, cuali-cuantitativo, se manejó las modalidades bibliográfica-documental y de campo. Con el objetivo de estudiar la influencia del Estrés Laboral en las Relaciones Familiares. La muestra estuvo

conformada por 35 hombres y 45 mujeres de la Unidad Educativa a distancia de Tungurahua representando el total de la población estudiada. Se empleó la psicometría y los instrumentos utilizados fueron el cuestionario sobre el Estrés Laboral de la OIT-OMS y el test de Relaciones Familiares Moos&Moos. Alcanzándose como resultados que el Estrés laboral no influye significativamente en las Relaciones familiares, concluyendo que no existe relación entre el Estrés laboral y las Relaciones Familiares.

González (2014), realizó un trabajo de investigación en Guatemala, titulado: Estrés y desempeño laboral en los trabajadores de Serviteca Altense de Quetzaltenango. Buscó identificar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A. La muestra estuvo conformada por 100 individuos. Donde se encontró correlación entre ambas variables positiva, débil y compleja por las diferentes condiciones de los colaboradores. Así mismo, se detectó que el estrés está producido por diferentes factores dentro del ambiente laboral afecta el desempeño de los colaboradores de Serviteca Altense S.A.

### **Antecedentes nacionales.**

Flórez (2014), realizó una tesis, titulada: Estrés laboral en empresas de producción. Investigación de tipo descriptiva. Con el objetivo de identificar la relación entre el estrés laboral y los factores de riesgo intralaboral y extra laboral. 287 trabajadores del área operativa y 56 supervisores de producción conformaron la muestra. Los resultados demuestran que el primordial agente de estrés laboral está dado especialmente por los factores de riesgo extra laborales, como son: condiciones económicas, tiempo fuera de trabajo y conflictos familiares. Concluyendo de esta manera que los factores de riesgo lograrían optimizar si las organizaciones toman políticas claras de compromiso social.

Carranza (2015), realizó un trabajo nombrado: Influencia del clima laboral en el desempeño laboral de las auxiliares de operaciones de la Caja Trujillo, sede institucional. Buscó determinar la influencia del clima laboral en el desempeño laboral. Con una muestra de 15 personas. Se utilizó como instrumento una encuesta que obtenía 21 ítems con alternativas de respuesta y también se utilizó la observación. Se obtuvo como resultado que las auxiliares de operaciones reconocen que la empresa se preocupa en actualizarlos con capacitaciones y además se reconocen con a la empresa (53%) y evaluación persistente de su desempeño (60%). Así mismo, existe una adecuada relación de colaboradores con los jefes (67%), considerando que se les brinda una adecuada información para realizar de manera correcta su trabajo (60%). Además, predomina el respeto (73%) y adecuadas relaciones interpersonales (60%). Concluyendo que un 73% consideran que la labor que desempeñan es primordial para la organización.

Quispe (2016), elaboró un trabajo de Investigación titulado: Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima. Con el objetivo general de determinar la relación entre ambas variables. Con muestra de 168 colaboradores. Los resultados evidenciaron una relación significativa entre ambas variables. El nivel de estrés que predominó fue de (87,50%) considerándose bajo, y del clima laboral fue de un (44,05%) considerándose favorable. Concluyendo que si existe relación entre ambas variables.

García (2017), realizó un Trabajo de Investigación titulado: Niveles de estrés y tipo de cultura en organizaciones privadas. Investigación Descriptiva Correlacional. Buscó como objetivo identificar la relación en ambas variables de un grupo del personal de empresas de servicios. La muestra estuvo conformada por 113 colaboradores de empresas privadas. Se halló que el tipo de cultura adhocracia tuvo relación positiva con el estrés laboral. De esta manera se comprendió que

el tipo de cultura adhocracia es una cultura muy activa, calificada por tener un entorno en el que constantemente se toman riesgos.

Guardamino (2017), realizó un trabajo titulado; Estrés laboral y Clima organizacional en el personal del Hospital Distrital de Chancay- 2017. Investigación cuantitativa descriptivo - correlacional. Buscó como objetivo general determinar la relación entre los factores de estrés laboral y clima organizacional. La muestra estuvo conformada por 203 trabajadores del Hospital distrital de Chancay. Como instrumentos se empleó la Escala de estrés laboral de la OIT y Escala de Clima Laboral CL-SPC. Alcanzándose como resultados una correlación inversa alta y significativa entre el Estrés laboral y el Clima organizacional, concluyendo que existe relación entre ambas variables.

Saldaña y Sánchez (2018), realizaron un trabajo de investigación titulado: Estrés laboral y Clima organizacional en colaboradores de entidades públicas pertenecientes a la generación millennial, Tarapoto 2018. Investigación con diseño no experimental de corte transversal y de tipo correlacional. Buscaron como objetivo general determinar la relación que existe entre Estrés laboral y Clima organizacional. La muestra estuvo conformada por 50 colaboradores de las micro redes de salud de centro de salud Morales, centro de salud Huayco, centro de salud 9 de abril y Hospital Banda de Shilcayo, entre las edades de 21 a 38 años. Como instrumentos se utilizaron el Cuestionario de Estrés Laboral (JSS) y la Escala de Clima Laboral (CL – SPC). Alcanzándose como resultados que no existe relación significativa entre estrés laboral y clima organizacional, concluyendo que no existe relación entre ambas variables.

Guadalupe (2019), realizó un trabajo de investigación titulado: Estrés y Clima laboral en obreros de un municipio de Trujillo, 2018. Buscó como objetivo general determinar la relación entre el Estrés y el Clima laboral. La muestra estuvo conformada por 113 obreros entre hombres y mujeres de un municipio de Trujillo. Como instrumentó se empleó la Escala de Estrés Socio-laboral (EAE-S) y la Escala de Clima Laboral (ECL-SPC). Se obtuvo como resultados una relación inversa significativa entre ambas variables, concluyendo que existe relación entre el estrés y el clima laboral en los obreros de un municipio de Trujillo.

### **Antecedentes Locales**

Zapata (2014), realizó un trabajo titulado: Clima Organizacional y el desgaste emocional en los docentes del nivel secundario del distrito de Tumbes. Se estableció como objetivo general reconocer en ambas variables de estudio su relación. Con una muestra de 7 instituciones y 202 docentes. Como instrumentos se empleó la escala de clima Organizacional (ENCO), el inventario de desgaste emocional y la técnica de la encuesta. Alcanzándose como resultados la correlación existente entre ambas variables (clima organizacional y desgaste emocional) porque al diferenciar los resultados hallados con el coeficiente de correlación de Pearson se alcanza un valor de  $-0,723$ . Concluyendo que los factores del sistema organizacional y el desgaste emocional se relacionan de manera inversa y considerable.

Vega (2017), realizó un trabajo titulado: Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del programa nacional Cuna Más-oficina de coordinación Tumbes. Se estableció como objetivo general identificar la relación entre las dos variables en estudio. Con una muestra participante de 28 trabajadores. Para la recopilación de datos se emplearon dos cuestionarios confiables y validados para la de datos de dichas variables y se procesó los datos de la información para contrastar las hipótesis mediante el software de estadística para ciencias sociales V22. Se

obtuvo como resultado de los niveles de la variable Clima Organizacional, el predominante es el nivel muy deficiente (36 %), continuado por los niveles deficiente y regular (21%), el nivel bueno (14%) y el nivel muy bueno (7%). De los niveles de la variable satisfacción laboral, el que impera es el nivel deficiente con un 36 %, seguido del regular con un 29%, mientras que el 25% se ubica en el nivel muy defectuoso, el 7% en el nivel bueno y el 4% en el nivel muy bueno. Concluyendo que se orienta a diseñar mejores políticas de trabajo encaminadas a mejorar el clima organizacional y la satisfacción de su personal de trabajo.

Cruz (2017), realizó un trabajo titulado: Estrés y clima laboral de los enfermeros del servicio de medicina del hospital regional II-2 Tumbes. Se estableció como objetivo general identificar la relación que existe entre el estrés y clima laboral. Investigación descriptiva-correlacional, no experimental, de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 10 enfermeras(o). Para la recopilación de datos se utilizó la entrevista y como instrumento el cuestionario. Alcanzándose como resultado un predominio en el nivel medio de estrés con el 50%; en cuanto al clima laboral predomina un clima moderadamente favorable con el 70%, así mismo la relación entre el nivel de estrés y el clima laboral no es significativo. Concluyendo que para obtener un buen clima laboral se debe mantener un nivel de estrés bajo; por lo tanto, el profesional de enfermería debe realizar una profunda reflexión y revisión en base a los resultados obtenidos en tal sentido le permita mejorar el manejo del estrés para obtener un buen clima laboral, trascendiendo al cuidado de las personas a su cargo y el trabajo en su institución.

## **Bases teóricas.**

### **Clima Laboral.**

Chiavenato (2000), grado de motivación que se encuentran los colaboradores, quienes desligan diferentes modelos de motivación en relación a la interacción existente en una persona y su medio laboral. Se describe que los colaboradores deben estar dispuestos para poder normalizar su estabilidad y complacer sus necesidades.

Chiavenato (2000), menciona que el clima organizacional, tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de sus miembros. El ambiente de trabajo influye tanto de manera positiva como negativa en el comportamiento de una organización. Entonces si se mantiene un Clima Laboral favorable, los trabajadores se desenvolverán con mayor eficiencia y con ánimos de desempeñarse mejor, entregando lo mejor de sí en la organización, y si existe un clima laboral desfavorable, será todo lo contrario.

Navarro (2006), el Clima Laboral viene hacer el ambiente en donde el trabajador desarrolla actividades cotidianamente. El grado del clima va a reflejarse con la satisfacción y la productividad laboral. Por esta razón se debe preservar un buen clima para lograr los propósitos principales de la empresa, mientras que un clima inadecuado ocasionará situaciones de conflicto, malestar, bajo rendimiento con lo cual no se podrá llegar a los objetivos planteados.

Chiavenato (2009), hace referencia que el clima organizacional dentro de una organización, expresa la influencia del ambiente sobre la motivación de los participantes, de tal manera que se puede describir con la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influyen en su conducta, este término se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, a los aspectos de la

organización que causan diferentes tipos de motivación en sus participantes. El clima organizacional es alto y favorable en aquellas situaciones que proporcionan satisfacción de las necesidades, influye sobre el estado motivacional de las personas y a su vez recibe influencia de este: es como si hubiera una retroalimentación recíproca entre el estado motivacional de las personas y el clima organizacional.

Salom (1994, citado por Quispe 2016) describe las siguientes características del clima laboral: Tiene una cierta estabilidad, con un fuerte impacto sobre los comportamientos y desempeño de los miembros de la empresa, afectando el grado de compromiso e identificación de los miembros de la misma organización con ésta, también es afectado por los estilos y actitudes de los miembros de la organización, y a su vez, afecta dichos estilos y actitudes, este es afectado por diferentes variables estructurales, el ausentismo y la rotación excesiva pueden ser indicadores de un mal clima laboral.

Según Litwin y Stinger (1978), describe nueve dimensiones del clima organizacional: Estructura, reglamento y políticas de la organización. Empowerment, nivel de responsabilidad que los colaboradores ejercen al momento de la ejecución de sus actividades laborales. Recompensa, el esfuerzo del trabajador traerá como resultado algo gratificante para él. Desafío, finalidades que tiene la organización, ciertos desafíos deben ser aceptados por los colaboradores permitiéndoles desempeñarse y realizar diferentes actividades que les resulte satisfactorio para ellos. Relaciones, va a determinar las relaciones interpersonales por parte de los trabajadores y de los jefes. Cooperación, mediante la colaboración y la unión de los miembros se puede llegar a cumplir las finalidades de la empresa. Conflictos, ciertos desacuerdos que pueden generarse entre los colaboradores de la empresa y crear ciertas riñas. Identidad, que tan identificados se sienten los colaboradores con su empresa.

(Brunet, 1999), distingue cinco elementos o tipos del clima organizacional; Medio repetitivo: son comunes, apáticas e impersonales. Marcadas por la discrepancia, la precaución y amenaza, el medio encaminado al labor, la ocupación en gran medida es en conjunto y observado por todos los que lo componen , en gran medida se evalúan continuamente en busca de la eficacia, y los subordinados trabajan un registro sobre el instante y la manera de realizar cada labor destacando la solidez, ambiente de apoyo continuo, presencia de buenas relaciones interpersonales, empatía e inquietud entre los sujetos, mostrando un alto nivel de inquietud por los afectos distintos, funciones y requerimientos tienen una consideración pequeña y, en general, los individuos se quejan unos con los otros, medio útil, se determina la colaboración y la sociabilidad, sostienen una conexión a un nivel democrático, donde la incógnita lo resuelve el propio sujeto.

Palma (2004), percepción sobre las apariencias vinculadas al medio laboral, admitiendo un semblante diagnóstico que encamina ciertos hechos precavidos y merecidos, indispensable para el fortalecimiento de las actividades de procesos y resultados empresariales. La Psicología dentro de la organización determina una de características que mayores posibilidades tienen para considerar estos requerimientos dentro de las organizaciones de servicio y de producción en este país con acciones que optimicen la actividad psicológica de los colaboradores, sistemas y conjuntos.

Sonia Palma (2004) Indica las dimensiones del Clima laboral planteadas en su prueba psicológica Escala de Clima Laboral CL-SPC:

Autorrealización o Desarrollo Personal; la autorrealización es la apreciación del trabajador en relación a las posibilidades que el ambiente de trabajo beneficie el desarrollo personal y profesional a respecto a su futuro; por ejemplo: el trabajador puede aprender y desarrollarse para un progreso personal en la institución.

Involucramiento Laboral; este indicador como la identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización.

Supervisión; las apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario, por ejemplo, el supervisor brinda apoyo a los trabajadores para superar obstáculos dentro de la organización y la evaluación que se hace a los trabajadores ayuda a mejorar la satisfacción y producción de los empleados.

Comunicación; la comunicación es la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma, por ejemplo, se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo y la organización fomenta y promueve la comunicación interna.

Condiciones Laborales; las condiciones laborales son el reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas por ejemplo la remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones, se dispone de tecnología que facilita el trabajo.

La presente investigación científica, se sustenta en la siguiente teoría:

Teoría de Clima Laboral de Rensis Likert (como se citó en Rodríguez, 2016), estableciendo que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, así mismo se afirma que la relación estará determinada por la percepción del clima organizacional tales como: los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura del sistema organizacional, la posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización y el salario que gana, la personalidad, actitudes, nivel de satisfacción y la percepción que tienen los subordinados y superiores del clima organizacional. La teoría de Likert es una de las más dinámicas y explicativas del clima organizacional, pretende el surgimiento y establecimiento del clima participativo que

puede permitir la eficacia y eficiencia individual y organizacional, de acuerdo con las teorías contemporáneas de la motivación, que determinan que la participación motiva a las personas a trabajar. Toda organización que utilice métodos que posibiliten la realización de sus fines y aspiraciones de sus miembros, tienen un rendimiento superior, los resultados obtenidos por una organización como la productividad, ausentismo, tasas de rotación, rendimiento, satisfacción de los empleados, influye sobre la percepción del clima. Es por ello que Likert propuso una teoría de análisis y diagnóstico del sistema organizacional basado en una trilogía de variables causales, intermedias y finales que componen las dimensiones y tipos de climas existentes en las organizaciones. Según Likert establece tres tipos de variables que determinan las características propias de una organización y que actúan en la percepción individual del clima organizacional, en tal sentido las tres variables son: Variables Causales: Conceptualizadas como variables independientes, las cuales están dirigidas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de estas variables están: la estructura organizativa y administrativa, las decisiones, competencias y actitudes. Variables Intermedias: dirigidas a medir el estado interno de la organización, en aspectos como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Variables Finales: surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias, dirigidas a establecer resultados obtenidos por la organización tales como: productividad, ganancia y pérdida.

## **Estrés laboral**

Hans Selye (1926), define el estrés en términos biológicos como: Una réplica general del organismo ante cualquier pedimento de cambios que se requieran.

El estrés, para la OIT (2016), es la expresión corpórea y emotiva respecto a uno o varios daños causados del cambio entre las exigencias distinguidas, los medios y capacidades comprensibles que una persona pueda hacer frente a esas exigencias.

El estrés generalmente se da en sociedades industrializadas, donde las crecientes exigencias del ambiente laboral provocan cansancio físico y mental del trabajador, provocando de esta manera una serie de consecuencias que afecta su salud, y que también afecta la salud de su medio más cercano.

Quispe (2016), menciona que el estrés en la actualidad es la respuesta física, mental y conductual de un individuo donde la tensión interna y externa de su atmosfera trata de poder habituarse en ello. En particular el estrés, es distinguido en la relación que existe entre el individuo y su medio de trabajo, afectándolo tanto física y mentalmente.

La Organización Internacional del Trabajo OIT (2016), menciona lo siguiente: El estrés concerniente con el trabajo está dado por la organización del trabajo, el diseño de la labor y en las relaciones laborales, se ocasiona cuando las exigencias de un centro de labor sobrepasan de las capacidades del trabajador, de los recursos o necesidades.

Cano (2002), menciona del estrés laboral los siguientes factores: Abundancia y ausencia de trabajo, impreciso tiempo para completar el trabajo de una forma satisfactoria para los trabajadores, falta de especificación precisa del trabajo a realizar, o de la cadena de mando, falta de gratificación y recompensa por un adecuado producto de trabajo, falta de la misma coyuntura en la que se pueda plantear quejas, diversidad de responsabilidades, pero escasa potestad o capacidad en la toma de decisiones, la presencia de rangos sobresalientes, falta de cooperación de

los colegas , escaso control o de entusiasmo por parte del personal por generado producto de su trabajo, poca seguridad en el lugar de trabajo y limitado equilibrio de la posición laboral.

(Mainieri, 1999, citado en Paz, 2014). El individuo ante un acontecimiento estresante desarrolla diferentes estrategias de afrontamiento, que buscan eliminar la raíz del estrés. En consecuencia, el estrés en dos tipos se ha clasificado:

**Estrés Agudo.** Es el resultado que se obtiene por un desempeño intenso, ya sea física o emocional, que puede encontrarse acotado en el tiempo, sin embargo lograr superar el umbral del sujeto, generando respuesta mayor y ágil.

**Estrés Crónico.** Estrés que se extiende en una estadía de tiempo, es constante, no obligatoriamente fuerte, siempre exige una adaptación constante, que llega a sobrepasar el umbral que un sujeto pueda resistir, en breves palabras, el estrés se convierte en distrés.

Frew (1977), logra identificar que un centro de labor, los factores que llegan a causar el estrés o estresores pueden ser ocho: La presencia de un contrato psicológico no escrito entre la organización y el empleado, los estresores relacionados al crecimiento profesional, elementos negativos dentro de la familia por el exceso de trabajo, el efecto de la variación en cuanto a la obsolescencia del trato humana, la obsolescencia organizacional, un origen estresante por los intentos de hacer frente a las demandas del trabajo, confortamiento de las perspectivas que se tiene de los altos cargos de organización.

Brunet (1999), menciona la sintomatología del Estrés: Disminución del rendimiento, escasos ánimos para realizar sus actividades laborales, esto se puede generar por algún motivo o cambio riguroso por parte de la organización, las actitudes negativas hacia el cliente, que le provocaría diversos dilemas y acusaciones por parte de los consumidores por su inadecuado comportamiento, en cuanto a la rotación se observará un elevado porcentaje ya que se debe a que el trabajador no se siente a gusto con su ambiente laboral, estas sintomatologías representadas en la persona,

pueden generar un deterioro a la organización, ya que el trabajador mostrará su indisponibilidad en cumplir con sus obligaciones dadas por la organización, ya sea por el cansancio físico o mental.

(Hernández, citado en Quispe, 2016) menciona que las consecuencias del Estrés Laboral son; Fisiológicas como: hipertensión arterial, colesterinemia, cardiopatías; a su vez estas manifestaciones clínicas derivan en consecuencias tales como: enfermedades de adaptación (enfermedades cardiovasculares, artritis reumática, úlceras, alergias, dolores de cabeza, ansiedad, depresión, apatía, agotamiento producido por el nerviosismo). Consecuencias Cognitivas como: la toma deficiente de decisiones, una inadecuada concentración y múltiples negligencias. Y las consecuencias Conductuales como: la satisfacción, el rendimiento, el ausentismo, la rotación, los accidentes y el abuso de sustancias perjudiciales.

Lopategui (2000), menciona que existen dos tipos de estrés: Estrés Positivo (eustrés), caracteriza al estrés en el cual el sujeto se vincula con su estresor; aunque manteniendo su mente desplegada y creativa. Así mismo, el individuo logra manifestarse con signos de placer, alegría, bienestar y equilibrio. Así mismo el Estrés Negativo (distress) o mal estrés, cuando los requerimientos del medio son sobresalientes, fuertes o extensos, y éstas sean aún complacientes, tienden a lograr superar la disposición en cuanto a resistencia y adaptación que el individuo tiene.

Suarez (2013); menciona las dimensiones del Estrés planteadas por la Organización internacional de trabajo (OIT):

Clima organizacional; describe al carácter que expresa toda organización, un ambiente característico propia de su esquema productivo. Este clima condiciona la conducta de las personas que la constituyen. Puede ser un clima tenso, relajado, cordial o no, esto produce diferentes niveles de estrés en los individuos, dependiendo de la sensibilidad que tenga cada uno.

Estructura organizacional; abarca la carga administrativa o burocrática de la organización y el lugar del trabajador dentro de la empresa, en relación al control que desempeña en su trabajo, para la obtención de su desempeño y satisfacción.

Territorio organizacional; explica el espacio personal de un individuo, como el centro de trabajo. Es así, que algunos individuos desarrollan un sentimiento de propiedad, existen estudios que la territorialidad es un grande estresor, sobre todo cuando se trabaja en territorios ajenos o es evadido.

Tecnología; considerado un gran estresor de acuerdo a la accesibilidad de los recursos que la empresa brinda a sus colaboradores para su labor de acuerdo con la necesidad y requerimiento laboral, dar las pautas para el uso adecuado de los materiales.

Influencia del líder; se refiere al poder que tiene el jefe o personas superiores que están a cargo de los subalternos, que le da autoridad y poder como legitimador, recompensante, castigante y experto.

Falta de cohesión; viene hacer la falta de integración, interacción social entre los miembros del grupo dentro de una organización.

Respaldo de grupo; los trabajadores y supervisores necesitan del respaldo grupo de trabajo para proponerse como una persona que se compenetra con la organización y con la labor desempeñada, y siente apoyo cuando se plantea metas a beneficio personal y colectivo, cuando esto no ocurre, estos agentes son considerados como estresores.

Teoría de Estrés laboral de Hans Selye (como se citó en Pose, 2017), Síndrome General de Adaptación (SGA) dispone al organismo para la adaptación, la defensa y aún el ataque para la obtención de la supervivencia, principalmente en un medio hostil y en lucha con factores climáticos, ambientales; que es empleado por humanos y otros seres vivos para adaptarse a la naturaleza. La apropiada utilización de los mecanismos y el conocimiento de nuestra personalidad

podrán guiarnos a la prevención de enfermedades Psicosomáticas y Somatopsíquicas. El Síndrome General de Adaptación se divide en tres etapas: Reacción de alarma, esta etapa inicial se da ante la exposición a agentes estresantes que el organismo no está habituado a percibir a fin de mantener la homeostasis (equilibrio) el organismo reacciona, como medida de prevención. La segunda etapa: Resistencia o adaptación, aquí el organismo pone en juego todos sus componentes para hacer frente al estresor, soportando o bien adaptándose si se obtiene el equilibrio deseado ante la exposición del agente estresante, el organismo retorna a la normalidad, sin embargo al no poder lograr superar los efectos de los estresores se afirma que estamos pasando a la tercera etapa que es el agotamiento, entramos a esta etapa, cuando el organismo no ha logrado el equilibrio deseado, es decir cuando el agente estresor supera, al llegar a esta etapa, no se podrá mantenerse el estado de adaptación.

(Karasek como se citó en Llana, 2009), en El Modelo Demandas-Control planteado por Karasek, en el año 1979, plantea uno de los modelos del Estrés laboral más amplios, manifestando que las demandas (exigencias) del trabajo y el control que tiene el trabajador sobre las situaciones son dos factores que determinan la aparición y mantenimiento del estrés. Es así; que el estrés laboral aparece cuando las exigencias del trabajo (demandas psicológicas) son altas y el control del trabajador es bajo; así mismo existe un bajo nivel de estrés cuando las demandas psicológicas son bajas y el control del trabajador es alto; posteriormente existirá un trabajo activo cuando las demandas de trabajo sean altas y el control del trabajador se alto; y en cuanto al trabajo pasivo existe cuando hay bajas demandas de trabajo y bajo control del trabajador. Las demandas son de naturaleza psicosocial con la participación de factores físicos como el esfuerzo, posturas, recursos etc.; dichas exigencias son resultado de la productividad de la organización, es decir pueden incrementar las demandas cuando se busca mayor eficacia, cuando se aumenta las tareas, decisiones gerenciales, aumento de la dificultad de la tarea, cuando existen factores distractores, condiciones estresantes. Por otro lado, el control proviene de características personales,

habilidades, capacidades, autonomía y del sistema de responsabilidades; son los recursos con los que cuenta el trabajador para hacer frente a las demandas del medio. (Llaneza, 2009)

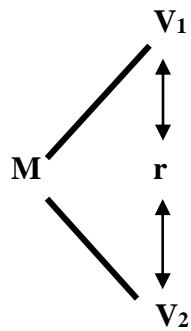
Llaneza (2009), menciona que de la interacción de estos dos factores se determinan cuatro combinaciones: Alto estrés; altas demandas de trabajo y poco control, Bajo estrés; bajas demandas del trabajo y alto control, Trabajos activos: altas demandas de trabajo y alto control y Trabajos pasivos; bajas demandas y bajo control.

## Metodología

### Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis

De acuerdo a Fernández, Hernández y Batista (2014) el tipo de investigación es cuantitativa y el diseño de investigación no experimental, transversal-correlacional, el cual estos planteamientos especifican vínculos entre dos o más categorías, variables o definiciones en cualquier instante.

Cuyo diagrama que presenta es el siguiente:



Dónde:

M: muestra

V<sub>1</sub>: Variable Estrés.

r: Relación entre variables: Coeficiente de correlación de Pearson.

V<sub>2</sub>: Variable Clima Laboral.

## Población

La población está compuesta por 16 trabajadores de la Caja Huancayo del distrito de Tumbes, 2018.

Tabla 1

*Población de trabajadores.*

	Varones	Mujeres	TOTAL
Asesores de Negocio	09	02	11
Auxiliar de Soporte de Negocio	0	01	01
Cajeras	0	02	02
Asistente de Operaciones	0	01	01
Administradora	0	01	01
TOTAL	09	07	16

Fuente: Datos obtenidos directamente de la administradora (Elaboración Propia).

## Muestra

Dado que la población es pequeña, será tomada toda como muestra, siendo una población muestral.

## Método de análisis de datos

Se presentó documento solicitando permiso para la aplicación de Estrés Laboral de la OIT-OIMS y el cuestionario de Clima Laboral (Escala CLSPC) de Sonia Palma. Aceptado el permiso en la empresa correspondiente, los datos recolectados por dichas encuestas fueron procesados por el programa de Microsoft Office Excel v.2016, para crear la base de datos. Así mismo, se utilizó el programa SPSS v.23, y el Coeficiente de correlación de Pearson para probar la correlación entre las variables. Así mismo, se obtuvo también los gráficos y tablas correspondientes de cada objetivo expuesto.

## Resultados

En esta sección se presentó el análisis de los resultados obtenidos de la aplicación de las escalas de Estrés y Clima Laboral en los trabajadores de Caja Huancayo del distrito de Tumbes, 2018. Se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson para probar las hipótesis.

Tabla 2

*Correlación entre el Estrés Laboral y Clima Laboral.*

		Clima Laboral
Estrés Laboral	Correlación de Pearson	-,473
	Sig. (bilateral)	,044
	N	16

Fuente: Datos analizados mediante el coeficiente de correlación de Pearson, a través del Software SPS 23.

En la tabla 2, al 5% del nivel de significancia, se alcanzó un coeficiente de correlación de Pearson= -,473 el cual se entiende como correlación negativa media entre ambas variables, con una  $\rho = ,044$  ( $\rho < ,05$ ). Esto nos permite rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis de investigación ( $H_i$ ), concluyendo que existe relación inversa significativa entre el Estrés y Clima Laboral en los trabajadores de Caja Huancayo del distrito de Tumbes, 2018.

Tabla 3

*Niveles de Estrés Laboral.*

Nivel de Estrés Laboral	Frecuencia	Porcentaje
Bajo Nivel de Estrés	12	75,00 %
Nivel Intermedio	03	18,75 %
Estrés	01	6,5 %
Total	16	100,0 %

Fuente: Datos obtenidos de la muestra estudiada a través del cuestionario Escala de Clima laboral- CL SPC (2004).

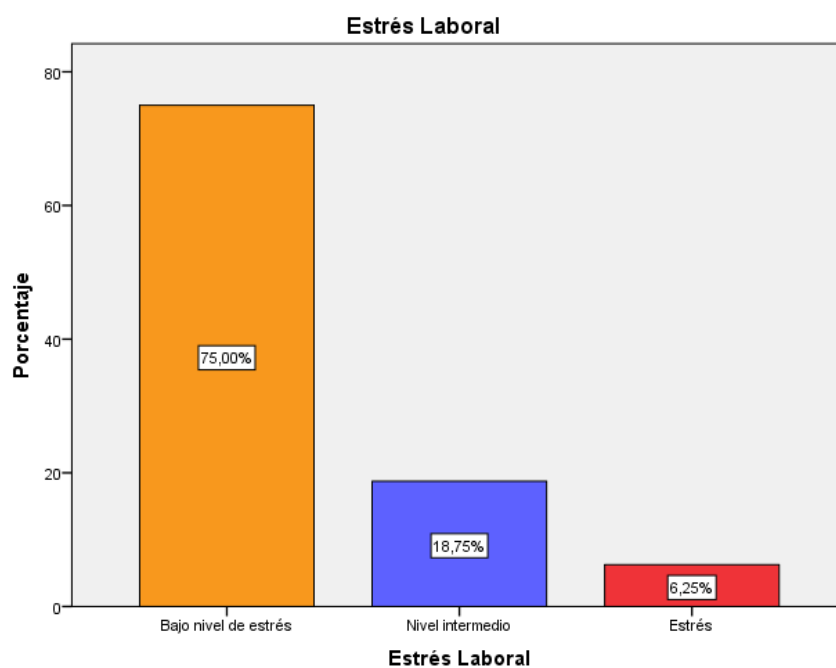


Figura 1 Niveles de Estrés Laboral.

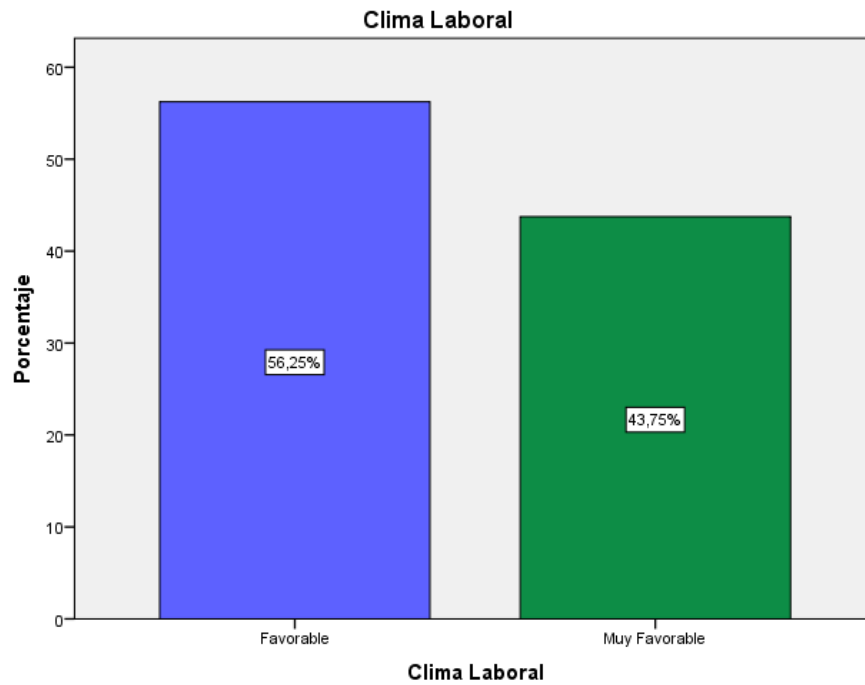
En la tabla 3 y figura 1, se presentan los resultados del primer objetivo específico: de los 16 colaboradores se distinguió que, el 75% muestran un nivel bajo de Estrés Laboral, el 18.75% nivel intermedio y el 6.25% nivel Estrés.

Tabla 4

*Niveles de Clima Laboral.*

Nivel de Clima Laboral	Frecuencia	Porcentaje
Favorable	09	56,25 %
Muy Favorable	07	43,75 %
Total	16	100,0 %

Fuente: Datos obtenidos de la muestra estudiada a través del cuestionario Escala de Clima laboral-CL SPC (2005).



*Figura 2 Niveles de Clima Laboral.*

En la tabla 4 y figura 2, se exponen los resultados del segundo objetivo específico: de los 16 colaboradores se distinguió que, el 56,25% tienen nivel favorable y el 43,75% nivel muy favorable de Clima Laboral.

Tabla 5

*Correlación entre el Clima Organizacional y el Clima Laboral.*

		Clima Laboral
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	-,545*
	Sig. (bilateral)	,029
	N	16

Fuente: Datos analizados mediante el coeficiente de correlación de Pearson, a través del Software SPS 23.

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

Analizando la tabla 5, se exponen los resultados del tercer objetivo específico: al 5% del nivel de significancia, el coeficiente de correlación de Pearson = -,545\*; el cual se entiende como correlación negativa media, con una  $\rho = ,029$  ( $\rho < ,05$ ). Esto permite rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis de investigación ( $H_i$ ), concluyendo que existe relación inversa significativa entre la dimensión clima organizacional y clima laboral en los trabajadores de Caja Huancayo del distrito de Tumbes, 2018.

Tabla 6

*Correlación entre Estructura Organizacional y el Clima Laboral.*

		Clima Laboral
Estructura Organizacional	Correlación de Pearson	-,704**
	Sig. (bilateral)	,002
	N	16

Fuente: Datos analizados mediante el coeficiente de correlación de Pearson, a través del Software SPS 23.

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

Analizando la tabla 6, se exponen los resultados para del cuarto objetivo específico: al 1% del nivel de significancia, el coeficiente de correlación de Pearson = -,704\*\*, el cual se entiende como correlación negativa media, con una  $\rho = ,002$  ( $\rho < ,01$ ). Esto permite rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis de investigación ( $H_i$ ), concluyendo que existe relación inversa significativa entre la dimensión estructura organizacional y clima laboral en los trabajadores de Caja Huancayo del distrito de Tumbes, 2018.

Tabla 7

*Correlación entre la Territorio Organizacional y el Clima Laboral.*

		Clima Laboral
Territorio Organizacional	Correlación de Pearson	-,218
	Sig. (bilateral)	,417
	N	16

Fuente: Datos analizados mediante el coeficiente de correlación de Pearson, a través del Software SPS 23.

Analizando la tabla 7, se muestran los resultados del quinto objetivo específico: El coeficiente de correlación de Pearson = -,218; el cual se entiende como correlación negativa débil, con una  $\rho = ,417$  ( $\rho > ,05$ ). Esto permite aceptar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y rechazar la hipótesis de investigación ( $H_i$ ), concluyendo que no existe relación inversa significativa entre la dimensión territorio organizacional y clima laboral en los trabajadores de Caja Huancayo del distrito de Tumbes, 2018.

Tabla 8

*Correlación entre la Tecnología y el Clima Laboral.*

		Clima Laboral
Tecnología	Correlación de Pearson	-,575*
	Sig. (bilateral)	,020
	N	16

Fuente: Datos analizados mediante el coeficiente de correlación de Pearson, a través del Software SPS 23.

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

Analizando la tabla 8, se muestran los resultados para del sexto objetivo específico: Al 5% del nivel de significancia, el coeficiente de correlación de Pearson = -,575\*; el cual se entiende como correlación negativa media, con una  $\rho = ,020$  ( $\rho < ,05$ ). Esto permite rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis de investigación ( $H_i$ ), concluyendo que existe relación inversa significativa entre la dimensión tecnología organizacional y clima laboral en los trabajadores de Caja Huancayo del distrito de Tumbes, 2018.

Tabla 9

*Correlación entre el Influencia de Líder y el Clima Laboral.*

		Clima Laboral
Influencia de Líder	Correlación de Pearson	-,520*
	Sig. (bilateral)	,039
	N	16

Fuente: Datos analizados mediante el coeficiente de correlación de Pearson, a través del Software SPS 23.

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

Analizando la tabla 9, se exponen los resultados para del sétimo objetivo específico: Al 5% del nivel de significancia, se alcanzó un coeficiente de correlación de Pearson = -,520\*; el cual se entiende como correlación negativa media, con una  $\rho = ,028$  ( $\rho < ,05$ ). Esto permite rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis de investigación ( $H_i$ ), concluyendo que existe relación inversa significativa entre la dimensión influencia de líder y clima laboral en los trabajadores de Caja Huancayo del distrito de Tumbes, 2018.

Tabla 10

*Correlación entre la Falta de Cohesión y el Clima Laboral.*

		Clima Laboral
Falta de Cohesión	Correlación de Pearson	-,827**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	16

Fuente: Datos analizados mediante el coeficiente de correlación de Pearson, a través del Software SPS 23.

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

Analizando la tabla 10, se exponen los resultados del octavo objetivo específico: al 1% del nivel de significancia, el coeficiente de correlación de Pearson = -,827\*\*; el cual se entiende como correlación negativa considerable, con una  $\rho = ,000$  ( $\rho < ,01$ ). Esto permite rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis de investigación ( $H_i$ ), concluyendo que existe relación inversa significativa entre la dimensión falta de cohesión y clima laboral en los trabajadores de Caja Huancayo del distrito de Tumbes, 2018.

Tabla 11

*Correlación entre el Respaldo de Grupo y el Clima Laboral.*

		Clima Laboral
Respaldo de Grupo	Correlación de Pearson	-,461
	Sig. (bilateral)	,072
	N	16

Fuente: Datos analizados mediante el coeficiente de correlación de Pearson, a través del Software SPS 23.

Analizando la tabla 11, se exponen los resultados del noveno objetivo específico: Al 5% del nivel de significancia, el coeficiente de correlación de Pearson = -,461; el cual se entiende como correlación negativa débil, con una  $p = ,072$  ( $p > ,05$ ). Esto permite aceptar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y rechazar la hipótesis de investigación ( $H_i$ ), concluyendo que no existe relación inversa significativa entre la dimensión respaldo de grupo y clima laboral en los trabajadores de Caja Huancayo del distrito de Tumbes, 2018.

## Discusión de resultados

En la hipótesis general se ha obtenido una correlación negativa media de  $r = -,473$  con un valor de significancia (bilateral)  $,044$  ( $p < ,05$ ); permitiendo rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis de investigación ( $H_i$ ), concluyendo que existe relación inversa significativa entre el Estrés y Clima Laboral en los trabajadores de Caja Huancayo del distrito de Tumbes, 2018. Dichos resultados son semejantes al estudio realizado por Quispe (2016), quien encontró un coeficiente de correlación fuerte  $-,483$  (relación inversa) entre los niveles de Estrés y Clima Laboral, poniendo en manifiesto que para que exista un nivel de estrés bajo debe existir un favorable Clima Laboral. Además, Guardamino (2017), en su investigación obtuvo una correlación inversa alta y significativa, concluyendo que existe relación entre estrés laboral y clima organizacional. Así mismo, Guadalupe (2019), encontró correlación significativa e inversa entre el estrés y el clima laboral en los obreros municipales. Esto implica, que a mayor clima laboral menor estrés. Sin embargo, Saldaña y Sánchez (2018), no encontraron correlación entre estrés laboral y clima organizacional, es decir; el estrés laboral que puedan experimentar los colaboradores no necesariamente se ve influenciada en la percepción que tendrán acerca de su clima organizacional.

En cuanto al nivel de Estrés Laboral de los trabajadores de Caja Huancayo del distrito de Tumbes, 2018; presentan bajo nivel de Estrés Laboral (75%). Este resultado se refuerza en el antecedente internacional de Aynaguano (2017), quien encontró que el 89,5% de los colaboradores presentan niveles bajos de estrés laboral. En el antecedente nacional, Quispe (2016) encontró un nivel bajo de estrés (87,50%) en una empresa privada de Lima. Sin embargo, en el antecedente local Cruz (2017), en su investigación cuya muestra no probabilística estuvo considerada por todos los profesionales de enfermería ( $n=10$ ) que los profesionales de enfermería del servicio de medicina, predomina el nivel medio con el 50%, el 30% presenta un nivel bajo, solo el 20% un

nivel alto. Dichos resultados se sustentan con la El Modelo Demanda-Control (Karasek como se citó en Llaneza, 2009), indica que las demandas psicológicas del trabajo y el control (sobre las tareas y de las capacidades) que tiene el trabajador sobre las situaciones, son dos factores que determinan la aparición y mantenimiento del estrés. En tal sentido existe bajo nivel de Estrés Laboral, cuando hay bajas demandas del trabajo y un alto control que se tiene del mismo; en cuanto a que la carga de actividades, la complejidad de las tereas y las contradicciones de las tareas son menores, de tal manera la habilidad, capacidad y la autonomía del trabajador es mayor. Además, este modelo hace referencia a que la motivación, el aprendizaje y el crecimiento personal, se producirán en los trabajadores cuando tanto las demandas que requiere el trabajo como el control sean altas. Este resultado implica además (Hernández, citado en Quispe, 2016) niveles mínimos de consecuencias fisiológicas, cognitivas y conductuales para el trabajador, sin provocar enfermedades como: hipertensión arterial, cardiopatías, así como tampoco toma deficiente de decisiones, inadecuada concentración, ausentismo, accidentes y el abuso de sustancias perjudiciales. Así mismo el trabajador no estará expuesto Brunet (1999); a la disminución del rendimiento laboral, a escasos ánimos para realizar sus actividades laborales, actitudes negativas hacia el cliente, rotación constante y al deterioro de la organización.

En lo que respecta Clima Laboral de los trabajadores de Caja Huancayo del distrito de Tumbes, 2018, el 56% de los encuestados tienen un nivel favorable de Clima Laboral. Dichos resultados encontrados en esta investigación, se sustentan en el antecedente nacional de Quispe (2016), en su investigación menciona que el Clima Laboral fue calificado favorable (44.05%) en una empresa privada de Lima. Así mismo, en el antecedente local, Cruz (2017) encontró el predominio de un Clima Laboral moderadamente favorable con el 70%, en enfermeros del servicio de medicina del Hospital Regional II-2 Tumbes. Sin embargo el antecedente local, Vega (2017) evidenció un nivel de Clima laboral muy deficiente con un 36 % seguido del nivel deficiente y regular con un 21%.

Dicho resultado se sustenta con la teoría del Clima Organizacional de Rensis Likert (como se citó en Rodríguez, 2016), quien establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto, se afirma que la relación estará determinada por la percepción del clima organizacional. Además, toda organización que emplee métodos que aseguren la realización de sus fines y aspiraciones de sus miembros, tienen un rendimiento superior, los resultados obtenidos por una organización como la productividad, ausentismo, tasas de rotación, rendimiento, satisfacción de los empleados, influye sobre la percepción del clima. En consecuencia, la presencia favorable de Clima Laboral encontrado en esta investigación se refuerza con lo propuesto por Chiavenato (2009), quién indica que el clima organizacional es alto y favorable en aquellas situaciones que proporcionan satisfacción de las necesidades, influyendo sobre el estado motivacional de las personas. Entonces podemos decir para este resultado que los trabajadores se encuentren satisfechos en su lugar de trabajo, implica tener un adecuado espacio para trabajar, se les brinde las facilidades necesarias percibirán un ambiente laboral cómodo y favorable, influyendo en su estado motivacional para desempeñarse correctamente. Además, Chiavenato (2000), menciona que el clima organizacional, tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de sus miembros. El ambiente de trabajo influye tanto de manera positiva como negativa en el comportamiento de una organización. Entonces si se mantiene un Clima Laboral favorable, los trabajadores se desenvolverán con mayor eficiencia y con ánimos de desempeñarse mejor, entregando lo mejor de sí en la organización, y si existe un clima laboral desfavorable, será todo lo contrario. En tal sentido la presencia de un favorable Clima laboral Salom (1994, citado por Quispe 2016) se reflejará en cuanto a la estabilidad, con un fuerte impacto sobre los comportamientos y desempeño de los miembros de la empresa, favoreciendo el grado de compromiso e identificación de los miembros de la misma organización con ésta, los estilos y

actitudes de los miembros de la organización adecuadas y cordiales, así como escaso ausentismo y rotación.

Por otro lado, en cuanto a la correlación entre las dimensiones de Estrés con la variable Clima Laboral, tenemos: Correlación entre Clima Organizacional y el Clima Laboral de los trabajadores de Caja Huancayo del distrito de Tumbes, 2018. El coeficiente de correlación de Pearson =  $-.545$ , el cual se entiende como correlación negativa media, con una  $p = .029$  ( $p < .05$ ). Esto permite rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis de investigación ( $H_i$ ), concluyendo que existe relación inversa significativa entre la dimensión clima organizacional y clima laboral. Este resultado se sustenta con la investigación de Quispe (2016), evidenciando una correlación inversa entre el Clima Organizacional con el Clima Laboral. Así mismo, este resultado se refuerza en lo mencionado por Suarez (2013), quien indica que el clima condiciona la conducta de las personas que la constituyen. Puede ser un clima tenso, relajado, cordial o no, esto produce diferentes niveles de estrés en los individuos, dependiendo de la sensibilidad que tenga cada uno, en efecto generará un menor Clima Laboral para el trabajador.

La Correlación entre la Estructura Organizacional y el Clima Laboral de los trabajadores de Caja Huancayo del distrito de Tumbes, 2018. El coeficiente de correlación de Pearson =  $-.704$ , el cual se entiende como correlación negativa media, con una  $p = .002$  ( $p < .01$ ). Esto permite rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis de investigación ( $H_i$ ), concluyendo que existe relación inversa significativa entre la dimensión estructura organizacional y clima laboral. Este resultado se sustenta con el antecedente de Quispe (2016) quien encontró una correlación inversa significativa entre la Estructura Organizacional con el Clima Laboral. De esta manera el resultado encontrado en la investigación se refuerza con lo que menciona Suarez (2013), mientras más sea la carga administrativa o burocrática de la organización, en relación al control que desempeña en su trabajo para la obtención de su desempeño y satisfacción, afectará en su Clima Laboral.

La Correlación entre el Territorio Organizacional y el Clima Laboral de los trabajadores de Caja Huancayo del distrito de Tumbes, 2018. Se presentaron los resultados para probar el tercer objetivo específico: El coeficiente de correlación de Pearson =  $-.218$ ; el cual se entiende como correlación negativa débil, con una  $\rho = .417$  ( $\rho > .05$ ). Esto permite aceptar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y rechazar la hipótesis de investigación ( $H_i$ ), concluyendo que no existe relación inversa significativa entre la dimensión territorio organizacional y clima laboral en los trabajadores de Caja Huancayo del distrito de Tumbes, 2018. Este resultado se sustenta con el antecedente de Quispe (2016), quién encontró una correlación inversa entre el Territorio Organizacional con el Clima laboral. Así mismo el resultado encontrado en esta investigación se refuerza con lo que menciona Suarez (2013), menciona que esta dimensión viene a ser el espacio personal de un individuo, como el centro de trabajo, los trabajadores desarrollan un sentimiento de propiedad, existen estudios que la territorialidad es un grande estresor, sobre todo cuando se trabaja en territorios ajenos o es evadido, este factor es muy importante para el trabajador, ya que de ello dependerá la comodidad y tranquilidad del colaborador para realizar adecuadamente sus obligaciones laborales.

La correlación entre la Tecnología y el Clima Laboral de los trabajadores de Caja Huancayo del distrito de Tumbes, 2018. El coeficiente de correlación de Pearson =  $-.575$ ; el cual se entiende como correlación negativa media, con una  $\rho = .020$  ( $\rho < .05$ ). Esto permite rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis de investigación ( $H_i$ ), concluyendo que existe relación inversa significativa entre la dimensión tecnología organizacional y clima laboral. Este resultado se sustenta con el antecedente de Quispe (2016), quién evidenció una correlación inversa entre el Tecnología con el Clima Laboral. De esta manera este resultado encontrado en esta investigación se refuerza con lo que menciona Suarez (2013), menciona que esta dimensión es un gran estresor de acuerdo a la accesibilidad de los recursos que la empresa brinda a sus colaboradores para su labor de acuerdo con la necesidad y requerimiento laboral, dar las pautas para el uso adecuado de

los materiales, este factor es tan importante para el cumplimiento de las tareas laborales que si existe alguna deficiencia en esta, entonces se tornará un desfavorable Clima Laboral para el trabajador, ya que no le permitirá cumplir adecuadamente sus obligaciones.

La correlación entre la Influencia del Líder y el Clima Laboral de los trabajadores de Caja Huancayo del distrito de Tumbes, 2018. El coeficiente de correlación de Pearson =  $-.520$ ; el cual se entiende como correlación negativa media, con una  $p = .028$  ( $p < .05$ ). Esto permite rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis de investigación ( $H_i$ ), concluyendo que existe relación inversa significativa entre la dimensión influencia de líder y clima laboral. Dichos resultados se sustentan con el antecedente de Quispe (2016), evidenciando correlación inversa significativa entre Influencia del Líder con el Clima Laboral. Este resultado se refuerza con lo que menciona Suarez (2013), refiere al poder que tiene el jefe o personas superiores que están a cargo de los subalternos, que le da autoridad y poder como legitimador, recompensante, castigante y experto, mientras más manifiesten mayor autoritarismo se percibirá un clima tenso u hostil para el colaborador.

La Correlación entre la Falta de Cohesión y el Clima Laboral de los trabajadores de Caja Huancayo del distrito de Tumbes, 2018. El coeficiente de correlación de Pearson =  $-.827$ ; el cual se entiende como correlación negativa considerable, con una  $p = .000$  ( $p < .01$ ). Esto permite rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis de investigación ( $H_i$ ), concluyendo que existe relación inversa significativa entre la dimensión falta de cohesión y clima laboral. Dichos resultados se sustentan con el antecedente de Quispe (2016), evidenciando una correlación inversa entre Falta de Cohesión con el Clima Laboral. Así mismo los resultados encontrados en esta investigación de refuerzan con lo que manifiesta Suarez (2013), menciona en esta dimensión la falta de interacción social entre los miembros del grupo dentro de una organización, producirá un bajo nivel de Clima Laboral, por el hecho de que el trabajador muy aparte de tener toda la accesibilidad respecto a

factores materiales, también necesita estar integrado con los demás trabajadores de la organización.

La Correlación entre el Respaldo del Grupo y el Clima Laboral de los trabajadores de Caja Huancayo del distrito de Tumbes, 2018. El coeficiente de correlación de Pearson =  $-.461$ ; el cual se entiende como correlación negativa débil, con una  $p = .072$  ( $p > .05$ ). Esto permite aceptar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y rechazar la hipótesis de investigación ( $H_i$ ), concluyendo que no existe relación inversa significativa entre la dimensión respaldo de grupo y clima laboral. Estos resultados se sustentan con el antecedente de Quispe (2016), quién evidenció correlación inversa entre Respaldo del Grupo con el Clima Laboral. De esta manera este resultado se evidencia con lo que menciona de Suarez (2013), para que el medio laboral fluya y sea favorable también se debe preservar que los trabajadores y supervisores tengan el respaldo del grupo de trabajo para proponerse como una persona que se compenetra con la organización y con la labor desempeñada, y sienta apoyo cuando se planteen metas a beneficio personal y colectivo. Sin embargo, cuando esto no ocurre, estos agentes son considerados como estresores.

## Conclusiones

1. Se evidencia que existe relación inversa significativa entre el Estrés y Clima Laboral en los trabajadores de Caja Huancayo del distrito de Tumbes, 2018. Rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis de investigación, concluyendo que a mayor Clima laboral menor Estrés.
2. El nivel de Estrés Laboral en los trabajadores de Caja Huancayo del distrito de Tumbes, 2018; es nivel bajo (75%).
3. Se evidencia el nivel de Clima Laboral en los trabajadores de Caja Huancayo del distrito de Tumbes, 2018; encontrándose el mayor porcentaje en la categoría favorable (56,25%).
4. Existe relación inversa significativa con una  $\rho = ,029$  ( $\rho < ,05$ ) entre la dimensión Clima organizacional y Clima laboral en los trabajadores de Caja Huancayo del distrito de Tumbes, 2018. Rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis de investigación
5. Se identificó que existe relación inversa significativa con una  $\rho = ,002$  ( $\rho < ,01$ ) entre la dimensión Estructura organizacional y el Clima laboral de los trabajadores de Caja Huancayo del distrito de Tumbes, 2018. Rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis de investigación
6. En cuanto al Territorio Organizacional y el Clima Laboral, no existe relación inversa significativa con una  $\rho = ,417$  ( $\rho > ,05$ ) de los trabajadores de Caja Huancayo del distrito de Tumbes, 2018. Aceptándose la hipótesis nula y rechazando la hipótesis de investigación.
7. Respecto a la tecnología y el clima laboral, existe relación inversa significativa con una  $\rho = ,020$  ( $\rho < ,05$ ) de los trabajadores de Caja Huancayo del distrito de Tumbes, 2018. Rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis de investigación

8. En cuanto a la Influencia del líder y el clima laboral, existe relación inversa significativa con una  $\rho = ,028$  ( $\rho < ,05$ ) de los trabajadores de Caja Huancayo del distrito de Tumbes, 2018. Rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis de investigación.
9. En lo referente a la falta de cohesión y el clima laboral, existe relación inversa significativa con una  $\rho = ,000$  ( $\rho < ,01$ ) de los trabajadores de Caja Huancayo del distrito de Tumbes, 2018. Rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis de investigación.
10. Finalmente, en cuando al respaldo de grupo con el clima laboral no existe relación inversa significativa con una  $\rho = ,072$  ( $\rho > ,05$ ) de los trabajadores de Caja Huancayo del distrito de Tumbes, 2018. Aceptándose la hipótesis nula y rechazándose la hipótesis de investigación.

## Recomendaciones

- Se les recomienda a los estudiantes de la Escuela Profesional de Psicología desarrollar en diferentes muestras estudios correlacionales permitiendo evaluar los niveles de ambas variables estudiadas en esta investigación ya sea dentro del ámbito organizacional con el objetivo de verificar, generalizar los resultados adquiridos en la presente investigación.
- Se les recomienda a los estudiantes realizar estudios descriptivos que permita profundizar y contrastar otros factores que influyan en ambas variables para poder hacer así la comparación con esta investigación.
- Se recomienda a la empresa diseñar una campaña de prevención contra el estrés, es importante enseñarle al trabajador a prevenir el estrés y afrontar las fuentes generadoras de estrés en su desempeño diario.
- A partir de los resultados se le recomienda a la empresa seguir fortaleciendo el Clima laboral, con los métodos y estrategias como empresa, mediante talleres con respecto en habilidades sociales y gerenciales, así como también promover actividades de recreación, uso del tiempo libre, descanso, para tener un trabajo saludable.

## Referencias bibliográficas

- Acosta, M. (2014). *El Estrés laboral y su influencia en las Relaciones Familiares de los empleados de la unidad educativa a distancia de Tungurahua extensión Ambato en el período abril – noviembre del 2012* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7655/1/MARITZA%20GABRIELA%20ACOSTA%20ACOSTA.pdf>
- Abril, M., y Aynaguano, M. (2017). *Estrés laboral y Estrategias de Afrontamiento en las áreas productivas de laboratorio neo fármaco cía. LTDA* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/26417>
- Brunet, L. (1999). *El clima de trabajo en las organizaciones. Definiciones diagnóstico y consecuencias*. México. Editorial Trillas
- Cano (2002). *Juanroque. Lugar de publicación: tempera & wordpress*. Recuperado de: <http://juanroque.com/estres-labora/>
- Carranza, M. (2015). *Influencia del clima laboral en el desempeño laboral de las auxiliares de operaciones de la caja Trujillo, sede institucional, 2014*. (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/4626>
- Cruz, Y. (2017). *Estrés y clima laboral de los enfermeros del servicio de medicina del hospital regional II-2 Tumbes* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/68>
- Chiavenato, A. (2000). *Administración de recursos humanos*. Editorial Mc Graw Hill. 5ta edición. Colombia.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos, el capital humano de las organizaciones* Editorial Mc Graw Hill. 9na edición. México.

- Fernández, C, Hernández, R y Batista, M, (2014). Metodología de la investigación. Recuperado de <https://metodologiaecs.wordpress.com/2016/01/31/libro-metodologia-de-la-investigacion-6ta-edicion-sampieri-pdf/>
- Flórez, C. (2014). *Proyecto articulado al macro proyecto factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en algunas empresas de producción del centro occidente de Colombia*. (Tesis de maestría). Recuperado de <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1240/ESTR%C3%89S%2BNormas%20APA.pdf?sequence=1>
- Frew, D.R. (1977). *Management of stress*. Chicago: Nelson-Hall. Publishers. En Ivancevich M., John y Michael T. Matteson. 1989. *Estrés y trabajo: Una perspectiva gerencial*. 2a. ed., México: Editorial Trillas. Serie: Teoría y práctica organizacional.
- García, L. (2017). *Niveles de estrés y tipo de cultura en organizaciones privadas*. (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/handle/10757/621313>
- González, M. (2014). *Estrés y desempeño laboral en los trabajadores de Serviteca Altense de Quetzaltenango* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>
- Guardamino, P. (2017). *Estrés laboral y Clima organizacional en el personal del Hospital Distrital de Chancay-2017* (Tesis de pregrado). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3270/Guardamino\\_CPS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3270/Guardamino_CPS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Guadalupe, D. (2019). *Estrés y Clima laboral en obreros de un municipio de Trujillo, 2018* (Tesis de pregrado). Recuperado de

- [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28366/guadalupe\\_cd.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28366/guadalupe_cd.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Keith y Newstrom (1999). *Comportamiento Humano en el trabajo*. Recuperado de <http://www.bibvirtual.ucb.edu.bo/opac/Record/53710>
- Lopategui, E. (2000). *Estrés: Concepto, causas y control*. Universidad Interamericana de PR-Metro. Recuperado de: <http://www.saludmed.com/Documentos/Estres.html>
- Lazarus y Folkman (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: MARTINEZ ROCA.
- Goncálves, A. (2000). *Fundamentos del clima organizacional*. Sociedad Latinoamericana para la Calidad (SLC). Hampton: R. David (1989)
- Gonzáles, M. (2014). *Estrés y desempeño laboral (Estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango)* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>
- Navarro, E. (2006). *Los factores humanos y técnicos que influyen decisivamente en la productividad de una empresa: El mundo*. Recuperado de: <http://www.elmundo.es/sudinero/noticias/noti12.html>
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. Recuperado de: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_466549.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf)
- Paz, T y Valdivia, N. (2015). *Nivel de estrés laboral en los internos de la facultad de enfermería durante la práctica pre profesional*. Universidad católica de santa maría. Arequipa, 2014. (Tesis de pregrado). Recuperado de [http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSM\\_05b1b4ac7a3b125d285169df1a7b8057/Details](http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSM_05b1b4ac7a3b125d285169df1a7b8057/Details)
- Palma, S. (Ed). (2004). *Escala Clima Laboral CL-SPC*. Editorial Cartolan. Lima.

- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL - SPC*. (1ª ed.). Perú.
- Pose, G. (2017). Estrés en la evaluación institucional. Idoneos. Recuperado de <https://evaluacioninstitucional.idoneos.com/>
- Quispe, S. (2016). *Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima*. (Tesis de pregrado). Recuperado de [http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/AUTO\\_52100b9f77ee6ef3e299bb84d100195f](http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/AUTO_52100b9f77ee6ef3e299bb84d100195f)
- Rodríguez (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista Educación en Valores*, 1(15), 3-18. Recuperado de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf>
- Sanchez, F. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera*. (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>
- Suárez, A. (junio, 2013). *Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima*. *Revista PsiqueMag*. Recuperado de <http://www.ucvlima.edu.pe/psiquemag/index.htm>
- Saldaña, A., y Sánchez., D. (2018). *Estrés laboral y Clima organizacional en colaboradores de entidades públicas pertenecientes a la generación millennial, Tarapoto 2018* (Tesis de pregrado). Recuperado de [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1751/Angelica\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1751/Angelica_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vega, L. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del programa nacional Cuna Más–oficina de coordinación Tumbes–2017* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo.

Zapata, F. (2014). *Clima Organizacional y el desgaste emocional en los docentes del nivel secundario del distrito de Tumbes*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo.

# **Anexos**

**ANEXO N°01: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TITULO: ESTRÉS Y CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE CAJA HUANCAYO DEL DISTRITO DE TUMBES, 2018**

Problema	Objetivo General	Objetivos Específicos	Hipótesis	Variables	Instrumentos	Metodología
¿Cuál es la relación entre el estrés y el clima laboral en los trabajadores de Caja Huancayo del distrito de Tumbes?	-Determinar la relación entre el estrés y clima laboral en los trabajadores de Caja Huancayo del distrito de Tumbes, 2018.	-Identificar el nivel de estrés laboral de los trabajadores de Caja Huancayo del distrito de Tumbes, 2018. Identificar el nivel de clima laboral de los trabajadores de Caja Huancayo del distrito de Tumbes, 2018. -Determinar la relación entre el territorio organizacional y el clima laboral los trabajadores de Caja Huancayo del distrito de Tumbes, 2018. -Determinar la relación entre la tecnología y el clima laboral de los trabajadores de Caja Huancayo del distrito de Tumbes, 2018. -Determinar la relación entre la influencia del líder y el clima laboral de los	-H <sub>i</sub> : Existe relación inversa significativa entre el estrés y clima laboral en los trabajadores de caja Huancayo del distrito de Tumbes, 2018. -H <sub>o</sub> : No existe relación inversa significativa entre el estrés y clima laboral en los trabajadores de caja Huancayo del distrito de Tumbes, 2018.	-Variable Independiente: Estrés. La Organización Internacional del Trabajo OIT (2001) define al estrés laboral como: Un trastorno que perjudica las finanzas, la producción y la salud física y psicológica de los trabajadores de las empresas en desarrollo y en vías de desarrollo. -Variable Dependiente: Clima Laboral. Son percepción sobre aspectos orientados por el trabajador, vinculados al ambiente de trabajo (Palma, S, 2004).	-Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS. -Escala de Clima laboral CL-SPC, elaborada y estandarizada por Sonia Palma Carrillo.  Población /Muestra La población estará conformada de 16 trabajadores de la Caja Huancayo del distrito de Tumbes, 2018.	-El tipo de investigación es cuantitativa y el diseño de investigación no experimental, transversal-correlacional.

		<p>trabajadores de Caja Huancayo del distrito de Tumbes, 2018.</p> <p>-Determinar la relación entre la falta de cohesión y el clima laboral de los trabajadores de Caja Huancayo del distrito de Tumbes, 2018.</p> <p>-Determinar la relación entre el respaldo del grupo y el clima laboral de los trabajadores de Caja Huancayo del distrito de Tumbes, 2018.</p> <p>-Determinar la relación entre la estructura organizacional y el clima laboral de los trabajadores de Caja Huancayo del distrito de Tumbes, 2018.</p> <p>-Determinar la relación entre el clima organizacional y el clima laboral de los de los trabajadores de Caja Huancayo del distrito de Tumbes, 2018.</p>				
--	--	---	--	--	--	--

## ANEXO N°02: CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE	TIPO DE VARIABLE	INSTRUMENTO	DIMENSIONES	INDICADORES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	NIVEL	CARACTERÍSTICAS	
Estrés		Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS.	-Clima organizacional.	-Metas y misión de la empresa. - Políticas generales de la empresa.	-Estrés según La OIT (2001): Un trastorno que perjudica las finanzas, la producción y la salud física y psicológica de los trabajadores de las empresas en desarrollo y en vías de desarrollo.	-Es un estado vivencial displacentero sostenido en el tiempo, acompañado en mayor o menor medida de trastornos psicofisiológicos que surgen en un individuo como consecuencia de la alteración de sus relaciones con el ambiente que impone al sujeto demandas o exigencias las cuales objetiva o subjetivamente.	-Bajo nivel de estrés. < 90,2	Estrés físico y el estrés mental.	
			-Estructura organizacional.	-Supervisión recibida por superiores y Cumplimiento de objetivos. -Respeto hacia los jefes y trabajadores.					
			-Territorio organizacional.	Privacidad de trabajo. -Calidad del ambiente de trabajo. -Condiciones del mobiliario para trabajo.			-Nivel intermedio. 90,3 – 117,2		El estrés agudo es el producto de una agresión intensa (aún violenta) ya sea física o emocional, limitada en el tiempo pero que supere el umbral del sujeto.
			-Tecnología.	-Tecnología adecuada. -Disposición de equipos y recursos materiales.					
			-Influencia del líder.	Trato jefe - subordinados. Liderazgo del jefe. Personalidad,					

				Receptividad del jefe.				
			-Falta de cohesión.	Falta de trabajo en equipo. Falta de compromiso. Presión en equipo.			-Estrés. 117,3 – 153,2	Cuando el estrés se presenta en forma crónica, prolongado en el tiempo, continuo, no necesariamente intenso, pero exigiendo adaptación permanente, se llega a sobrepasar el umbral de resistencia del sujeto para provocar las llamadas enfermedades de adaptación.
			-Respaldo del grupo.	-Trabajo en equipo. -Apoyo grupal.			-Alto nivel de estrés > 153,3	Ritmo biológico que cuando se encuentra en una inactividad exagerada, poco solicitado o en reposo excesivo, la irritabilidad y fatiga resultante son índice de estrés por subestimulación.
VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	INSTRUMENTO	DIMENSIONES	INDICADORES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	NIVEL	CARACTERISTICAS
Clima Laboral	Dependiente	Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS.	- Realización personal.	- Programas de capacitación y desarrollo. Apoyo recibido de superiores. Puesto de trabajo y grado académico. Competencias y conocimientos del puesto de trabajo. Oportunidades de crecimiento.	-Entendido como la percepción sobre los aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el	-En análisis d Clima Laboral puede realizarse al elaborar un diagnóstico de las percepciones de los individuos y los factores que las generan. Las dimensiones que han de considerarse como objeto de estudio para analizar el clima	- Muy favorable. Factores del I-V 42 – 50	Palma (2004). El Clima Laboral, entendido como la percepción sobre los aspectos vinculados al ambiente de trabajo, que permite ser un aspecto MUY FAVORABLE en el diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales.

			- Involucramiento Laboral.	Expectativas de Mejora del puesto de trabajo. Horario de trabajo. Satisfacción en el trabajo.	funcionamiento de procesos y resultados organizacionales. (Palma. S, 2004).	laboral en una organización son: -Realización personal. - Involucramiento Laboral. - Supervisión. - Comunicación - Condiciones Laborales		
			- Supervisión.	- Supervisión recibida por superiores y Cumplimiento de objetivos. Información del desempeño. Sugerencias del personal.				
			- Comunicación	Comunicación de opiniones jefes – subordinados. Relación entre compañeros de trabajo. Tipo de información que se recepciona.				
			- Condiciones Laborales	-Calidad de las condiciones de trabajo Satisfacción de las condiciones de trabajo. Cantidad de personal para atender funciones Interés de los superiores hacia subordinados.				
							- Favorable. Factores del I-V 34 – 41	Palma (2004). El Clima Laboral, entendido como la percepción sobre los aspectos vinculados al ambiente de trabajo, que permite ser un aspecto FAVORABLE en el diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales.
							- Media. Factores del I-V 26 – 33	Palma (2004). El Clima Laboral, entendido como la percepción sobre los aspectos vinculados al ambiente de trabajo, que permite ser un aspecto MEDIA en el diagnóstico

							que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales.
						Desfavorable. Factores del I-V 18 – 25	Palma (2004). El Clima Laboral. Entendido como la percepción sobre los aspectos vinculados al ambiente de trabajo, que permite ser un aspecto DESFAVORABLE en el diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales.
						-Muy desfavorable del I-V 10-17	Palma (2004). El Clima Laboral, entendido como la percepción sobre los aspectos vinculados al ambiente de trabajo, que permite ser un aspecto MUY DESFAVORABLE en el diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales.

## ANEXO N°03: RESOLUCIÓN DE APROBACIÓN DEL ANTEPROYECTO.



Ciudad Universitaria - Pampa Grande - Tumbes - Perú

"AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"

### RESOLUCIÓN N° 012-2018/UNTUMBES-FACSO-D.

Tumbes, 23 de enero de 2018.

**VISTO:** El Expediente N°127, del 18 de enero de 2018, correspondiente al informe N°020-2018/UNT/FACSO-U.INV., mediante el cual los docentes que constituyen la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Sociales, alcanzan, para su reconocimiento, el anteproyecto de tesis titulado "**NIVEL DE ESTRÉS Y CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE CAJA HUANCAYO DEL DISTRITO DE TUMBES, 2018**", que para optar el título profesional de licenciada en psicología, ha presentado la estudiante VIVIANA JASMIN ELIZALDE FARIAS, informe con el que también se propone a los docentes que deben conformar el jurado calificador que tendrá a su cargo la evaluación de dicho documento académico; y

#### **CONSIDERANDO:**

Que en conformidad con lo establecido en el numeral 45.2 del artículo 45. de la Ley Universitaria N°30220 y el artículo 90. del Estatuto de esta Universidad, para optar el título profesional se requiere la presentación y sustentación de una tesis;

Que en conformidad con lo expuesto, deviene procedente el reconocimiento del anteproyecto de tesis titulado "**NIVEL DE ESTRÉS Y CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE CAJA HUANCAYO DEL DISTRITO DE TUMBES, 2018**", para efectos de su evaluación, como tal, por el jurado calificador que también se constituye con esta Resolución, en virtud de la propuesta formulada, al efecto, con el informe señalado en la referencia;

Que complementariamente a lo señalado en el considerando precedente, se impone la necesidad de efectuar, como corresponde, la designación del docente asesor de dicho documento académico;

Que en razón de lo anterior, es conveniente disponer lo pertinente en relación con lo aquí expuesto, en los términos que se consignan en la parte resolutive;

En uso de las atribuciones que son inherentes al señor Decano de la Facultad de Ciencias Sociales;



**RESOLUCIÓN N° 012-2018/UNTUMBES-FACSO-D.**

**SE RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO.- RECONOCER** a la estudiante **VIVIANA JASMIN ELIZALDE FARIAS**, como autora del anteproyecto de tesis titulado **“NIVEL DE ESTRÉS Y CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE CAJA HUANCAYO DEL DISTRITO DE TUMBES, 2018”**, presentado por dicha estudiante,

**ARTICULO SEGUNDO.- CONSTITUIR** el Jurado Calificador del anteproyecto de tesis titulado **“NIVEL DE ESTRÉS Y CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE CAJA HUANCAYO DEL DISTRITO DE TUMBES, 2018”** con la siguiente conformación:

**Presidenta:** Dra. Eva Matilde Rhor Gracia-Godos  
**Secretario:** Dr. Oscar Calixto La Rosa Feijóo  
**Vocal:** Lic. Consuelo del Rosario Barreto Espinoza.

**ARTICULO TERCERO.- DESIGNAR** al Dr. Abraham Eudes Pérez Urruchi, como asesor del anteproyecto de tesis titulado **“NIVEL DE ESTRÉS Y CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE CAJA HUANCAYO DEL DISTRITO DE TUMBES, 2018”** lo que se dispone en razón de lo señalado en la parte considerativa.

Dada en la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes, el veintitrés de enero del dos mil dieciocho.

**REGÍSTRASE Y COMUNÍCASE:** (Fdo.) Dr. ALCIDES IDROGO VÁSQUEZ, Decano de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes; (Fdo.) Mg. WENDY JESÚS C. CEDILLO LOZADA, Secretaria Académica de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes.

C. c.  
- RECTOR-VRACAD-VRIMV- OGCGDA  
- FACSO-DEPS- DDPS- REG.TEC  
- HIST. ACAD.- Interesado-Archivo  
AIV/D.  
WJCC/L/Sec. Acad.  
RMO

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
SECRETARÍA ACADÉMICA



## ANEXO N°04: RESOLUCIÓN DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE TESIS.



FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
Ciudad Universitaria - Pampa Grande - Tumbes - Perú

"AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"

### RESOLUCIÓN N° 075-2018/UNTUMBES-FACSO-D.

Tumbes, 02 de julio de 2018.

**VISTO:** El expediente N°1061, del 26 de junio del 2018, correspondiente a la comunicación en la cual la presidenta del Jurado constituido con la Resolución Decanal N°012-2018/UNTUMBES-FACSO-D, del 23 de enero del 2018, alcanza el anteproyecto de tesis titulado "**NIVEL DE ESTRÉS Y CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE CAJA HUANCAYO DEL DISTRITO DE TUMBES, 2018**", presentado por la estudiante VIVIANA JASMIN ELIZALDE FARIAS, para optar el título de licenciada en psicología;

y

#### **CONSIDERANDO:**

Que de lo consignado en el acta suscrita por los integrantes del indicado jurado, el 21 de junio del año en curso y que obra en el expediente señalado en la referencia, se desprende que el mencionado anteproyecto de tesis ha sido debidamente corregido por la mencionada estudiante y favorablemente evaluado para efectos de su correspondiente aprobación como proyecto de tesis;

Que teniendo en cuenta lo expuesto, deviene procedente la aprobación del indicado documento, con el carácter de proyecto de tesis y cuya evaluación debe continuar a cargo de los docentes miembros de ese mismo jurado calificador;

Que en razón de lo anterior, es conveniente disponer lo pertinente, en relación con lo aquí expuesto, en los términos que se consignan en la parte Resolutiva;

En uso de las atribuciones conferidas al señor Decano de la Facultad de Ciencias Sociales;

#### **SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR** el proyecto de tesis titulado "**NIVEL DE ESTRÉS Y CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE CAJA HUANCAYO DEL DISTRITO DE TUMBES, 2018**", presentado por la estudiante de la Escuela Profesional de Psicología **VIVIANA JASMIN ELIZALDE FARIAS**, para optar el título



RESOLUCIÓN N° 075-2018/UNTUMBES-FACSO-D.

profesional de licenciada en psicología, documento cuyo texto forma parte de esta Resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO.- ENCOMENDAR** al Jurado Calificador constituido con la Resolución Decanal N°012-2018/UNTUMBES-FACSO-D, del 23 de enero del 2018, la evaluación del proyecto de tesis titulado “**NIVEL DE ESTRÉS Y CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE CAJA HUANCAYO DEL DISTRITO DE TUMBES, 2018**”. Dicho Jurado tiene la siguiente conformación:

**Presidenta:** Dra. Eva Matilde Rhor Gracia-Godos

**Secretario:** Dr. Oscar Calixto La Rosa Feijó

**Vocal:** Lic. Consuelo del Rosario Barreto Espinoza.

**ARTÍCULO TERCERO.- RATIFICAR** al **Dr. Abraham Eudes Pérez Urruchi**, como asesor del proyecto de tesis titulado “**NIVEL DE ESTRÉS Y CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE CAJA HUANCAYO DEL DISTRITO DE TUMBES, 2018**”, designado como tal con la Resolución Decanal N°012-2018/UNTUMBES-FACSO-D.

**ARTÍCULO CUARTO.- COMUNICAR** la presente Resolución a los docentes aquí nominados, para que actúen en consecuencia.

Dada en la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes, el dos de julio del dos mil dieciocho.

**REGISTRASE Y COMUNICASE:** (Fdo.) Dr. ALCIDES IDROGO VÁSQUEZ, Decano de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes; (Fdo.) Mg. WENDY JESÚS C. CEDILLO LOZADA, Secretaria Académica de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes.

C c  
- RECTOR-VRACAD-VRINV-OGCDA  
- FACSO-DEPS-DDPS-REG.TEC  
- HIST. ACAD. **Interesado**-Archivo  
AIVD  
WJCL/Sec. Acad.  
RMO

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
  
Mg. Wendy Jesús C. Cedillo Lozada  
SECRETARIA ACADEMICA

## ANEXO N°05: RESOLUCIÓN DE APROBACIÓN DE CAMBIO DE TÍTULO.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
Ciudad Universitaria - Pampa Grande - Tumbes - Perú

\* AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPÚNIDAD \*

### RESOLUCIÓN N° 085-2019/UNTUMBES-FACSO-D.

Tumbes, 06 de junio de 2019.

**VISTO:** El informe N°031-2019/UNT/FACSO-U.INV del 04 de junio del 2019, elevado por los miembros de la Unidad de Investigación de esta Facultad, para que disponga la modificación del título del anteproyecto de tesis, que a continuación se indica; y

#### **CONSIDERANDO:**

Que con la Resolución N° 075-2018/UNTUMBES-FACSO-D, del 02 de junio del 2018, se reconoce a la estudiante VIVIANA JASMIN ELIZALDE FARIAS, como autora del anteproyecto de tesis titulado "NIVEL DE ESTRÉS Y CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE CAJA HUANCAYO DEL DISTRITO DE TUMBES, 2018";

Que de lo expuesto en el informe señalado en la referencia, se desprende que los miembros de la Unidad de Investigación, han aceptado la solicitud presentada por la estudiante VIVIANA JASMIN ELIZALDE FARIAS para que se disponga la modificación del nombre del indicado proyecto, por la nueva denominación: ESTRÉS Y CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE CAJA HUANCAYO DEL DISTRITO DE TUMBES, 2018; y

Que, al respecto, se precisa que aunque los miembros de la Unidad de Investigación, no expresan fundamento alguno, la estudiante VIVIANA JASMIN ELIZALDE FARIAS sí argumenta su solicitud manifestando que el nuevo título deviene concordante tanto con la naturaleza como con los objetivos de dicho proyecto;

Que en razón de lo anterior y en uso de las atribuciones que son inherentes al señor Decano de la Facultad de Ciencias Sociales;

#### **SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.- MODIFICAR** la Resolución N°075-2018/UNTUMBES-FACSO-D, del 02 de julio del 2018, específicamente, en lo concerniente al título de ese anteproyecto, el que en razón de lo señalado en la parte considerativa, pasa a denominarse: "ESTRÉS Y CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE CAJA HUANCAYO DEL DISTRITO DE TUMBES, 2018"

**ARTÍCULO SEGUNDO.- COMUNICAR** la presente Resolución, para conocimiento y fines, a los miembros de la Unidad de Investigación, así como a los miembros del Jurado Calificador, que preside la Dr. Eva Matilde Rhor García Godos, Dr. Oscar Calixto la Rosa Feijoo y Lic.

**RESOLUCIÓN N° 085-2019/UNTUMBES-FACSO-D.**

Consuelo del Rosario Barreto Espinoza y al docente asesor de dicho anteproyecto, el Dr. Abraham Eudes Pérez Urruchi.

**ARTÍCULO TERCERO.- DEJAR** sin efecto toda disposición que se oponga a lo aquí dispuesto.

Dada en la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes, el seis de junio del dos mil diecinueve.

**REGÍSTRASE Y COMUNICASE:** (Fdo.) Dr. ALCIDES IDROGO VÁSQUEZ, Decano de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes.

  
\_\_\_\_\_  
DR. ALCIDES IDROGO VÁSQUEZ  
Decano de la Facultad de Ciencias Sociales

C. c.  
--FACSO-UINV-DEP- DDP - REG.TEC  
- HIST. ACAD.- Interesado-Archivo  
AIV/D.  
WJCL/Sec. Acad.  
RMO

## ANEXO N°06: RESOLUCIÓN DE APROBACIÓN DE CAMBIO DE JURADO.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
Ciudad Universitaria - Pampa Grande - Tumbes - Perú

\* AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD \*

### RESOLUCIÓN N° 086-2019/UNTUMBES-FACSO-D.

Tumbes, 11 de junio de 2019.

**VISTO:** El expediente N° 1089, del 04 de junio de 2019, correspondiente al Informe N°31-2019/UNT/FACSO-U.INV., elevado por los docentes que constituyen la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Sociales, sobre el asunto que a continuación se indica; y

#### **CONSIDERANDO:**

Que en conformidad con lo establecido en el numeral 45.2 del artículo 45. de la Ley Universitaria N°30220 y el artículo 90. del Estatuto de esta Universidad, para optar el título profesional se requiere la presentación y sustentación de una tesis

Que con la Resolución Decanal N°075-2018/UNT-FACSO-D., del 02 de julio de 2019, se reconoce a la estudiante de la Escuela Profesional de Psicología VIVIANA JASMIN ELIZALDE FARIAS, como autora del anteproyecto de tesis titulado "**ESTRÉS Y CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE CAJA HUANCAYO DEL DISTRITO DE TUMBES, 2018**", se designa a la Dra. Abraham Eudes Perez Urruchi, como asesor de ese anteproyecto de tesis y se constituye el Jurado Calificador que tendrá a su cargo la evaluación de dicho documento académico;

Que mediante el Informe N°31-2019/UNT/FACSO-U.INV., que obra en el precitado expediente, los docentes que constituyen la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Sociales, aceptan la solicitud presentada por la estudiante **VIVIANA JASMÍN ELIZALDE FARIAS**, para la reestructuración del Jurado del indicado anteproyecto de tesis, cuyos miembros fueron designados con la Resolución N°075-2018/UNT-FACSO-D, del 02 de julio del 2018, entre ellos, la Lic. Consuelo del Rosario Barreto Espinoza, quien ha dejado de pertenecer a la plana docente de esta facultad; Que teniendo en cuenta lo expuesto, deviene procedente la propuesta expresada con el informe señalado en la referencia, para que se reestructure la conformación del indicado jurado;

Que por lo expuesto, es conveniente disponer lo pertinente, en relación con lo señalado en el considerando precedente, en los términos que se consignan en la parte resolutive;

Estando a lo propuesto por la Unidad de Investigación y en uso de las atribuciones que son inherentes al señor Decano de la Facultad de Ciencias Sociales;

**RESOLUCIÓN N° 086-2019/UNTUMBES-FACSO-D.**

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.- DISPONER** la reestructuración del Jurado Calificador del proyecto de tesis titulado “**ESTRÉS Y CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE CAJA HUANCAYO DEL DISTRITO DE TUMBES, 2018**”, señalada en la parte considerativa, con la siguiente conformación:

**Presidenta:** Dra. Eva Rhor Garcia Godos

**Secretaria:** Dra. Oscar la Rosa Feijoo

**Vocal:** Mg. Xiomara calle Ramirez.

**ARTÍCULO SEGUNDO.- DEJAR** sin efecto, en virtud de lo dispuesto en el artículo anterior, el artículo 2° de la Resolución Decanal N°**075-2018/UNT-FACSO-D**, del 02 de julio del 2018.

Dada en la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes, el once de junio del dos mil diecinueve.

**REGÍSTRASE Y COMUNICASE:** (Fdo.) Dr. ALCIDES IDROGO VÁSQUEZ, Decano de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes; (Fdo.) Lic. YOLANDA JAQUELINE PEÑA HERRERA, Secretaria Académica (e) de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes.



Lic. YOLANDA J. PEÑA HERRERA  
Secretaria Académica (e) de la FACSO

C. c.  
- RECTOR-VRACAD-VRINV  
- OGCDA-UNV-FACSO  
- DEP- DDP - REG. TEC  
- HIST. ACAD.- Interesado  
- Archivo  
AIV/D  
WJCL/Sec. Acad.  
RMO

*[Handwritten signature]*  
12-06-19.

*[Handwritten signature]*  
11/3/06/19

## **ANEXO N°07: CONSENTIMIENTO INFORMADO**

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes. La presente investigación titulada “Estrés y clima laboral en los trabajadores de caja Huancayo del distrito de Tumbes, 2018”; viene siendo realizada por la estudiante Viviana Jasmin Elizalde Farías, perteneciente a la Facultad de Ciencias Sociales, Escuela Profesional de Psicología en la Universidad Nacional de Tumbes. El objetivo principal de esta investigación es determinar la relación entre el estrés y el clima laboral en los trabajadores de caja Huancayo del distrito de Tumbes. Para la recolección de los datos se utilizarán dos cuestionarios: Escala de Estrés Laboral OIT-OMS y la Escala de Clima Laboral CL-SPC. Si usted accede a participar en esta investigación, se le pedirá completar dichas encuestas. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo. La participación en esta investigación es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación y, por lo tanto, serán anónimas. Si tiene alguna duda sobre esta investigación, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al tesista o de no responderlas. Desde ya se le agradece su participación.

Tumbes, \_\_\_\_\_ 2018.

---

PARTICIPANTE

---

INVESTIGADOR

## **ANEXO N°08: INSTRUMENTO PARA LA MEDICIÓN DE ESTRÉS LABORAL**

Para medir la variable Estrés, se utilizó el cuestionario: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS; según los detalles de su ficha técnica descrita a continuación:

### **FICHA TÉCNICA DE LA ESCALA DE ESTRÉS LABORAL-OIT-OMS.**

**Nombre del Test:** Escala de Estrés Laboral OIT-OMS.

**Nombre del Autor:** Ivancevich y Matteson.

**Baremos:** Adaptación a baremos peruanos por Suarez (2013).

**Particularidad:** Instrumento de exploración psicológico.

**Objetivo:** Identificación de los estresores. Análisis y estudio de los estresores presentes en la empresa, instalación, departamento, sección o grupo determinado, finalizando con una serie de propuestas correctivas y recomendaciones para su reducción.

**Estructuración:** La prueba tiene 7 áreas.

#### **Características:**

Es de fácil aplicación debido a que podría ser autoadministrable, o aplicado de manera individual o grupal.

Tiene un tiempo aproximado de 15 minutos.

Los materiales que conforman la prueba psicológica son un cuadernillo de preguntas y una plantilla de respuestas.

En estas páginas proporcionamos un cuestionario validado para medir el nivel de Estrés Laboral.

Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales, agrupados en las siguientes áreas:

Clima organizacional, Estructura organizacional, Territorio organizacional, Tecnología, Influencia del líder, Falta de cohesión y Respaldo del grupo.

Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa.

1 Si la condición NUNCA es fuente de estrés.

2 Si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.

3 Si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.

4 Si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.

5 Si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.

6 Si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.

7 Si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

Tabla 12

*Categorías diagnósticas de la escala de Estrés Laboral OIT-OMS.*

	Núm. Ítems	Rango de estrés
Clima organizacional	1, 10, 11, 20	4-28
Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	4-28
Territorio organizacional	3, 15, 22	3-21
Tecnología	4, 14, 25	3-21
Influencia del líder	5, 6, 13, 17	4-28
Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	4-28
Respaldo del grupo	8, 19, 23	3-21

Fuente: Tomado de la Escala de Estrés Laboral OIT\_OMS.

Tabla 13

*Niveles de la escala de Estrés Laboral OIT\_OMS.*

Niveles	Rangos
Bajo nivel de estrés	< 90,2
Nivel intermedio	90,3 – 117,2
Estrés	117,3 – 153,2
Alto nivel de estrés	> 153,3

Fuente: Tomado de la Escala de Estrés Laboral OIT\_OMS.

Tabla 14

*Baremos según sexo de la escala de Estrés Laboral OIT-OMS.*

Pc	Puntaje directo	
	Masculino	Femenino
1	0 a 26	0 a 32
2	43	47
3	47	51
4	52	55
5	57	58
10	74	75
15	85	86
20	93	97
25	103	103
30	106	107
35	112	111
40	117	113
45	119	116
50	120	119
55	122	120
60	124	123
65	127	124
70	129	126
75	132	127
80	139	130
85	144	133
90	147	137
95	151	144
96	154	145
97		151
98	157	155
99		156
Media	114,83	112,31
DS	27,657	24,405

Fuente: Tomado de la Escala de Estrés Laboral OIT\_OMS.

Tabla 15

*Baremos según edad de la escala de Estrés Laboral OIT-OMS.*

Pc	Puntaje directo	
	Masculino	Femenino
1	0 a 29	
2	48	43
3	51	47
4	54	53
5	57	58
10	71	76
15	81	92
20	92	100
25	98	107
30	105	112
35	107	114
40	111	
45	115	119
50	118	120
60	122	
65	123	125
70	125	127
75	128	128
80	130	131
85	135	135
90	140	142
95	146	146
96	151	149
97	155	151
98		153
99	157	155
Media	111.18	116,27
DS	26,087	25,545

Fuente: Tomado de la Escala de Estrés Laboral OIT\_OMS.

**Validez.**

La validez fue determinada a través del análisis factorial de componentes principales, este procedimiento se hizo mediante la información obtenida de un Contact Center de Lima. Los resultados del análisis de los componentes principales de la escala de estrés laboral OIT-OMS, se estructuraron en 2 factores que explicaron el 43,55% de la varianza total. Constituidos con ítems de peso factorial superior a 0,37 y la validez relevante es de 65% en el cuestionario en general.

**Confiabilidad.**

La autora Suarez (2013) en su investigación adapta la escala de estrés laboral de la OIT-OMS. En una muestra de asesores telefónicos, constanding de 203 empleados. En los resultados se hallan: confiabilidad por el método de consistencia interna (Alfa de Cronbach = 0.97) y la validez de constructo y contenido ( $P < 0.05$ ). Por lo cual su validez es confiable en Perú.

## ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS.

DATOS PERSONALES:

EDAD: \_\_\_\_\_ SEXO:  M  F ÁREA DE TRABAJO \_\_\_\_\_

PUESTO QUE OCUPA: \_\_\_\_\_ JEFE: \_\_\_\_\_

INSTRUCCIONES:

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

- 1 si la condición NUNCA es fuente de estrés.
- 2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
- 3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
- 4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
- 5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
- 6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
- 7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

N	ITEMS	NUNCA	RARAS VECES	OCASIONALMENTE	ALGUNAS VECES	FRECUENTEMENTE	GENERALMENTE	SIEMPRE
1	¿El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?							
2	¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?							
3	¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?							
4	¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?							
5	¿El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa?							
6	¿El que mi supervisor no me respete me estresa?							
7	¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?							
8	¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?							
9	¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?							
10	¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?							
	¿El que las políticas							

11	generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?							
12	¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?							
13	¿El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?							
14	¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?							
15	¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?							
16	¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?							
17	¿El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?							
18	¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?							
19	¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?							
20	¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?							
21	¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?							
22	¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?							
23	¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?							
24	¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?							
25	¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?							

## **ANEXO N°09: INSTRUMENTO PARA LA MEDICIÓN DE CLIMA LABORAL**

### **FICHA TÉCNICA DE LA ESCALA DE CLIMA LABORAL CL-SPC**

**Nombre del Test:** Escala de Clima Laboral CL-SPC (2004)

**Nombre del Autor:** Sonia Palma Carrillo.

**Particularidad:** Instrumento de exploración Psicológico.

**Objetivo:** Evaluar el nivel de Clima laboral de trabajadores.

**Estructuración:** La prueba tiene 5 factores:

Factor I: Realización Personal.

Factor II: Involucramiento Laboral.

Factor III: Supervisión.

Factor IV: Comunicación.

Factor V: Condiciones laborales.

#### **Características de la escala.**

Escala tipo lickert.

Consta de 50 ítems.

Administración: individual y colectiva.

Tiempo: Aproximadamente 30 minutos.

Utilidad: Elaboración de planes de intervención a nivel organizacional.

Edad: 17 en adelante.

Datos Normativos: Se utilizan los datos proporcionados por la muestra original (1323 empleados), expresados en percentiles.

### **Calificación.**

El puntaje total resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem; el puntaje que se puede alcanzar oscila entre 50 y 250. Los puntajes altos significan una "Clima Laboral Favorable" y los puntajes bajos una "Clima Laboral Desfavorable".

Los puntajes se asignan como sigue:

Ninguno o Nunca. 1 Punto

Poco. 2 Puntos

Regular o Algo. 3 Puntos

Mucho. 4 Puntos

Todo o Siempre. 5 Puntos

Para obtener puntajes parciales por áreas, tomar en cuenta lo siguiente:

### **Distribución de ítems.**

Factor I: Realización Personal. 1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46

Factor II: Involucramiento Laboral. 2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47

Factor III: Supervisión. 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48

Factor IV: Comunicación. 4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49

Factor V: Condiciones laborales. 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50

Tabla 16

*Categorías diagnósticas escala CL-SPC.*

Categorías diagnósticas	Factores I AL V	Puntaje total
Muy favorable	42 – 50	210 – 250
Favorable	34 – 41	170 – 209
Media	26 – 33	130 – 169
Desfavorable	18 – 25	90 – 129
Muy desfavorable	10 – 17	50 – 89

Fuente: Tomado de la Escala de Clima Laboral CL-SPC

### **INTERPRETACIÓN.**

Factor I: Realización Personal. Posibilidad que el medio laboral y las funciones realizadas favorezcan el desarrollo personal, con perspectivas a un desarrollo futuro.

Factor II: Involucramiento Laboral. Identificación con los valores organizacionales y compromiso con el cumplimiento y desarrollo de la organización.

Factor III: Supervisión. Apreciación de la función de supervisión como medio para brindar apoyo y orientación en las tareas que forman parte de su desempeño diario.

Factor IV: Comunicación. Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la comunicación, tanto a nivel interno (entre trabajadores), como a nivel externo (clientes y proveedores).

Factor V: Condiciones laborales. Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

Tabla 17

*Baremos de la Escala de Clima Laboral CL-SPC.*

Pc	I	II	III	IV	V	Total	Pc
99	45	49	49	47	46	231	99
95	41	45	45	44	42	215	95
90	39	43	43	42	40	205	90
85	38	41	41	40	39	197	85
80	38	40	40	39	38	193	80
75	37	40	39	38	37	189	75
70	36	38	38	37	36	185	70
65	35	38	37	36	35	181	65
60	34	37	36	35	35	178	60
55	33	36	35	35	34	173	55
50	32	35	34	34	33	168	50
45	31	34	33	33	32	164	45
40	30	33	32	32	31	159	40
35	30	32	31	31	31	154	35
30	28	31	30	30	30	149	30
25	27	30	29	29	29	144	25
20	26	29	28	27	27	138	20
15	25	28	26	26	26	131	15
10	23	26	24	25	24	124	10
5	21	23	21	22	22	1112	5
1	16	17	16	17	18	92	1
Media	31.68	34.69	33.63	33.28	32.8	166.07	Media
D.S	6.45	6.65	7.01	6.54	6.11	31.28	D.S

Fuente: Normas Percentilares Escala CL-SPC (Muestra = 1323)

**Validez**

La validez fue determinada a través del análisis factorial de componentes principales, este procedimiento se hizo mediante la información obtenida de entidades particulares y estatales de Lima Metropolitana. Los resultados del análisis de los componentes principales de la Escala de Clima CL-SPC, se estructuraron en 5 factores que explicaron el 41.858de la varianza total. La validez estimada por el método de jueces y el análisis del poder discriminativo de los ítems obtuvo una correlación de 0.87 y 0.84 respectivamente.

**Confiabilidad.**

Realizaron un estudio de 1323 trabajadores dependientes de empresas de producción y de servicios tanto estatales como particulares, con la finalidad de determinar la fiabilidad de la escala empleada en esta investigación a través del análisis de consistencia interna, determinando el coeficiente del Alpha de Cronbach. Respecto a la escala de clima laboral CL- SPC, obtuvieron una valoración de 0,97.

**Métodos de análisis de datos**

Los datos serán recolectados mediante los instrumentos Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS y La Escala de Clima Laboral CL-SPC. (Sonia Palma Carrillo, 2004) Serán procesados utilizando el software estadístico SPSS V. 05, versión en español, para poder obtener los cuadros estadísticos necesarios para el posterior análisis de datos.

## ESCALA DE CLIMA LABORAL-SP-CL

EDAD: \_\_\_\_\_ SITUACIÓN LABORAL \_\_\_\_\_

PUESTO QUE OCUPA \_\_\_\_\_

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

N		Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
01	Existen oportunidades de progresar en la institución					
02	Se siente compromiso con el éxito en la organización					
03	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
04	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
05	Los compañeros de trabajo cooperan entre si					
06	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
07	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
08	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
09	En mi oficina, la información fluye adecuadamente					
10	Los objetivos de trabajo son retadores					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea					
14	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad					
16	Se valora los altos niveles de desempeño					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
19	Existen suficientes canales de comunicación					
20	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros					
22	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					

25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
29	En la institución se afrontan y superan los obstáculos					
30	Existe buena administración de los recursos					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
36	La empresa promueve el desarrollo personal					
37	Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo					
46	Se reconocen los logros en el trabajo					
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48	Existe un trato justo en la empresa					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					

## ANEXO N°10: ESCALA DE VALORES DE PEARSON

Tabla 18

*Escala de valores del coeficiente de correlación de Pearson.*

---

-0.90	= Correlación negativa muy fuerte (“A mayor X, menor Y”, de manera proporcional. Es decir, cada vez que X aumenta una unidad, Y disminuye siempre una cantidad constante). Esto también se aplica “a menor X, mayor Y”.
-0.75	= Correlación negativa considerable
-0.50	= Correlación negativa media.
-0.25	= Correlación negativa débil.
-0.10	= Correlación negativa muy débil.
0.00	= No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	= Correlación positiva muy débil.
+0.25	= Correlación positiva débil.
+0.50	= Correlación positiva media
+0.75	= Correlación positiva considerable
+0.90	= Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	= Correlación positiva perfecta (“A mayor X, mayor Y” o “a menor X, menor Y”, de manera proporcional. Cada vez que X aumenta, Y aumenta siempre una cantidad constante).

---

Fuente: Fernández, Hernández y Batista (2014).