



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**ESTRÉS LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL
EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA
BUEN VIVIR S.A.C. 2020**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autor:

Bach. Liza Neciosup, José Jaime

Asesor:

Dr. Mirko Merino Núñez

Línea de investigación:

Gestión empresarial y emprendimiento

**Pimentel – Perú
2020**

**ESTRÉS LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS
COLABORADORES DE LA EMPRESA BUEN VIVIR S.A.C. 2020**

Aprobación del Informe de Investigación

Asesor :

Dr. Merino Núñez, Mirko

Nombres Completos

Firma

Presidenta :

Dra. Rosas Prado, Carmen Elvira

Nombres Completos

Firma

Secretario :

Dra. Cubas Carranza, Janet Isabel

Nombres Completos

Firma

Vocal :

Mg. Silva Gonzales, Liset Sugeily

Nombres Completos

Firma

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios por haberme permitido llegar hasta este punto, por darme vida y salud para lograr mis objetivos a pesar de todas las adversidades que se presentan en el camino.

En el pandorico camino de la vida, nos encontramos con muchas sorpresas, algunas de ellas parecieran crueles y dolorosas, y para entenderlas siempre he tenido la dicha de gozar de mi familia y entre ellos a una hermana no solo biológica, sino espiritual, quien, a través de su entrega, de lucha y de amor, me dio grandes enseñanzas, a todos ellos y en especial a ti Elenita te dedico este esfuerzo, con amor tu hermano.

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial a los docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipan, por los conocimientos impartidos y el compromiso que tienen día a día de forjar profesionales con capacidad de afrontar los grandes retos de la vida profesional.

A mi familia por su comprensión y estímulo constante, además de su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios. Gracias a ti mi ángel Elena, que me guías desde donde estas y eres ese ejemplo de esfuerzo y de energías, mi motivación más grande para concluir con éxito la realización de este trabajo.

RESUMEN

La presente tesis pretendió encontrar las relaciones entre las variables estrés laboral y clima organizacional en la empresa Buen Vivir S.A.C., para lograr los objetivos de investigación la tesis siguió un diseño no experimental, utilizando un tipo de investigación descriptiva y correlacional, la recolección de datos estuvo dada por cuestionarios estructurados en preguntas cerradas, las cuales fueron validadas por expertos y confiables con alfa de cronbach, la muestra de estudio estuvo conformada por los colaboradores de la organización, la investigación llega a las siguientes conclusiones, luego de aplicar la estadística correlacional, se encuentra un coeficientes de correlación de Persona $r=1,00$ el cual puede ser interpretado como una relación significativa y fuerte entre el estrés laboral y el clima organizacional en la empresa Buen Vivir S.A.C. El grado de estrés laboral que muestran los colaboradores de la empresa Buen Vivir S.A.C. es alto, en general los colaboradores indican que tienen que trabajar con rapidez, asumir muchos compromisos y percibir presión para llevar al día el trabajo diario. Del total de encuestados, 23 colaboradores, el 77% encuentra un nivel alto en la variable clima organizacional, mientras que 7 colaboradores, un 23% encuentra un nivel medio en la variable clima organizacional. El clima organizacional presenta ciertas áreas de mejoras en la empresa Buen Vivir S.A.C.

Palabras claves: estrés laboral, clima organizacional

ABSTRACT

The present thesis tried to find the relationships between the variables work stress and organizational climate in the company Buen Vivir SAC, to achieve the research objectives the thesis followed a non-experimental design, using a type of descriptive and correlational research, data collection was given by structured questionnaires in closed questions, which were validated by experts and reliable with cronbach's alpha, the study sample was made up of the collaborators of the organization, the research reaches the following conclusions, after applying the correlational statistics, it Find a correlation coefficient of Person $r = 1.00$ which can be interpreted as a significant and strong relationship between work stress and the organizational climate in the company Buen Vivir SAC The degree of work stress shown by the employees of Buen Vivir S.A.C. It is high, in general the collaborators indicate that they have to work quickly, assume many commitments and perceive pressure to keep up the daily work. Of the total respondents, 23 employees, 77% find a high level in the organizational climate variable, while 7 employees, 23% find a medium level in the organizational climate variable. The organizational climate presents certain areas of improvement in the company Buen Vivir S.A.C.

Keywords: work stress, organizational climate

INDICE

| | |
|---|-----|
| DEDICATORIA | iii |
| AGRADECIMIENTO | iv |
| RESUMEN | v |
| ABSTRACT | vi |
| CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN | 11 |
| 1.1. Realidad Problemática | 12 |
| 1.2. Trabajos previos | 15 |
| 1.3. Teorías relacionadas al tema | 22 |
| 1.3.1. Estrés laboral | 22 |
| 1.3.1.1. Tipos de estrés | 24 |
| 1.3.1.2. Factores estresores en el trabajo | 24 |
| 1.3.1.3. Factores de la organización que causan estrés laboral..... | 27 |
| 1.3.2. Clima Organizacional | 28 |
| 1.3.2.1. Dimensiones del Clima Organizacional..... | 29 |
| 1.3.2.2. Características del clima organizacional..... | 31 |
| 1.3.2.3. Medición del clima organizacional..... | 32 |
| 1.4. Formulación del problema | 33 |
| 1.5. Justificación e importancia del estudio | 33 |
| 1.6. Hipótesis..... | 34 |
| 1.7. Objetivos | 34 |
| 1.7.1 Objetivo general | 34 |
| 1.7.2. Objetivos específicos | 34 |
| CAPÍTULO II: MATERIAL Y MÉTODO | 36 |
| 2.1. Tipo y diseño de investigación | 36 |
| 2.2. Variables, operacionalización | 36 |
| 2.3. Población y muestra..... | 42 |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad | 42 |
| 2.5. Método de análisis de datos | 43 |
| 2.6. Validación y confiabilidad de instrumentos..... | 43 |
| 2.7. Aspectos éticos | 44 |
| CAPÍTULO III: RESULTADOS | 46 |
| 3.1. Presentación de tablas y figuras | 46 |
| 3.3. Aporte científico | 82 |
| CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 90 |
| 4.1. Conclusiones | 90 |
| 4.2. Recomendaciones | 91 |
| REFERENCIAS | 92 |
| ANEXOS | 96 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | | |
|-----------------|--|----|
| Tabla 1 | Operacionalización de la variable 1 | 38 |
| Tabla 2 | Operacionalización de la variable 2 | 40 |
| Tabla 3 | Dimensión diseño de trabajo | 46 |
| Tabla 4 | Reactivos de la dimensión diseño de trabajo | 47 |
| Tabla 5 | Dimensión condiciones ambientales | 48 |
| Tabla 6 | Reactivos de la dimensión condiciones de trabajo | 49 |
| Tabla 7 | Dimensión roles de trabajo | 50 |
| Tabla 8 | Dimensión reactivos de la dimensión roles de trabajo | 51 |
| Tabla 9 | Dimensión clima organizacional | 52 |
| Tabla 10 | Reactivos de la dimensión clima organizacional | 53 |
| Tabla 11 | Dimensión desarrollo de carrera | 54 |
| Tabla 12 | Reactivos de la dimensión desarrollo carrera profesional | 55 |
| Tabla 13 | Dimensión relaciones interpersonales | 56 |
| Tabla 14 | Reactivos de la dimensión relaciones interpersonales | 57 |
| Tabla 15 | Total variable estrés laboral | 58 |
| Tabla 16 | Dimensión estructura | 59 |
| Tabla 17 | Reactivos de la dimensión estructura | 60 |
| Tabla 18 | Dimensión responsabilidad | 61 |
| Tabla 19 | Reactivo de la dimensión responsabilidad | 62 |
| Tabla 20 | Dimensión recompensa | 63 |
| Tabla 21 | Reactivos de la dimensión recompensa | 64 |
| Tabla 22 | Dimensión desafío | 65 |
| Tabla 23 | Reactivos de la dimensión desafío | 66 |
| Tabla 24 | Dimensión relaciones | 67 |
| Tabla 25 | Reactivos de la dimensión relaciones | 68 |
| Tabla 26 | Dimensión cooperación | 69 |
| Tabla 27 | Reactivos de la dimensión cooperación | 70 |
| Tabla 28 | Dimensión estándares | 71 |
| Tabla 29 | Reactivos de la dimensión estándares | 72 |
| Tabla 30 | Dimensión conflictos | 73 |
| Tabla 31 | Reactivos de la dimensión conflictos | 74 |
| Tabla 32 | Total de la variable clima organizacional | 75 |
| Tabla 33 | Relaciones entre variables | 76 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1: Dimensión diseño de trabajo | 46 |
| Figura 2: Dimensión Condiciones ambientales | 48 |
| Figura 3: Dimensión roles de trabajo | 50 |
| Figura 4: Dimensión clima organizacional | 52 |
| Figura 5: Dimensión desarrollo de carrera | 54 |
| Figura 6: Dimensión relaciones interpersonales | 56 |
| Figura 7: Total variable estrés laboral..... | 58 |
| Figura 8: Dimensión estructura | 59 |
| Figura 9: Dimensión responsabilidad | 61 |
| Figura 10: Dimensión recompensa | 63 |
| Figura 11: Dimensión desafío | 65 |
| Figura 12: Dimensión relaciones | 67 |
| Figura 13: Dimensión cooperación..... | 69 |
| Figura 14: Dimensión estándares..... | 71 |
| Figura 15: Dimensión conflictos | 73 |
| Figura 16: Total de la variable clima organizacional..... | 75 |
| Figura 17: Dispersión de puntos | 76 |

**CAPÍTULO I:
INTRODUCCIÓN**

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

El estrés generalmente se indica como una desviación del funcionamiento normal del cuerpo y la mente. El estrés se puede abordar en una organización debido a muchas razones, como el control sobre el trabajo, el estilo gerencial del gerente, etc. El estrés en cantidades limitadas también es beneficioso para la organización y los empleados, ayuda a lograr objetivos personales y de organización.

Pero el estrés en exceso puede causar efectos nocivos en el cuerpo, la mente y la psicología de los empleados. El estrés se puede medir mediante el uso de métodos psicológicos que implican el uso de cuestionarios. La medición física implica la medición de varias constantes físicas del cuerpo, como la presión arterial. Las medidas fisiológicas incluyen mediciones de varios niveles hormonales, etc. y las medidas para aliviar este estrés incluyen deportes, música, baile, pasatiempos, etc.

El estrés excesivo puede reducirse con la ayuda de consejeros profesionales. Pero el estrés en el lugar de trabajo es un tema importante que debe abordarse para lograr el progreso. Día a día, los desafíos para los humanos aumentan en muchos campos diferentes como si el progreso a su vez creara nuevos problemas. Poco a poco, la naturaleza del trabajo ha cambiado y aún estos cambios están en progreso. Debido a estos cambios, el número de enfermedades se ha incrementado, la moral y los aspectos humanos se desvanecen y surgen nuevos problemas todos los días, por lo que nos enfrentamos al estrés laboral que se llama "enfermedad del siglo".

Como una medida para minimizar el estrés, delegar algo de trabajo, compartir la carga con los colegas, dejar y trabajar con la familia y los seres queridos, así como reducir las horas extra de trabajo, las más altas como estrategias para el manejo del estrés. Los resultados de varios estudios sobre este aspecto dicen que el estrés tiene un gran impacto en los profesionales y, por lo tanto, afecta el nivel de productividad.

La presente investigación se estructura en los siguientes capítulos:

El capítulo I, se resuelve la introducción, realidad problemática a nivel internacional, nacional y local, enumerando los trabajos previos, así como también las

teorías relacionadas al tema. También se enuncia el problema de investigación, hipótesis, objetivo general y objetivos específicos.

El capítulo II, muestra el tipo y diseño de investigación, así como el universo poblacional, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, también se exponen los criterios éticos y rigor científico.

El capítulo III, evidencia los resultados de la investigación en tablas y figuras, así como también su discusión de los resultados.

Finalmente, el capítulo IV, evidencia las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

1.1. Realidad Problemática

A nivel internacional

Ahmed y Ramzan (2017) informan que, en las últimas décadas, el estrés está emergiendo como un problema creciente en las organizaciones. El estrés es un estado vigoroso en el que una persona se enfrenta a una oportunidad, demanda o recurso relacionado con lo que el individuo desea y para el cual el resultado se percibe como vago y vital. Un poco de estrés puede ser bueno y otro puede ser malo. Todos los colaboradores necesitan una cierta cantidad de presión para desempeñarse bien. Sin embargo, los problemas surgen cuando las fuentes de presión se vuelven demasiado frecuentes sin tiempo para recuperarse, o cuando solo una fuente de presión es demasiado grande. En Pakistán los trabajadores que laboran en la industria bancaria registran niveles altos de estrés laboral debido a los regímenes laborales, los cuales se caracterizan por ser demandantes tanto en trabajo físico como en trabajo psicológico, lo que generan niveles alto de ausentismo laboral.

Rekha (2016) informa que los Estados Unidos de Norte América, presenta el mayor número de empleados con estrés laboral, debido a sobre carga laboral y el incremento del costo de vida, el autor expone que los trabajadores estresados también son más propensos a ser insalubres, tener menos motivación y tener menos productividad y generando un mayor índice de rotación en el trabajo. Es menos probable que las organizaciones que tienen

trabajadores estresados tengan éxito en un mercado competitivo. Los empleadores generalmente no pueden proteger a los trabajadores del estrés que surge fuera del trabajo, pero pueden protegerlos del estrés que surge a través del trabajo. El estrés en el trabajo puede ser un problema real para la organización, así como para sus trabajadores, por lo tanto, los empleadores deben tomar conciencia de medir los niveles reales de estrés laboral que presentan sus colaboradores.

Panigrahi (2016) indica que, si bien no se puede evitar el estrés, se puede aprender a manejarlo y desarrollar habilidades para enfrentar los eventos o situaciones que resultan estresantes. La buena gestión y la buena organización del trabajo son las mejores formas de prevención del estrés. Si los empleados ya están estresados, sus gerentes deben saberlo y saber cómo ayudar. El clima organizacional es uno de los factores clave para determinar cuán exitosa será una organización en el manejo del estrés laboral. El clima organizacional se refleja en las actitudes del personal, sus creencias compartidas sobre la organización, sus sistemas de valores compartidos y las formas comunes y aprobadas de comportarse en el trabajo. El clima organizacional también se refiere a cómo los problemas son predecibles y resueltos. Puede afectar lo que se experimenta como estresante, cómo esa experiencia se traduce en dificultades de salud, cómo se informa tanto el estrés como la salud y cómo la organización responde a dichos informes. Los empleadores, gerentes y representantes sindicales deben, por lo tanto, tomar conciencia del clima organizacional y explorarla en relación con la gestión del estrés laboral. Si es necesario, estas partes deben participar en actividades de cambio cultural como un aspecto importante para mejorar el manejo del estrés en el trabajo.

A nivel nacional

Charry (2018) expone que los colaboradores de una entidad pública, perciben un nivel bajo de clima organizacional, debido a una serie de factores como lo son remuneraciones por debajo del mercado, ausencia de programas de incentivos salariales y no salariales, falta de un programa de promociones y crecimiento profesional, inadecuada gestión de las condiciones de trabajo y condiciones de vida, y por último siendo el factor determinante un inadecuado estilo de liderazgo por falta de los dirigentes. La percepción del bajo nivel de clima organizacional, afecta la satisfacción laboral de los colaboradores y por ende su desempeño laboral.

Sánchez (2017) informa que los colaboradores de una entidad de servicios de salud, presentan niveles de estrés altos, debido a la naturaleza del trabajo, la cual se caracteriza por estar expuestos a trabajar bajo presión y rapidez para atender las urgencias de los pacientes. El estudio realizado en los colaboradores informa que el personal se encuentra expuesto a eventos cargados de niveles de gran intensidad tanto en lo emocional como en el psicosocial. Un factor importante que generador de estrés laboral tiene que ver con las estructuras laborales y horarios de permanencia, los cuales se caracterizan por jornadas 12 horas y cambios repentinos de horarios. Del estudio realizado se expone la importancia de cuidar los factores de trabajo con el fin de disminuir el estrés laboral.

Gómez (2017) abordo investigar el nivel de clima organizacional que perciben los colaboradores de una universidad privada en Perú, el autor encuentra que casi la totalidad de los colaboradores percibe que el clima organizacional debería mejorar, los factores que afectan significativamente la percepción de los colaboradores son: las políticas remunerativas de la institución, la gestión de la calidad de los colaboradores y por ultimo el factor decisivo es la sobre carga laboral que presenta el personal en sus funciones, la cual obliga a trabajar fuera de horarios de oficina, requiriendo un sobre esfuerzo por parte de los colaboradores.

A nivel local

La empresa Buen Vivir S.A.C. se encuentra dentro del rubro inmobiliario, principalmente su giro de negocio es la compra de predios rústicos para convertirlos en predios urbanos, en los últimos años el rubro inmobiliario ha crecido exponencialmente, el rubro es altamente competitivo y caracterizado por tener muchas empresas que pertenecer a grandes grupos empresariales. La competitividad del sector ocasiona que en la empresa, las funciones y cargas labores sean bastante pesadas generando ciertos niveles de agotamiento físico y mental en los colaboradores, además la empresa cuenta con un departamento de recursos humanos, el mismo que no se preocupa por gestionar un adecuado clima organizacional, muchas veces se encuentran algunos conflictos entre el departamento comercial y el departamento financiero, lo cual genera ciertos niveles de estrés en los colaboradores. La presente investigación aborda como problema que relaciones se encuentra entre el estrés laboral y el clima organizacional en la empresa Buen Vivir S.A.C.

1.2. Trabajos previos

A nivel internacional

Lara y Jiménez (2019) la investigación que se realizó tomó como punto principal identificar y determinar la relación entre el estrés laboral y la variable clima organizacional presente en el área de emergencia del Hospital General Latacunga, en Ecuador. Para su desarrollo se empleó el enfoque mixto, es decir cualitativo y cuantitativo. Con respecto a la población, lo conformaron los 459 trabajadores del Hospital y en cuanto a la muestra se tomó a 82 colaboradores. Se empleó un cuestionario CoPsoQ Istars21 con el propósito de evaluar el clima organizacional presente en el Hospital. El tipo de investigación fue exploratoria y descriptiva y correlacional. En cuanto a las conclusiones, se determinó que si existe una significativa relación entre el estrés laboral y el clima organizacional de los colaboradores. Además, el clima organizacional se ve íntimamente afectado, esto debido a la falta de capacitaciones, talleres y la mala organización y seguimiento en cuanto a las relaciones de los colaboradores entre ellos.

Ramírez (2018) el propósito de la tesis realizada fue, determinar y conocer cuáles son los factores principales que generan el estrés laboral en los trabajadores del Centro Universitario UAEM Nezahualcóyotl. El estudio fue desarrollado mediante un tipo cuantitativo, así como también se enfocó en un corte transversal. El diseño fue no probabilístico, mediante todo esto, la población de la tesis fue de 14 trabajadores, los cuales también formaron la muestra de estudio. En cuanto al instrumento empleado, se tomó el cuestionario de estrés laboral perteneciente a la OIT – OMS, cuestionario por el cual se puede medir los estresores organizacionales. Así como también se emplearon algunas encuestas dirigidas a los jefes de la institución. Mediante la aplicación del cuestionario y las entrevistas realizadas, se pudo detallar que los niveles de estrés presente en los trabajadores de la institución, son bajos. Algunos datos importantes que se recolectaron fueron, que muchos de los trabajadores no conocen la misión ni las metas de la institución, además de no contar con tecnología suficiente para poder realizar sus trabajos eficientemente. ante todo, y cada uno de los factores encontrados, se puede precisar que el estrés laboral influye en cuanto al rendimiento de los trabajadores.

Robalino (2018) la finalidad de su investigación fue determinar la relación entre el estrés laboral de los conductores de las diferentes unidades de transporte en la provincia

del cantón Daule y cuál es la relación con los diferentes niveles en cuanto al desempeño laboral. Como punto fundamental se precisó que el modelo la tesis fue mixto, es decir cuantitativo y cualitativo. Se trabajó sobre una población de 300 conductores. Así mismo, como técnica para la recolección de información, se empleó la encuesta y como medio de obtención de datos el instrumento el cuestionario, basado en el modelo Karasek. La muestra, estuvo conformada por el total de la población. De acuerdo a los resultados que se obtuvieron, se evidenció que el estrés laboral presente en los conductores si guarda relación en cuanto al desempeño laboral de los mismos, y el criterio el cual es de mayor interés es la estabilidad laboral que se les brinda. Frente a los resultados, se desarrolló una propuesta la cual permitirá mejorar en base a los cinco ejes de acción los cuales proporcionarán una mejor y optima administración de su personal.

Alarcón y Gutiérrez (2017) se realizó la tesis con la única finalidad de determinar y señalar cuales son los principales aspectos del clima organizacional los cuales causan estrés laboral en los trabajadores de una empresa que fabrica muebles en la ciudad de Bogotá. El estudio se desarrolló mediante el tipo descriptivo. En cuanto al diseño fue no experimental, esto debido a que ninguna de las variables fue manipulada. Para el estudio, se contó con la participación de 40 trabajadores de la empresa. Como instrumento se aplicó un cuestionario. De acuerdo a los resultados, se obtuvo que los trabajadores presentan un nivel medio de estrés, y que los principales aspectos del clima organizacional son las variables psicosociales internas y las externas, quienes forman una parte importante de la empresa. Las relaciones dentro del trabajo deberán de ser enfatizadas y controladas, con el fin de propiciar un ambiente de trabajo alternativo y saludable.

Aray Acosta (2016) considerando al estrés laboral como uno de los principales riesgos que presentan las empresas actualmente en cuanto al óptimo rendimiento de sus colaboradores, se realizó la tesis con la finalidad de diseñar un plan preventivo y asumiendo el control en cuanto al estrés laboral para la mejora del clima laboral solo en el área de mantenimiento de la Facultad de Ciencias Administrativas. Se empleó el método inductivo – deductivo, deductivo – inductivo, el método analítico y sintético. Con la finalidad de valerse de información exacta y precisa, se trabajó en base a entrevistas, encuestas, a la técnica de la observación y a las diferentes visitas de campo, los cuales permitieron corroborar y conocer profundamente el problema que presenta la empresa. En

cuanto al tipo de la tesis, fue descriptivo y exploratorio. La población lo conformaron los 46 trabajadores administrativos, quienes prestan servicio en el área de mantenimiento para la facultad de ciencias administrativas de la Universidad de Guayaquil. Así mismo se mantiene la población como la muestra de estudio. Frente a los resultados obtenidos, se precisó que efectivamente se detectaron algunas falencias en cuanto al clima laboral, siendo el clima organizacional el más afectado. El estrés laboral presente en los trabajadores conllevaría afectar la salud de los mismos, lo que generalmente traerá como consecuencia costos de manera económica y social a la empresa. se recomienda controlar los niveles de estrés presentes en su personal, hacer seguimiento de cada una de las actividades y promover las capacitaciones y talleres interpersonales para todo el plantel.

A nivel nacional

Huaranca (2018) el objetivo principal de la tesis realizada fue hallar la relación que presenta el clima organizacional con el estrés laboral en el personal de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco, ubicado en la ciudad de Ayacucho. De acuerdo al aspecto metodológico, la tesis al ser de tipo no experimental, se pudo utilizar un diseño no experimental. Se trabajó con una población de 65 colaboradores de la Red de Salud, y para la muestra se tomó a la población en su totalidad. En cuanto al instrumento de recopilación de datos, se elaboraron dos cuestionarios, uno para el clima organizacional y para el estrés laboral se aplicó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI). Los datos e información recopilada se analizaron por medio de la estadística descriptiva a través de tablas y figuras, las cuales se obtuvieron por medio del SPSS y Microsoft Excel. Se evidenció que el resultado del coeficiente de correlación dio como resultado 0.758, lo que indica una relación positiva inversa entre ambas variables, es decir a medida que se incrementa el clima organizacional, los niveles de estrés laboral disminuyen.

Muguruza (2017) de acuerdo a la tesis realizada, la cual tuvo como finalidad poder demostrar la relación que tiene el estrés laboral con el clima organizacional en la empresa Inversiones Civiles Santa Rosa SAC – MALLAY para el año 2017. Para su realización se optó por considerar el tipo de investigación aplicada, y en cuanto al diseño se consideró no experimental de corte transaccional, asimismo de acuerdo al título de la investigación la tesis fue correlacional. Se aplicó una encuesta como parte del esquema de investigación a un total de 20 trabajadores de la empresa misma. Se optó por tomar como muestra al total

de la población ya que el tamaño era considerado como pequeño. De acuerdo a los resultados encontrados dentro de la organización en estudio se evidenció que se mantiene un equilibrio entre los aspectos personales y los aspectos laborales en cada uno de los trabajadores. En cuanto a la correlación entre las dos variables que se estudiaron, se detalló que, los niveles de estrés pueden ser los causantes que el clima organizacional se decaiga, todo esto debido a que el trabajador se sobre carga de manera física y mental. Por ende, se finalizó en que sí existe una relación considerable entre el estrés laboral y el clima organizacional, esto se pudo corroborar ya que el resultado de la correlación de Pearson fue del 57.9%.

Cerrón y Poma (2017) la tesis desarrollada fue de tipo descriptiva y de acuerdo al título fue correlacional, es decir la finalidad de la investigación fue establecer y poder desarrollar la relación entre las variables estrés laboral y clima organizacional entre los colaboradores del área de salud de las Microredes de la Red de Salud Jauja. Se detalló que el tipo de investigación fue no experimental y en cuanto al diseño de la tesis se optó por trabajarlo bajo un diseño descriptivo y por la relación entre las variables de estudio fue correlacional. Se desarrolló una encuesta como técnica de recolección de información y se aplicó un cuestionario a una muestra de 150 colaboradores de la Red de Salud. El instrumento estuvo conformado por 22 interrogantes relacionadas al estrés laboral mediante la escala de Burnout de Maslach y 28 interrogantes referentes al clima organizacional a través del EDCO – MINSA- 2011. Los resultados obtenidos se pudieron evidenciar que el estrés laboral se mantiene en un nivel bajo, dando como resultado un 54%; así como también el clima organizacional se mantiene alto o por mejorar con un 67.3%. De acuerdo a todos y cada uno de los resultados, se concluyó que no existe relación entre las dos variables de estudio. Además, se identificó que no se percibe estrés laboral.

Guardamino (2017) buscó hallar la relación entre los factores de las variables estrés laboral y el clima organizacional para los trabajadores de la organización de salud pública en el distrito de Chancay. Para su desarrollo se empleó una metodología cuantitativa, así mismo la tesis fue desarrollada a través de un tipo de investigación descriptivo y por buscar la relación entre las dos variables fue correlacional. La tesis se elaboró bajo un diseño no experimental. El cuestionario estructurado se le aplicó a una muestra, la cual lo conformaron los 203 colaboradores del Hospital del distrito de Chancay. Dichos

instrumentos se construyeron uno para cada variable; para la variable estrés se basó en la escala de la OIT y para el clima organizacional la escala CL – SPC. Por medio del coeficiente Rho Spearman se constató la correlación entre las dos variables estudiadas, obteniéndose como resultado 0.829, lo cual indicó que significativamente el estrés laboral y el clima organizacional se relacionan de manera positiva. Para ser más exactos, de acuerdo a los resultados obtenidos se pudo precisar mediante las manifestaciones de los colaboradores del Hospital que, el 53% de los participantes indican un bajo nivel de estrés laboral, así mismo el 33% señalan que existe un nivel predominante en cuanto al clima organizacional en el Hospital ubicado en el distrito de Chancay.

Pompilla (2017) la finalidad de su trabajo se basó principalmente en desarrollar la relación entre la variable estrés laboral y la variable compromiso organizacional de los trabajadores de un Contact Center ubicado en la ciudad de Lima Metropolitana. De acuerdo al marco metodológico la tesis presentada fue de tipo no experimental a través de un diseño correlacional, así mismo de corte transversal. Para la sustentación de información necesaria se trabajó con una muestra de 200 trabajadores del Contact Center. A los cuales se les aplicaron dos instrumentos de recolección de datos, básicamente se elaboraron dos cuestionarios, por medio de la OIT se estructuró el cuestionario para el estrés laboral y por medio de Meyer y Allen se elaboró el cuestionario para el compromiso organizacional. De acuerdo con los datos obtenidos y la información detallada se precisó que existe una relación altamente positiva entre las dos variables de estudio, por lo que se puede determinar que a mayor estrés laboral los índices de compromiso organizacional aumentarían. Así mismo se encontró que existe un nivel alto de estrés entre los trabajadores del Contact Center; posteriormente el nivel de compromiso organizacional presente en los colaboradores resultó ser alto.

A nivel local

Bravo (2019) realizó su investigación con la finalidad de poder conocer y determinar de qué manera influye el clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores de la red de servicios de salud de la ciudad de Chiclayo. De acuerdo con la finalidad de la tesis, se detalló que el estudio fue de tipo correlacional, así como también de carácter cuantitativo presentando un corte transversal. En cuanto a la población del estudio, se contó con 42 trabajadores del sector público que laboran dentro de la red de salud, a los

cuales se les aplicó dos cuestionarios con el fin de medir cada una de las variables de estudio. Con respecto a los datos e información obtenida se analizaron por medio del programa SPSS, empleando también el análisis exploratorio y el análisis ANOVA. De acuerdo al desarrollo de la tesis, se precisó que no existe relación significativa entre la variable clima organizacional y la satisfacción laboral, esto inclusive haber evidenciado una relación moderada, se concluyó en que la influencia es poco significativa.

Arancibia y Seminario (2018) tomaron como objetivo poder determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la Estación Experimental Agraria Vista Florida. La tesis se desarrolló en un marco de tipo descriptivo y de acuerdo al objetivo principal fue correlacional, en cuanto al diseño fue no experimental – transaccional. En cuanto a la obtención de la muestra, se empleó un muestreo no probabilístico, para el clima organizacional se determinó trabajar con 51 colaboradores y para la variable desempeño laboral con 12 jefes o encargados de cada área. Los datos se analizaron por medio del paquete estadístico SPSS. En cuanto a los instrumentos realizados en la tesis, se determinó aplicar dos cuestionarios, el primero con 10 interrogantes sobre clima organizacional y el segundo con 8 preguntas sobre el desempeño laboral respectivamente. Con respecto a los resultados obtenidos, se evidenció una relación influyente positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral, es decir al mejorar los niveles del clima organizacional relativamente mejorará los niveles de desempeño laboral entre los colaboradores de la empresa.

Checa (2018) tuvo el propósito de desarrollar la Inteligencia emocional a fin de reducir los niveles de estrés en cada uno de los colaboradores de la Universidad de Chiclayo. De acuerdo al aspecto metodológico, se evidenció que el estudio fue de tipo cualitativo, y por determinar los aspectos de cada una de las variables fue descriptivo. Al no manipular ninguna de las variables, el estudio se convierte en no experimental. En cuanto a la población, se trabajó con 178 colaboradores administrativos de la Universidad en mención, así mismo se determinó que la muestra de estudio fue el total de la población. Con la finalidad de recabar información necesaria para el estudio, se aplicó una encuesta. Referente a los datos encontrados y toda la información necesaria para la culminación de la tesis, se pudo determinar que existe un alto nivel de estrés laboral precisamente en los trabajadores de la Universidad Particular de Chiclayo, así como también muy poca empatía

y bajo nivel de liderazgo. La carga emocional que se presenta en la mayoría de trabajadores de la Universidad Particular de Chiclayo, muestra que es altísima, las relaciones interpersonales están muy desgastadas, lo cual conlleva a una falta y baja motivación de los mismos. Principalmente se recomendó a la institución en, desarrollar talleres motivacionales a todos los trabajadores de la Universidad, así como también hacer seguimiento de algunos cambios y mejoras en favor al desarrollo interpersonal de su plantel.

Zapata y Chancafe (2018) su tesis presentada se realizó a fin de poder determinar el nivel del estrés laboral presente en una empresa distribuidora de bebidas y abarrotes, la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los vendedores. Se determinó trabajar con 72 colaboradores pertenecientes al área de ventas y con 270 clientes de la empresa. con respecto al tipo de estudio, la tesis fue descriptiva y de diseño no experimental, ya que no se manipuló ninguna variable. Se precisó que, se empleó el Inventario de Burnout de Maslach y Jackson y como instrumento, para medir la variable calidad se empleó el SERVQUAL. En vista de los resultados obtenidos, se precisó que existe un significativo nivel de estrés laboral en la empresa de estudio, además la percepción de calidad de servicio por parte de los diferentes clientes es insatisfactoria. Se pudo detallar que los niveles de estrés son altos, por lo que se recomienda a la empresa en enfatizar capacitaciones o talleres, que permitan moderar el estrés entre los colaboradores.

Caldas (2016) el objetivo principal de su tesis fue determinar de qué manera la variable clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la GERESA del departamento de Lambayeque. El estudio fue de tipo explicativo, descriptivo y al no manipular las variables de estudio fue no experimental. Con respecto a la muestra para el desarrollo de la tesis, la investigación optó por tomar a los 191 colaboradores de la Gerencia Regional de Salud. Como técnica para obtener la información y los datos del estudio, se empleó la encuesta por medio de un instrumento el cuestionario, el cual estuvo estructurado con 33 interrogantes. De acuerdo a los resultados, se precisó que el trato hacia los colaboradores es el correcto, los premios y reconocimiento que reciben son justos y éticos, asimismo existe un buen ambiente laboral. por consiguiente, se puede concluir que, el clima organizacional en la Gerencia Regional de Salud influye o repercute en la satisfacción de cada uno de los trabajadores de dicha institución.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Estrés laboral

Peiró (1992) refiere y hace conocimiento a la gran mayoría de personas que el estrés es una desviación o también llamado fenómeno que generalmente de una manera u otra se introduce a las personas como un chip, el cual en varias ocasiones genera muchos problemas, pero además se puede tomar que actúan en gran medida de manera favorable, esto debido a su estabilidad, al óptimo desarrollo de las diferentes actividades y a mejorar el desempeño, siendo parte importante y sobre todo eficaz para cada uno de los ámbitos de la vida.

Peiró (1992) señala que el estrés enfocado desde el ámbito de trabajo genera un impacto fuerte y relevante en cada una de las personas cualquiera que sea el nivel, hace conocimiento que este tipo de problema puede presentarse en todo tipo de sector es decir en cualquier empresa, sin importar cuán grande sea o a lo que se dedique; limitando y perjudicando principalmente la salud y seguridad de los trabajadores, así como también dañando la salud de las empresas y usualmente la economía nacional.

Otro aspecto importante que se puede tomar es que principalmente el estrés es el vínculo que existe entre la persona y su medio ambiente por el cual se encuentra rodeado, y que así mismo influye directamente sobre él, generando varios episodios, propios de cada persona; los cuales son a su vez destinados como parte principal de la adaptación hacia la nueva situación. También señalan que, el ambiente no hace referencia a todo lo que rodea a la persona, es decir a todo y cada uno de los aspectos físicos que rodea a la persona, sino que se hace referencia al entorno laboral, al entorno psicológico, al entorno familiar mediante los cuales se encuentra sometida la persona. (Peiró, 1992)

Dollard (2001) sostiene que el estrés laboral es un estado de excitación de transición entre los estresores objetivos y la tensión, donde la tensión es una reacción a la condición del estrés. El estrés laboral es cualquier incomodidad que se siente y se percibe a nivel personal y se desencadena por instancias, eventos o situaciones que son demasiado intensos y frecuentes en la naturaleza para exceder las capacidades de afrontamiento y los recursos de una persona para manejarlos adecuadamente.

Holmlund-Rytkönen y Strandvik (2005) es como la incapacidad de un individuo para satisfacer las demandas del trabajo debido al desequilibrio en las percepciones de "persona-ambiente". Es la situación en la que el desempeño laboral de los individuos, tanto la salud física como mental, se ve afectado de manera deficiente. El estrés laboral significa "las respuestas físicas y emocionales dañinas que ocurren cuando los requisitos de un trabajo no coinciden con las capacidades, recursos o necesidades del trabajador.

Pose (2005), señala que el eutrés actúa como un estado mediante el cual las respuestas que se obtienen por parte de una persona frente a las peticiones que se generan de manera externa se encuentran acomodadas a las normas vitales del mismo. Se menciona además que, el eutrés suele generarse cuando los individuos comienzan a responder de una forma positiva, innovadora y significativa ante una óptima eventualidad, lo que generalmente conlleva a la solución objetiva de los diferentes obstáculos que suelen presentarse en varios aspectos de la vida y así de esta forma, hacer conocer todas y cada una de las capacidades y competencias con las que se cuenta. Sin embargo, al presentarse peticiones del entorno de manera desmesuradas, fuertes o extensas, suelen generalmente sobrepasar las diferentes capacidades en relación a la aplicación y vigor del organismo de una persona, se conduce al estado de distrés o también llamado mal estrés (Pose, 2005)

Se puede afirmar que, el estrés en muchas ocasiones se puede ver como un fenómeno que actúa como adaptador en las personas, esto generalmente va a depender de cada individuo y de la circunstancia que se les pueda presentar la forma de respuesta, la cual usualmente puede ser proporcionada por el entorno, el cual además podrá beneficiar o perjudicar el crecimiento del individuo como persona o como profesional.

En palabras de Schiffman, Lazar y Wisenblit (2014) el estrés laboral se define como una serie de respuestas fisiológicas, psicológicas y conductuales debido a los efectos continuos de uno o más factores estresantes en los individuos de una organización. El estrés ocupacional puede definirse como la experiencia de emociones negativas desagradables como la tensión, la ansiedad, la frustración, la ira y la depresión que resultan de aspectos del trabajo.

1.3.1.1. Tipos de estrés

Pose (2005), señala que existen dos tipos de estrés:

Eutrés: Se denomina al estrés positivo, el cual no origina una inestabilidad de tipo funcional; desde un aspecto psicológico, la persona posee la capacidad para poder neutralizar todos aquellos acontecimientos alcanzando sensaciones que generalmente en muchas ocasiones suelen ser confortables con ello, en pocas palabras generan momentos agradables de la vida bajo una forma apropiada, el cual para muchas personas es la forma más grata, fomentando el agradecimiento por cada uno de los momentos que se tenga. Este tipo de estrés suele generar mucha vitalidad, salud y sobre todo energía, es más este tipo de estrés generalmente favorece al momento de tomar alguna decisión, lo que permite así, motivar la iniciativa en cuanto al desarrollo o proceso de cómo poder ser experiencia valiosa y sobre todo única (Pose, 2005).

Distrés: este tipo de estrés también se le conoce con el nombre de estrés negativo o estrés desagradable. En este tipo de estrés, la persona desarrolla alguna presión o algún esfuerzo muy por encima de lo que normalmente se realiza, pero de acuerdo a la carga que recae usualmente. Generalmente, en este tipo de estrés viene acompañado de un desbarajuste o alboroto físico, el cual está presente cuando se acelera las funciones, hiperactividad, reducción muscular, aparecen síntomas pertenecientes a diferentes enfermedades, el cual al desarrollarse como idea ocasiona el deterioro propio de una forma más rápida, sobre todo el estrés positivo de manera excesiva podría causar distrés (Pose, 2005).

1.3.1.2. Factores estresores en el trabajo

Schiffman, Lazar y Wisenblit (2014) detallan como elementos estresores a cualquiera que sea el suceso, hecho, acontecimiento, individuo o elemento, la cual pueda denotarse como alguna situación o impulso que tenga el propósito o finalidad de generar una reacción o respuesta de estrés en la persona que ocasionalmente ya fue evaluada. Es decir, cualquiera que sea el tipo de suceso o circunstancia que genere alguna forma de impresión o colisión hacia el cuerpo humano.

Schiffman, Lazar y Wisenblit (2014) detallan a continuación la existencia de algunos estresores principales que se dan dentro del trabajo:

Factores derivados del diseño de los trabajos: Actualmente podemos encontrar varios tipos de actividades claras vinculadas al entorno laboral las cuales se han identificado como muy riesgosas para el desarrollo del estrés. Es así como se pueden localizar dentro de ellos el trabajo con un alto nivel de exigencias de ambos aspectos, es decir exigencia física y exigencia mental, esto generalmente implica un abuso laboral el cual podría ser cuantitativo o también cualitativo. Es por ello que se determina en muchas ocasiones que, todas aquellas actividades o tareas que se generen con un elevado índice de peligro, conlleva al desarrollo de accidentes laborales: como por ejemplo las jornadas laborales las cuales no se les establece horas de descanso, aquellos trabajos con diferentes turnos, así como también largas horas de trabajo, estos generalmente se caracterizan por establecer actividades que comúnmente son inmediatas y que en muchas oportunidades suelen convertirse en actividades rutinarias, las que obviamente tienen poco interés, jornadas laborales que no aplican el uso de cada una de las aptitudes de los mismos trabajadores (Schiffman, Lazar y Wisenblit, 2014).

Las condiciones ambientales: la manera en como se establece el entorno que rodea a los mismos trabajadores, suelen ser desagradables y hasta en muchas ocasiones peligrosas, también se tienen ambientes desordenados y hasta sucios, todos estos aspectos antes mencionados que se generan, se encuentran relacionados al aire libre es decir situaciones comúnmente llamados situaciones atmosféricas del exterior, los altos índices de sonidos o ruido en el ambiente laboral, la también llamada contaminación atmosférica, entre otros, suelen formar parte del estrés laboral, ya que genera desarrollar una exigencia en el trabajador de tipo físico y hasta psicológico (Schiffman, Lazar y Wisenblit, 2014).

Factores relacionados con los roles de trabajo: muchos de los factores que comúnmente se han tratado de determinar incluyen diferentes temas relacionados hacia lo que los trabajadores esperan encontrar, es decir hacia las expectativas de trabajo, las cuales no se han detallado correctamente y que generalmente se vuelven difíciles de conseguir. Debido al no tener muy claro o creando una duda subjetiva en el trabajador frente a las funciones del puesto de trabajo, se desarrollará un impacto negativo de manera psicológica.

Por lo que es normal que los trabajadores comprueben la sensación de carga laboral o que así mismo se genere un poco de inestabilidad entre y cada una de las diferentes actividades que toca desarrollar, en cuanto a lo que la empresa desea obtener lo puede desarrollar aplicando una clara y puntual definición sobre cada una de las obligaciones y funciones (Schiffman, Lazar y Wisenblit, 2014).

Siguiendo con lo anterior, otro punto causante del estrés es no poder determinar responsabilidades de manera clara, el contar con una ausencia de carga laboral implicará un estrés en el trabajador, así también se tiene que los trabajos generen funciones siempre y cuando se relacione con el tiempo de cada jornada laboral (Schiffman, Lazar y Wisenblit, 2014).

Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional, este punto hace referencia a la ausencia en cuanto a las intervenciones de los trabajadores en las tomas de decisiones, la falta de libertad del trabajador frente a su puesto de trabajo (autonomía laboral) y la escasa comunicación en la relación trabajador – empresa. Otros aspectos que se pudieron determinar, es en cuanto a la estructura austera de la empresa, así como impersonal y la falta de una política laboral, la cual se determine en favor a las familias de cada uno de los trabajadores (Schiffman, Lazar y Wisenblit, 2014).

Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional, se puede tocar la forma en cómo percibe la inseguridad en cuanto al ámbito laboral de una manera a largo plazo, la poca y hasta la ausencia de oportunidades laborales que generen un mejor y mayor crecimiento en el aspecto personal, , los ascensos, los también llamados cambios continuos en cada una de las diferentes actividades o promociones frente a los cuales, los trabajadores no se encuentren muy bien preparados, es por ello que la ambición laboral suelen desarrollarse de manera frustrante, esto generalmente por la presencia de alguna falta de reconocimiento en parte de los jefes o superiores o en muchos casos, por no contar con competencias de formación para desarrollar eficientemente el cargo o la función encomendada (Schiffman, Lazar y Wisenblit, 2014).

Factores relacionados con las relaciones interpersonales, en este aspecto se hace referencia al desarrollo de ambientes laborales inadecuados, el poco compañerismo o falta

de apoyo entre compañeros de trabajo inclusive de los mismos supervisores, se toma en cuenta el también llamado acoso laboral que comúnmente es también sexual, la discriminación de sexo, de manera cultural y hasta racial (Schiffman, Lazar y Wisenblit, 2014).

1.3.1.3. Factores de la organización que causan estrés laboral

La Organización Mundial del Trabajo (2013) señala que algunos de los factores que causan el estrés en el trabajo ya sea dentro de una institución o empresa son:

Características del puesto: labores de manera individual, insignificantes y tediosas, sean generalmente aburridas, actividades en la mayoría de casos asquerosas, actividades que usualmente generen antipatía.

Volumen y ritmo del trabajo: la sobrecarga o la deficiencia de trabajo, así como también la delegación de actividades con plazos muy rigurosos.

Horario de trabajo: en cuanto al horario de trabajo, suelen establecerse horarios muy rigurosos y hasta intransigentes, así como también jornadas de trabajo con horas demasiado largas, las cuales comúnmente no son muy bien pagadas o también se encuentran fuera del horario de trabajo que se estableció en el contrato, horas de trabajo inesperadas, procedimientos de turnos mal remunerados.

Participación y control: no se cuenta con la participación del trabajador y hasta la ausencia del mismo cuando se ha de tomar alguna decisión, no se cuenta con una supervisión o control (por ejemplo, en cuanto a la metodología de trabajo, el ritmo de las actividades, sobre las horas de jornada laboral y el ambiente de trabajo)

Perspectivas profesionales: No se sienten seguros en el ambiente laboral, el pago por el trabajo no se realiza de acuerdo a las horas trabajadas sino a destajo, los procedimientos de evaluación sobre el rendimiento del trabajador son injustos y hasta poco claros, cuando se presenta las capacidades el puesto de manera exagerada o también cuando piden muy pocas competencias.

Papel en la entidad: frente este punto el papel determinado no se encuentra bien establecido, puedes ser porque no se tiene las actividades ni funciones contrapuestas o contradictorias para el mismo puesto o carga de trabajo, también se tiene el tener a su cargo a otros trabajadores, el tener que prestar atención cotidianamente a otras personas las cuales podrían ocuparse de sus problemas sencillamente.

Relaciones interpersonales: mal desarrollo de la supervisión, la cual no genera algún apoyo positivo, esto podría deberse a la mala relación con los compañeros de trabajo, suele desarrollarse la intimidación, el acoso y hasta generar violencia, el trabajo de manera individual, la falta de pasos en cuanto a poder dar solución a los problemas que se presente y a las quejas que se desarrollen.

Cultura institucional: escasa y pésima comunicación interna, carencia en cuanto al liderazgo, inadecuada claridad frente a los objetivos institucionales, poca objetividad, mala organización de la empresa.

Relación entre la vida familiar y la vida laboral: estas exigencias se relacionan directamente con la vida familiar y laboral del empleado, muy poca ayuda por parte de la familia hacia el trabajo, y del trabajo frente a los problemas familiares.

1.3.2. Clima Organizacional

Según Litwin y Stinger (1998) citado por Gan (2013), los autores señalaron que el clima organizacional mantiene una relación conceptual y estrecha con el ambiente de trabajo en su totalidad, esto quiere decir el entorno o espacio donde muchas personas desarrollan cada una de las tareas u obligaciones de trabajo cotidianamente, el clima organizacional puede y suele verse afectado por factores dentro como fuera de la organización.

Se puede determinar que, el clima organizacional se toma como un enfoque o percepción que tiene cada trabajador frente a la organización donde trabajan, esta idea o interpretación propia de la persona surge a partir de lo que percibe de manera personal y que generalmente recae sobre sus actividades laborales (Gan, 2013)

Se puede precisar entonces, que el clima organizacional es sin lugar a duda una de los puntos primordiales que tiene toda organización, y que en términos generales podría jugar a favor o en contra de ella, todo va a depender de la manera en que se establezcan y se desarrollen cada uno de los medios para intensificar la idea o lo que se perciba del clima organizacional por parte de los colaboradores.

1.3.2.1. Dimensiones del Clima Organizacional

Litwin y Stinger (1998) citado por Gan (2013) determinan a las dimensiones presentes en el clima organizacional, podemos precisar que son:

Estructura. Hace referencia a la percepción que tienen los trabajadores en cuanto a las estructuras de tipo organizacional que posee la empresa, esto quiere decir todas las reglas, normal, políticas, modelos, metodologías y procedimientos estructurales y formales que se han de desarrollar para cumplir con los objetivos institucionales ya establecidos. Así como también del óptimo desarrollo de las actividades de los colaboradores. Estas estructuras empresariales, deberán de ser tomadas como modelo para el manejo eficiente de los recursos empleados como son el tiempo y el dinero (Gan, 2013)

Responsabilidad (Empowerment). Es la manera que poseen muchas empresas en otorgar poder y hasta generar permisos a los trabajadores con la finalidad de acentuar la toma de decisiones de una manera autónoma. El empowerment también se refiere al poder autoevaluarse libremente, a fin de posibilitarles tomar algunas decisiones y seguidamente en poder verse como sus propios jefes. Esto quiere decir, poseer la facultad de obtener todos las herramientas útiles y necesarias para poder cumplir con los objetivos de la institución (Gan, 2013)

Recompensa. Hace referencia a todos los premios y estímulos que se les concede a los trabajadores por parte de la empresa como una respuesta a la culminación de los objetivos planteados. Estos premios están relacionados con aspectos como la remuneración o enfocados hacia el ámbito profesional. Se tiene también, que los premios que ofrece la organización, se relacionan estrechamente con los aspectos intrínsecos de la persona, es decir, con la finalidad de acentuar y mejorar la salud y bienestar de los trabajadores y de seguir siendo una fuente de motivación (Gan, 2013).

Desafío. Cada una de las actividades y obligación encomendadas a cada uno de los trabajadores, deberán de ser realizadas con atrevimiento, lo cual generará que los mismos colaboradores ejecuten acciones desafiantes con la finalidad de poder cumplirlas. Esto generalmente incentivará a los colaboradores a lograrlas realizar, los desafíos en muchas ocasiones ayudan a sostener y mantener un ambiente competitivo, lo cual es de mayor beneficio para la organización (Gan, 2013).

Relaciones. Se refiere a cada una de las ideas que se tiene sobre los trabajadores o miembros de la empresa, también se puede decir que son todos los aspectos en cuanto a las relaciones que se establecen entre ellos. Se debe de tener claro que el factor humano es la principal fuente de las empresas, y, por consiguiente, una buena relación es base primordial para toda la organización, sobre todo el desarrollo óptimo de la inteligencia emocional. Establecer una buena relación entre colaboradores de una empresa, va de la mano con una clara y optima comunicación, poniendo como segundo lugar a la empatía entre los mismos Gan, 2013).

Cooperación. Se refiere a lo que piensan y sienten los colaboradores sobre las percepciones en cuanto a las acciones y actitudes de cada uno de los compañeros de trabajo. Generalmente, todo esto dependerá del grado de interés que se tenga por parte de los colaboradores a fin de poder resolver algunos imprevistos o percances presentes en las jornadas laborales (Gan, 2013).

Estándares. Se tiene a los modelos cuantificables establecidos en cada uno de los objetivos que se han realizados. Por medio de los modelos o estándares, se podrán medir y controlar cada uno de los resultados, a fin de establecer más información de vuelta (Gan, 2013).

Conflictos. Se tiene que son todas aquellas discordias o discrepancias presentes comúnmente en la empresa, suelen desarrollarse o generarse entre lo que piensa y entre lo que considera el trabajador. En muchas instituciones, los conflictos pueden tomarse como buenos o malos, todo dependerá del enfoque en donde se concentren. Los conflictos

buenos muchas ocasiones actúan de manera beneficiosa para la empresa, en tanto, los conflictos malos entorpecen la realización de las demás actividades de la empresa (Gan, 2013).

Identidad. Es también un punto importante para la empresa, aporta un gran valor, esto debido a que el trabajador se compromete íntimamente con la empresa, generando una actitud de orgullo al pertenecer a la institución, sobre todo al generar valor al cumplir con los objetivos (Gan, 2013).

1.3.2.2. Características del clima organizacional

Castillo (2013) establece que para poder interpretar con una mejor intensidad el Clima Organizacional, es relevante poder determinar las características siguientes:

Castillo (2013) propone que el clima detalla todas aquellas características pertenecientes al entorno laboral, esto quiere decir al entorno de trabajo, y que generalmente se encuentran dentro como fuera de la institución.

Las características pueden diferenciarse de acuerdo a los colaboradores de la empresa de manera directa o indirecta. El clima suele afectar la manera en cómo se comportan dentro de un entorno laboral. El clima, como aspecto neutral, puede y suele actuar como moderador entre aquellos puntos que pertenecen al sistema institucional y la manera cómo se comporta el miembro de la organización. Todos estos aspectos detallados se deberán de mantener a lo largo del tiempo, lo que si se diferencia es la empresa y la sección de la misma (Castillo, 2013)

En general, el clima, las estructuras, todos aquellos puntos principales de la empresa y cada uno de los miembros del equipo, establecen juntos un estilo conjuntamente enérgico.

Todos y cada una de las impresiones establecidas en el clima organizacional, se dan a conocer por medio de varios aspectos. Entre los que tenemos están por ejemplo los tipos de liderazgo que se establecen en las empresas y la manera como dirigen. Hay otros aspectos íntimamente ligados a las estructuras institucionales de cada empresa y como se

desarrollan sistemáticamente. También se tiene aspectos en cuanto a la motivación, es decir de cómo se comporta el trabajador en la organización (Castillo, 2013).

1.3.2.3. Medición del clima organizacional

Ordoñez (2013), establece algunas de las variables que generalmente vulneran el óptimo desarrollo de la productividad en las empresas, como son:

Aumento de ausentismo. Como establece el autor, el ausentismo cuando presenta cifras muy elevadas, significa que el clima laboral no es el apropiado. El ausentismo que se genera en mayor cantidad, se presenta en los trabajadores que poseen un puesto de trabajo bajo, y generalmente se desarrolla por varios motivos, los cuales son o no justificados. (Ordoñez, 2013)

Aumento de rotación externa. Se tiene que tomar en cuenta que, en muchas oportunidades, el factor o el aspecto por el cual muchos miembros de las organizaciones deciden dejar la empresa, sea posiblemente que el clima laboral está tornándose malo o desagradable, en estas ocasiones lo que se podría realizar es aplicar algún instrumento de medida, como una encuesta al trabajador antes de retirarse de la empresa, con la finalidad de determinar bien la razón de su renuncia. (Ordoñez, 2013)

Aumento de rotación interna. Se debe de conocer que, en muchas ocasiones, los colaboradores deciden cambiar de área o también hasta de departamento, esto podría tomarse como que el colaborador no se siente bien en su puesto o lugar de trabajo, por ello recurre al traslado interno, (Ordoñez, 2013)

Aumento en las quejas de sus clientes. El presentar muchas quejas por parte de los clientes hacia los colaboradores, podría tomarse como que la persona no esta realizando bien su trabajo. Esto se puede deducir en que los colaboradores se encuentran desmotivados o quizá su actitud está mal. (Ordoñez, 2013)

Productividad baja. Un bajo desempeño de las actividades por parte de los colaboradores, generará sin lugar a duda una baja productividad directamente a la empresa,

lo que repercutirá en los objetivos organizacionales. Esto suele generarse a partir de un mal clima organizacional percibido por los miembros de la empresa. (Ordoñez, 2013)

Falta de participación. El tener una baja actitud generalmente trasciende de manera negativa a la empresa, lo que comúnmente se puede desarrollar debido a la poca participación que tienen los colaboradores de la organización. Es decir, cuando no se les toma en cuenta para nada las opiniones de los miembros. (Ordoñez, 2013)

Conflictividad. Si se presentan discusiones o conflictos, y estos no pueden solucionarse o siguen incrementándose, es una señal clara que la moral de cada uno de los colaboradores está cayendo. (Ordoñez, 2013).

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y el clima organizacional de los colaboradores de la empresa Buen Vivir S.A.C. 2020?

1.5. Justificación e importancia del estudio

Ñaupas, Novoa, Mejía y Villagómez (2011), afirma que la investigación se justifica de manera teórica, cuando las variables de estudio se sustentan en un modelo teórico reconocido a nivel internacional, el cual permite operar las variables en dimensiones e indicadores, construyendo de esta manera los reactivos para medir las variables de investigación. Para la presente investigación los modelos teóricos que se utilizaron fueron los modelos teóricos propuestos por los autores.

Desde el punto de vista metodológico, la investigación se justifica porque se utilizó el coeficiente de Pearson con el fin de medir la correlación entre las variables de estudio, además también utilizando el método del promedio ponderado con rangos, se logró obtener el promedio de las dimensiones de estudio, logrando así contrastar la hipótesis de estudio y los objetivos de investigación. Para Ñaupas, Novoa, Mejía y Villagómez (2011) una investigación se justifica desde punto de vista metodológico, cuando el estudio utiliza métodos de investigación que permiten lograr los objetivos de investigación.

El presente estudio tiene utilidad para los dirigentes de la empresa debido a que el estudio encuentra hallazgos interesantes para mejorar el clima organizacional y en general

lo que corresponde a la gestión y bienestar de personas. De acuerdo a Ñaupas, Novoa, Mejía y Villagómez (2011) la investigación se justifica de manera social, cuando se orienta a solucionar un problema que acoge a una realidad problemática.

1.6. Hipótesis

H₁: Si existe relación entre el estrés laboral y el clima organizacional de los colaboradores de la empresa Buen Vivir S.A.C. 2020

H₀: No existe relación entre el estrés laboral y el clima organizacional de los colaboradores de la empresa Buen Vivir S.A.C. 2020

1.7. Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el clima organizacional de los colaboradores de la empresa Buen Vivir S.A.C. 2020.

1.7.2. Objetivos específicos

Determinar el grado de estrés laboral que presentan los colaboradores de la empresa Buen Vivir S.A.C. 2020.

Identificar los factores que afectan el clima organizacional en la empresa Buen Vivir S.A.C. 2020.

Describir la relación que existe entre el estrés laboral y el clima organizacional de los colaboradores de la empresa Buen Vivir S.A.C. 2020.

**CAPÍTULO II:
MATERIAL Y MÉTODO**

CAPÍTULO II: MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Hernández, Fernández y Baptista (2010) indican que las investigaciones de tipo descriptivas se orientan a señalar las características que presentan las variables de estudio en una realidad problemática.

De acuerdo a los postulados de los autores, la presente investigación es de tipo descriptiva puesto que se señalaron las características que presenta el clima organizacional en la empresa Buen Vivir S.A.C, así como también se determino el grado de estrés laboral que presentan los colaboradores de la empresa Buen Vivir S.A.C. y se puntualizaron los factores que contribuyen al estrés laboral en la empresa Buen Vivir S.A.C.

La presente investigación también fue correlacional puesto que se determino la relación que existe entre el estrés laboral y clima organizacional en la empresa Buen Vivir S.A.C. Para Hernández, Fernández y Baptista (2010) la investigación correlacional, utiliza la estadística para encontrar las relaciones que suscitan entre las variables de estudio.

Diseño de la investigación

La presente investigación tuvo un diseño no experimental transversal, puesto que la recolección de datos se realizo en solo espacio de tiempo, y la variable dependiente no se sometió a estímulos para cambios.

En palabras de Hernández, Fernández y Baptista (2010) los diseños no experimentales se caracterizan por no manipular las variables de estudio.

2.2. Variables, operacionalización

Variable 1: Estrés laboral

En palabras de Schiffman, Lazar y Wisenblit (2014) el estrés laboral se define como una serie de respuestas fisiológicas, psicológicas y conductuales debido a los efectos continuos de uno o más factores estresantes en los individuos de una organización. El estrés ocupacional puede definirse como la experiencia de emociones negativas

desagradables como la tensión, la ansiedad, la frustración, la ira y la depresión que resultan de aspectos del trabajo.

Variable 2: clima organizacional

Según Litwin y Stinger (1998) citado por Gan (2013), los autores señalaron que el clima organizacional mantiene una relación conceptual y estrecha con el ambiente de trabajo en su totalidad, esto quiere decir el entorno o espacio donde muchas personas desarrollan cada una de las tareas u obligaciones de trabajo cotidianamente, el clima organizacional puede y suele verse afectado por factores dentro como fuera de la organización.

Tabla 1
Operacionalización de la variable 1

| Variable | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala | Técnica / Instrumento | | |
|----------------|-------------------------|---------------------------------|---|--------|-----------------------|--------------------------|---|
| Estrés laboral | Diseño del trabajo | Tiempo para realizar su trabajo | Tiene que trabajar muy rápido Tiene tiempo de llevar al día su trabajo | Likert | | | |
| | | Nivel de desgaste | Su trabajo, en general, es desgastador emocionalmente | | | | |
| | Condiciones ambientales | Suficiencia de herramientas | Cuenta con las herramientas suficientes para realizar un trabajo de calidad | | | | |
| | | Ambientes adecuados | Los ambientes de la institución son cómodos y permiten realizar un trabajo de calidad | | | | |
| | Roles de trabajo | Opinión | Se tiene en cuenta su opinión cuando se le asignan tareas | | | | |
| | | Nivel de iniciativa | Su trabajo requiere que tenga iniciativa | | | | |
| | | Nivel de compromiso | Se siente comprometido con su trabajo | | | | |
| | Clima organizacional | Sentido de tareas | Tiene sentido sus tareas asignadas | | | Encuesta Cuestionario | |
| | | | Nivel de clima organizacional | | | | En situaciones difíciles en el trabajo, recibo el apoyo necesario En mi trabajo me tratan de manera justa Mis jefes inmediatos me dan el reconocimiento que merezco |
| | | | | | | | |

| | | |
|--------------------------------|-------------------------------|---|
| Desarrollo carrera profesional | Nivel de promociones | Tiene oportunidades de desarrollo profesional en el trabajo |
| | Nivel de estabilidad laboral | Existe estabilidad en su puesto de trabajo |
| | Desarrollo personal | Su trabajo le permite desarrollarse de manera personal |
| | Información de trabajo | Recibe toda la información que necesita para realizar bien su trabajo |
| Relaciones interpersonales | Sentido de pertinencia | En el trabajo, siente que forma parte de un grupo |
| | Relaciones con otras personas | Las relaciones que tiene con otras personas en su trabajo son buenas |

Fuente:

elaboración

propia

Tabla 2
Operacionalización de la variable 2

| Variable | Dimensiones | Indicadores | Reactivos | Escala | Técnica / Encuesta |
|----------------------|------------------|--|---|--------|-------------------------|
| Clima organizacional | Estructura | Nivel de estructura | La empresa tiene un manual de organización y funciones formalizado | Likert | Encuesta / Cuestionario |
| | | | Cuando usted ingreso a la empresa le proporcionaron un reglamento interno de trabajo | | |
| | Responsabilidad | Nivel de responsabilidad | La empresa incentiva la inclusión de los colaboradores en la toma de decisiones | | |
| | | | Las recomendaciones o sugerencias de los colaboradores son importantes para los líderes de la organización. | | |
| | Recompensa | Nivel de recompensa | La remuneración salarial que ofrece la empresa responde o es equitativa a las funciones o actividades del puesto. La empresa otorga incentivos económicos o felicitaciones por un buen desempeño laboral | | |
| Desafío | Nivel de desafío | Los objetivos comerciales que establece la empresa, son motivadores hacia la consecución de los mismos | | | |

| | | |
|-------------|----------------------|--|
| | | Los objetivos comerciales que establece la empresa, son alcanzables con los recursos materiales que tengo |
| Relaciones | Nivel de relaciones | Las relaciones entre los colaboradores permiten un nivel de coordinación adecuado para el logro de los objetivos comerciales |
| | | Existe un buen trato y cordialidad entre los colaboradores de la oficina. |
| Cooperación | Nivel de cooperación | Cuando se suscitan problemas, cuento con el apoyo de los líderes de la empresa. |
| | | Existe un espíritu de ayuda y solidaridad entre los colaboradores de la oficina |
| Estándares | Nivel de estándares | Los indicadores labores, permiten una real medición del cumplimiento de los objetivos organizacionales |
| | | Tengo pleno conocimiento de los objetivos organizacionales |
| Conflictos | Nivel de conflictos | Las discrepancias que surgen en la empresa, permiten encontrar soluciones innovadoras |
| | | Es cotidiano encontrar conflictos entre los asesores de la oficina. |

Fuente: elaboración propia

2.3. Población y muestra

Ñaupas, Mejía y Novoa (2013) argumentan que la población de investigación esta conformada por todos los elementos de la realidad problemática.

La presente investigación tomo como población de investigación a todos los colaboradores que realizan labores administrativas en la empresa Buen Vivir S.A.C. excluyendo a los colaboradores que son obreros en la empresa.

Los colaboradores de la plana administrativa, suman un total de 30 colaboradores.

Muestra

Ñaupas, Mejía y Novoa (2013) expresa que es el subconjunto, parte del universo o población, seleccionado por métodos diversos, pero siempre teniendo en cuenta la representatividad del universo.

La muestra para la investigación estuvo conformada por los 30 colaboradores que ejecutan actividades administrativas dentro de la empresa.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas de recolección de datos:

La investigación se efectuará mediante la técnica de la encuesta para el estudio de la variable dependiente. Fernández (2004) manifiesta que la encuesta es una técnica cuantitativa, que se realiza mediante un cuestionario, permitiendo la obtención de información primaria actual, concreta y específica del tema, además se puede reunir en poco tiempo una gran cantidad de información, tales como actitudes, opiniones, comportamiento, reacciones ante estrategias comerciales.

Instrumentos de recolección de datos:

La investigación se efectuó mediante la aplicación de cuestionarios estructurados en preguntas cerradas con escala de Likert, el cuestionario para estudiar la variable estrés laboral esta conformado por 18 reactivos y el cuestionario para estudiar la variable clima organizacional esta conformado por 16 reactivos. Guerra (2007) sostiene que los cuestionarios son utilizados para recabar datos acerca de reacciones, percepciones o

realidad personal de las personas encuestadas, donde los resultados deben ser interpretados y presentados en el contexto adecuado.

2.5. Método de análisis de datos

Para el análisis de datos se utilizará el paquete informático SPSS en su versión 24, el cual permitió obtener las frecuencias y porcentajes de la aplicación del cuestionario. El análisis de datos, tendrá una orientación netamente cuantitativa y utilizará el promedio ponderado para evidenciar los niveles de las variables de estudio

2.6. Validación y confiabilidad de instrumentos

Confiabilidad del instrumento para medir la variable independiente

| Resumen de procesamiento de casos | | | |
|--|-----------------------|----|-------|
| | | N | % |
| Casos | Válido | 10 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 10 | 100,0 |

Fuente: SPSS 24

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,821 | 18 |

Fuente: SPSS 24

Confiabilidad del instrumento para medir la variable dependiente

| Resumen de procesamiento de casos | | | |
|--|-----------------------|----|-------|
| | | N | % |
| Casos | Válido | 10 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 10 | 100,0 |

Fuente: SPSS 24

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,814 | 16 |

Fuente: SPSS 24

Para la confiabilidad del instrumento cuestionario se utilizó la técnica estadística del Alfa de Cronbach, los resultados del Alfa de Cronbach, comprueban la confiabilidad del instrumento, obteniendo coeficientes mayores a 0.8.

La guía de preguntas fue confiable a través del método de juicio de expertos, que estuvo conformado por especialistas en gestión de personas.

2.7. Aspectos éticos

Consentimiento informado

Para la recolección de datos, el investigador garantizará que todos los participantes otorgaran su consentimiento para proceder con la investigación.

Confidencialidad

La información obtenida en la investigación, se mantendrá en absoluta reserva y no podrá ser replicada o transferida a otra entidad o actividad fuera de la investigación.

Observación participante

Durante la aplicación de los instrumentos, se contarán con la participación en todo momento del investigador.

**CAPÍTULO III:
RESULTADOS**

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1. Presentación de tablas y figuras

3.1.1. Presentación de las dimensiones de la variable independiente

Tabla 3

Dimensión diseño de trabajo

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|-------------------|-------------------|
| Alto | 0 | 0% |
| Medio | 30 | 100% |
| Bajo | 0 | 0% |
| Total | 30 | 100% |

Fuente: elaboración propia

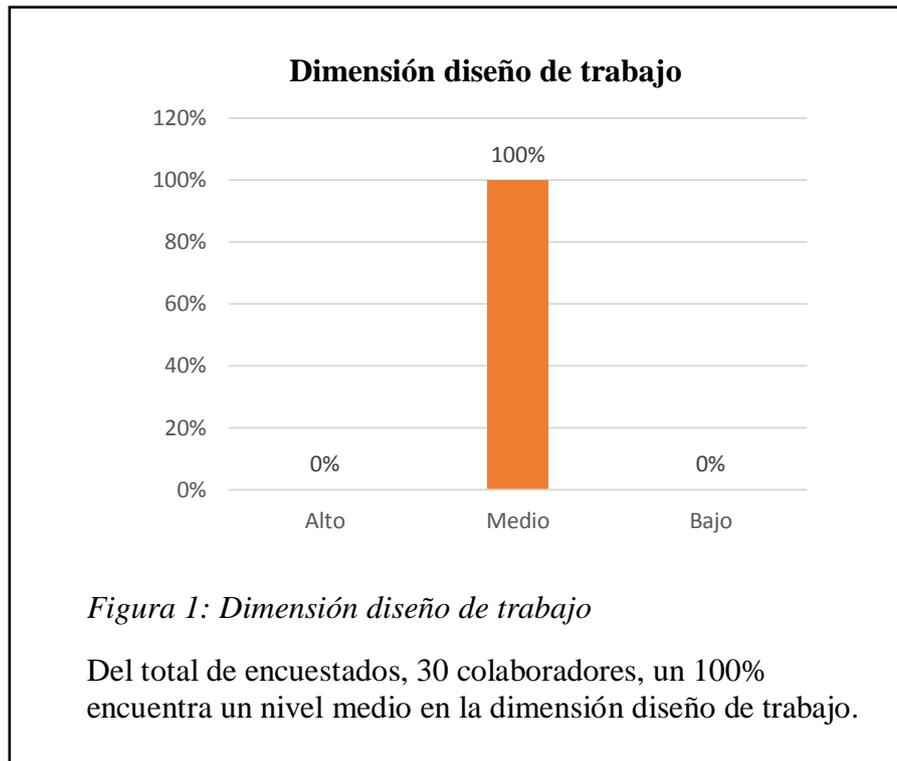


Tabla 4*Reactivos de la dimensión diseño de trabajo*

| Dimensión diseño de trabajo | Siempre | | Casi siempre | | A veces | | Casi nunca | | Nunca | |
|---|------------|-----|--------------|-----|------------|-----|------------|-----|------------|-----|
| | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % |
| Tiene que trabajar muy rápido | 22 | 73% | 8 | 27% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Tiene tiempo de llevar al día su trabajo | 3 | 10% | 25 | 83% | 2 | 7% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Su trabajo, en general, es desgastador emocionalmente | 0 | 0% | 0 | 0% | 4 | 13% | 18 | 60% | 8 | 27% |

Fuente: elaboración propia

Del total de encuestados se evidencia que el 73% indica que siempre tiene que trabajar muy rápido para cumplir con los requerimientos y objetivos organizacionales que planifican las gerencias medias y centrales, además el 83% de los colaboradores indica que casi siempre lleva al día su trabajo debido a múltiples compromisos que tiene asumir durante la jornada laboral, dificultando el cumplimiento de ciertos objetivos durante el trabajo, finalmente el 60% de los colaboradores indica que las jornadas laborales se tornan desgastantes debido a las múltiples metas que se encuentran por cumplir.

Tabla 5

Dimensión condiciones ambientales

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|-------------------|-------------------|
| Alto | 20 | 67% |
| Medio | 10 | 33% |
| Bajo | 0 | 0% |
| Total | 30 | 100% |

Fuente: elaboración propia

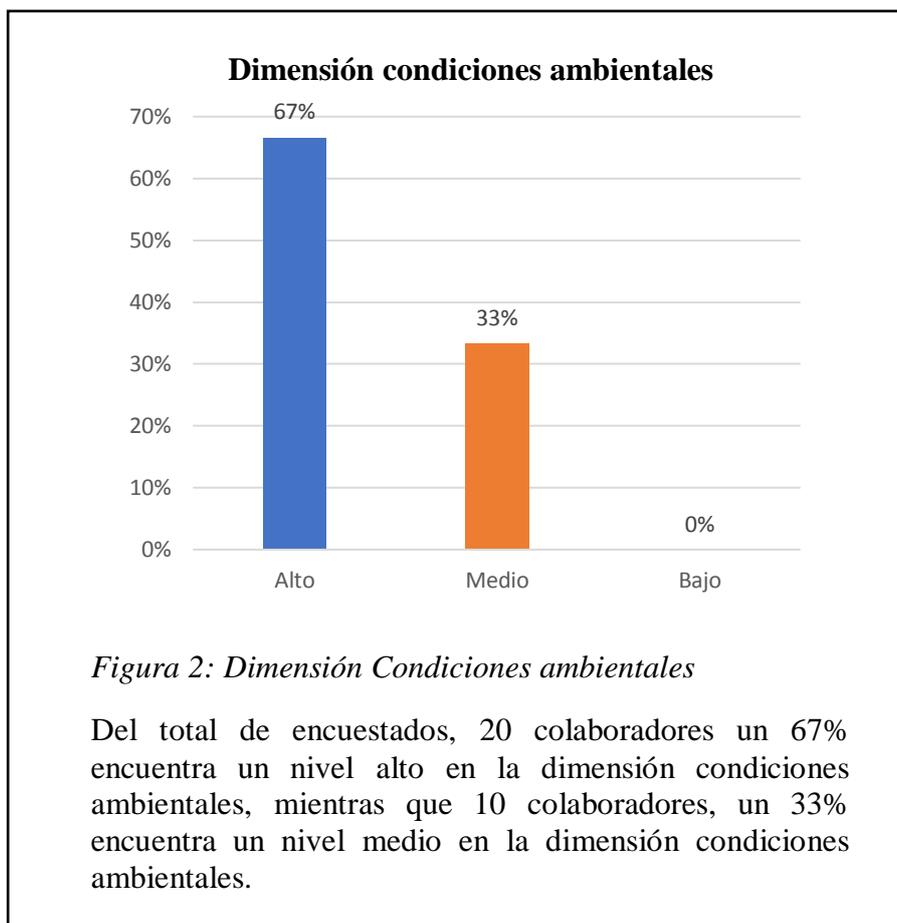


Tabla 6*Reactivos de la dimensión condiciones de trabajo*

| Dimensión condiciones de trabajo | Siempre | | Casi siempre | | A veces | | Casi nunca | | Nunca | |
|---|------------|-----|--------------|-----|------------|----|------------|----|------------|----|
| | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % |
| Cuenta con las herramientas suficientes para realizar un trabajo de calidad | 24 | 80% | 6 | 20% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Los ambientes de la institución son cómodos y permiten realizar un trabajo de calidad | 20 | 67% | 10 | 33% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |

Fuente: elaboración propia

Del total de encuestados, el 80% indica que siempre la empresa se encarga de suministrar las herramientas y materiales suficientes para realizar un trabajo de calidad, por lo cual este factor alivia la carga laboral y permite cumplir los aspectos operativos del trabajo, mientras que el 67% indica que siempre los ambientes, oficina y lugares donde se realiza el trabajo son cómodos en cuanto a condiciones físicas y permiten lograr un trabajo de calidad

Tabla 7

Dimensión roles de trabajo

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|-------------------|-------------------|
| Alto | 21 | 70% |
| Medio | 9 | 30% |
| Bajo | 0 | 0% |
| Total | 30 | 100% |

Fuente: elaboración propia

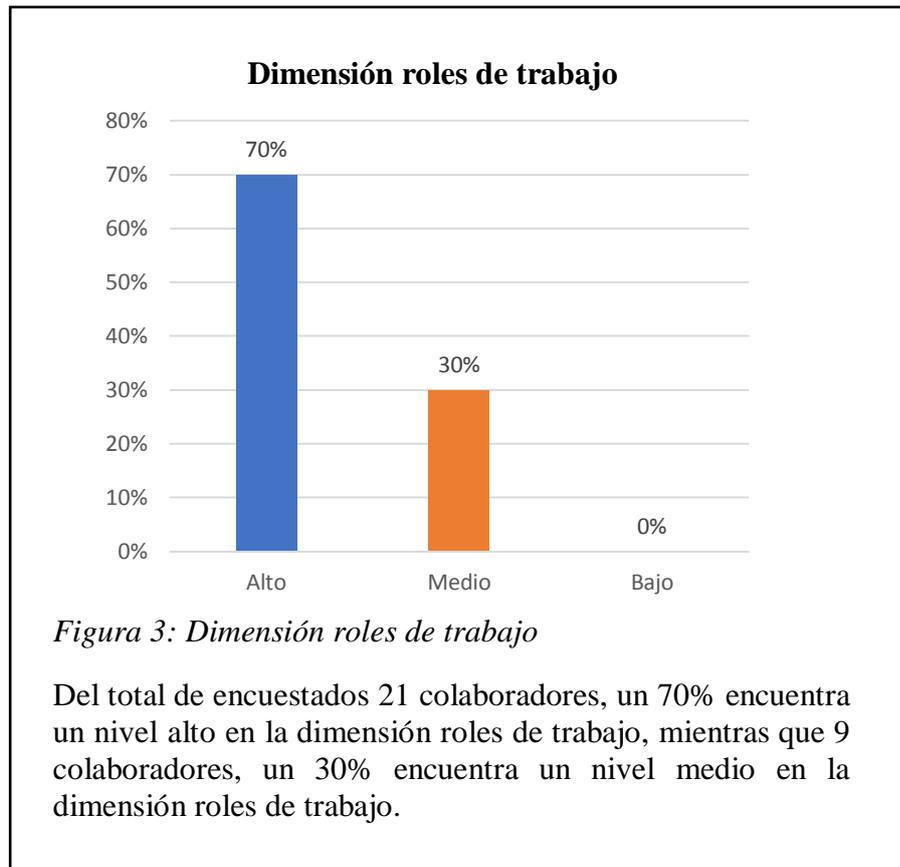


Tabla 8*Dimensión reactivos de la dimensión roles de trabajo*

| Dimensión roles de trabajo | Siempre | | Casi siempre | | A veces | | Casi nunca | | Nunca | |
|---|------------|-----|--------------|-----|------------|-----|------------|-----|------------|----|
| | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % |
| Se tiene en cuenta su opinión cuando se le asignan tareas | 0 | 0% | 16 | 53% | 10 | 33% | 4 | 13% | 0 | 0% |
| Su trabajo requiere que tenga iniciativa | 0 | 0% | 19 | 63% | 6 | 20% | 5 | 17% | 0 | 0% |
| Se siente comprometido con su trabajo | 26 | 87% | 4 | 13% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Tiene sentido sus tareas asignadas | 22 | 73% | 8 | 27% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |

Fuente: elaboración propia

Del total de encuestados, el 53% de los colaboradores indica que casi siempre se tiene en cuenta su opinión, por lo tanto se debería mejorar los procesos de autonomía y libertad para la toma de decisiones en las diferentes tareas por parte del personal, el 63% de los colaboradores indica que casi siempre su trabajo requiere tomar alguna iniciativa, por tanto se debería tomar en cuenta cualquier iniciativa de los colaboradores para mejorar la ejecución de los trabajos, un 87% de colaboradores se encuentra comprometido con su trabajo, generando un grado de disposición hacia el logro de las tareas encomendadas, finalmente un 73% de colaboradores indica que siempre las tareas que realiza tienen sentido para desarrollar el trabajo.

Tabla 9

Dimensión clima organizacional

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|-------------------|-------------------|
| Alto | 17 | 57% |
| Medio | 13 | 43% |
| Bajo | 0 | 0% |
| Total | 30 | 100% |

Fuente: elaboración propia

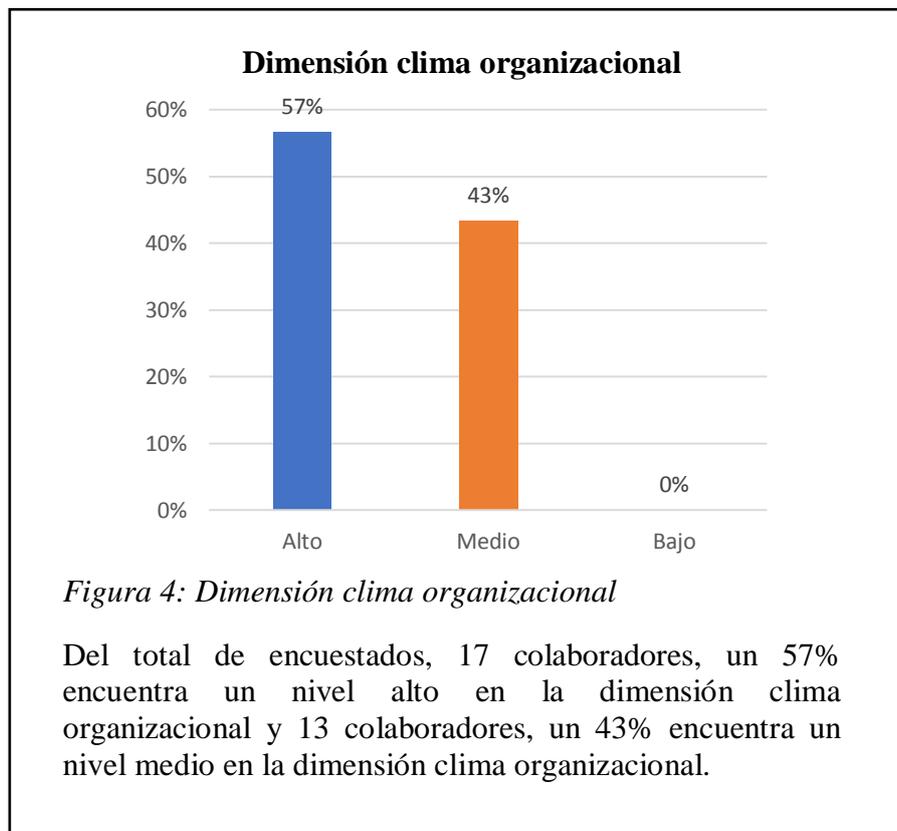


Figura 4: Dimensión clima organizacional

Del total de encuestados, 17 colaboradores, un 57% encuentra un nivel alto en la dimensión clima organizacional y 13 colaboradores, un 43% encuentra un nivel medio en la dimensión clima organizacional.

Tabla 10*Reactivos de la dimensión clima organizacional*

| Dimensión clima organizacional | Siempre | | Casi siempre | | A veces | | Casi nunca | | Nunca | |
|---|------------|-----|--------------|-----|------------|-----|------------|-----|------------|----|
| | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % |
| En situaciones difíciles en el trabajo, recibo el apoyo necesario | 0 | 0% | 21 | 70% | 5 | 17% | 4 | 13% | 0 | 0% |
| En mi trabajo me tratan de manera justa | 24 | 80% | 6 | 20% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Mis jefes inmediatos me dan el reconocimiento que merezco | 3 | 10% | 23 | 77% | 4 | 13% | 0 | 0% | 0 | 0% |

Fuente: elaboración propia

Del total encuestados, el 70% de colaboradores indica que casi siempre recibe apoyo por los superiores inmediatos cuando se presentan situaciones difíciles en el trabajo, mientras que el 80% de colaboradores indica que siempre durante el desarrollo del día laboral los colaboradores y jefes inmediatos lo tratan de manera justa, respetando en todo momento los diferentes puntos de vista, finalmente un 77% de colaboradores indica que casi siempre encuentra que los jefes inmediatos y demás jefaturas otorgan un reconocimiento justo por las labores bien ejecutadas.

Tabla 11
Dimensión desarrollo de carrera

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|-------------------|-------------------|
| Alto | 21 | 70% |
| Medio | 9 | 30% |
| Bajo | 0 | 0% |
| Total | 30 | 100% |

Fuente: elaboración propia

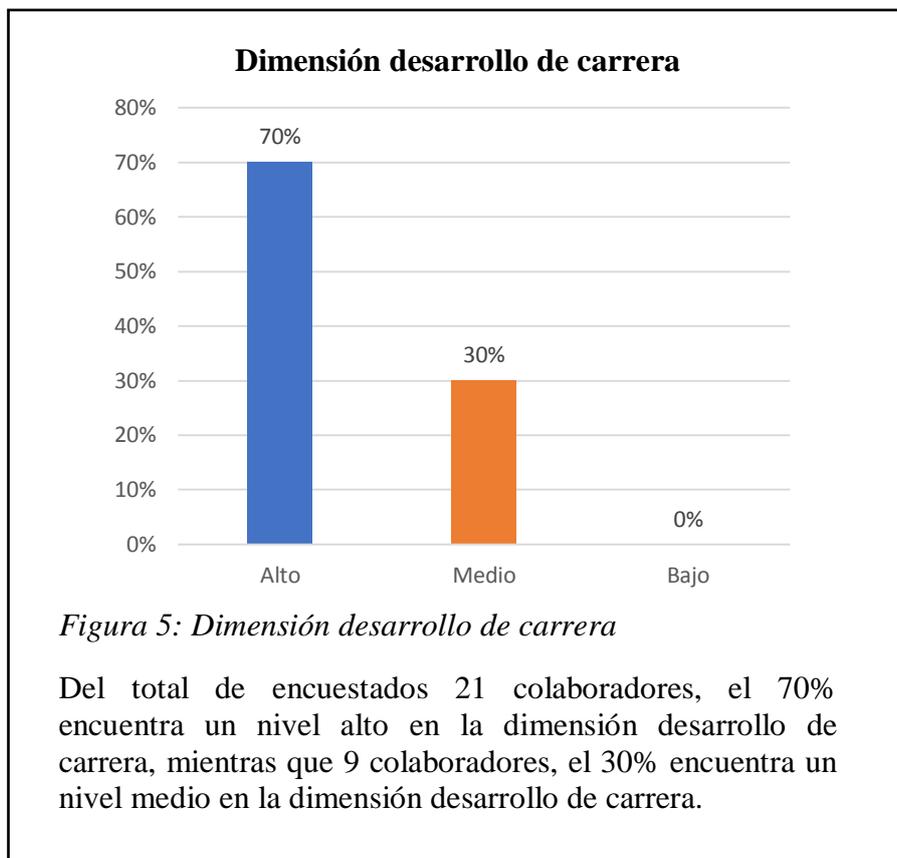


Tabla 12*Reactivos de la dimensión desarrollo carrera profesional*

| Dimensión desarrollo carrera profesional | Siempre | | Casi siempre | | A veces | | Casi nunca | | Nunca | |
|---|------------|-----|--------------|-----|------------|-----|------------|-----|------------|----|
| | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % |
| Tiene oportunidades de desarrollo profesional en el trabajo | 28 | 93% | 2 | 7% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Existe estabilidad en su puesto de trabajo | 5 | 17% | 10 | 33% | 6 | 20% | 9 | 30% | 0 | 0% |
| Su trabajo le permite desarrollarse de manera personal | 26 | 87% | 4 | 13% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |

Fuente: elaboración propia

Del total de encuestados, el 93% indica que siempre la organización ofrece oportunidades para seguir desarrollándose en el ámbito profesional y laboral, mientras que un 33% indica que casi siempre en la organización se percibe estabilidad laboral o acciones que permitan la permanencia y continuidad laboral en el trabajo, un 30% indica que casi nunca se percibe un ambiente continuidad y estabilidad laboral, finalmente un 87% indica que siempre las acciones laborales y demás tareas permiten desarrollarse de manera personal, permitiendo el crecimiento individual.

Tabla 13

Dimensión relaciones interpersonales

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|-------------------|-------------------|
| Alto | 24 | 80% |
| Medio | 6 | 20% |
| Bajo | 0 | 0% |
| Total | 30 | 100% |

Fuente: elaboración propia

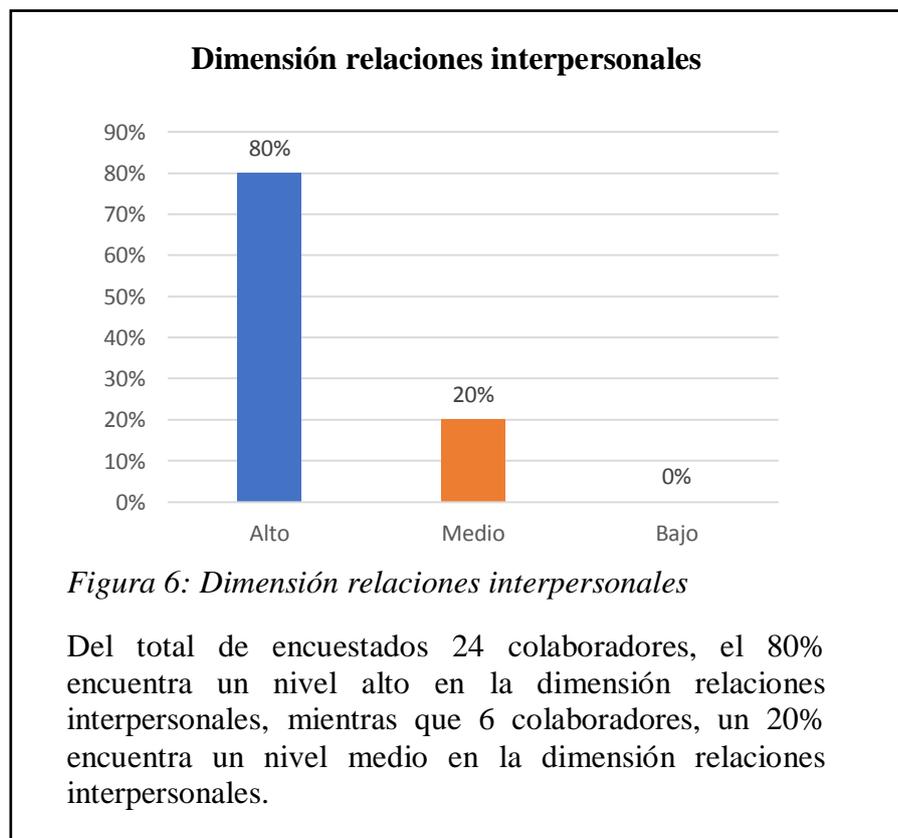


Tabla 14*Reactivos de la dimensión relaciones interpersonales*

| Dimensión relaciones interpersonales | Siempre | | Casi siempre | | A veces | | Casi nunca | | Nunca | |
|---|------------|-----|--------------|-----|------------|-----|------------|-----|------------|----|
| | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % |
| Recibe toda la información que necesita para realizar bien su trabajo | 28 | 93% | 2 | 7% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| En el trabajo, siente que forma parte de un grupo | 20 | 67% | 10 | 33% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Las relaciones que tiene con otras personas en su trabajo son buenas | 0 | 0% | 19 | 63% | 7 | 23% | 4 | 13% | 0 | 0% |

Fuente: elaboración propia

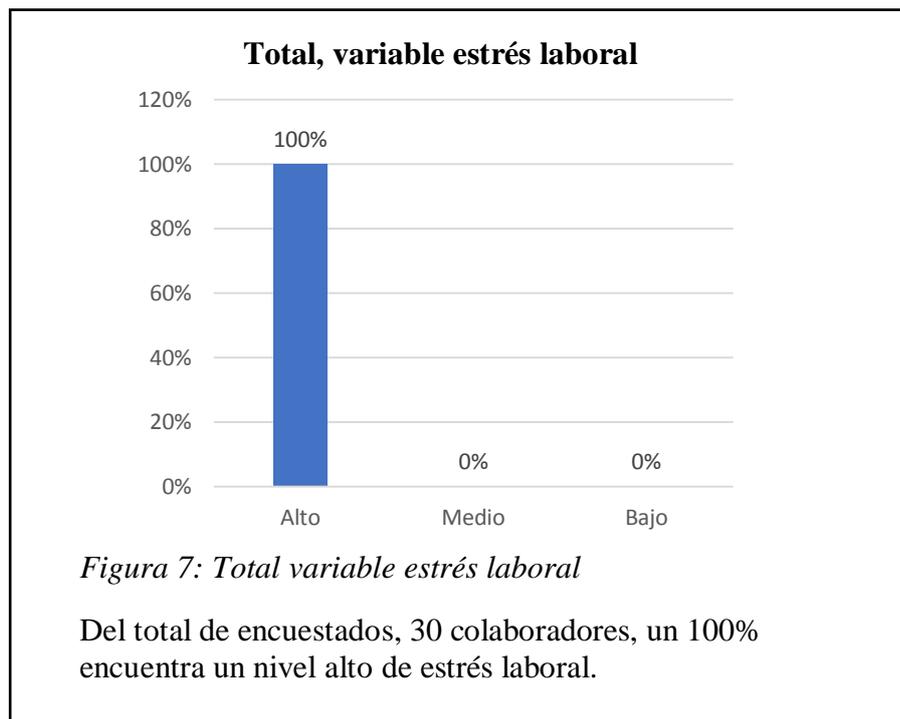
Del total de encuestados, el 93% de los colaboradores encuentra que siempre la organización otorga la información necesaria para realizar un trabajo de calidad, mientras que el 67% de los colaboradores indica que siempre se percibe pertenencia en los grupos que se conforman dentro de la institución, por lo tanto se debería reforzar el sentido de pertenencia no solo en las diferentes áreas o equipos de trabajo, si no que se perciba unión en todos los niveles organizacionales, finalmente un 63% indica que casi siempre las relaciones entre los compañeros de trabajo son buenas, siendo un 23% de colaboradores los que indican que a veces las relaciones interpersonales que ocurren en el ámbito laboral son buenas.

Tabla 15

Total variable estrés laboral

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|-------------------|-------------------|
| Alto | 30 | 100% |
| Medio | 0 | 0% |
| Bajo | 0 | 0% |
| Total | 30 | 100% |

Fuente: elaboración propia



3.1.2. Presentación de las dimensiones de la variable dependiente

Tabla 16

Dimensión estructura

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|-------------------|-------------------|
| Alto | 25 | 83% |
| Medio | 5 | 17% |
| Bajo | 0 | 0% |
| Total | 30 | 100% |

Fuente: elaboración propia

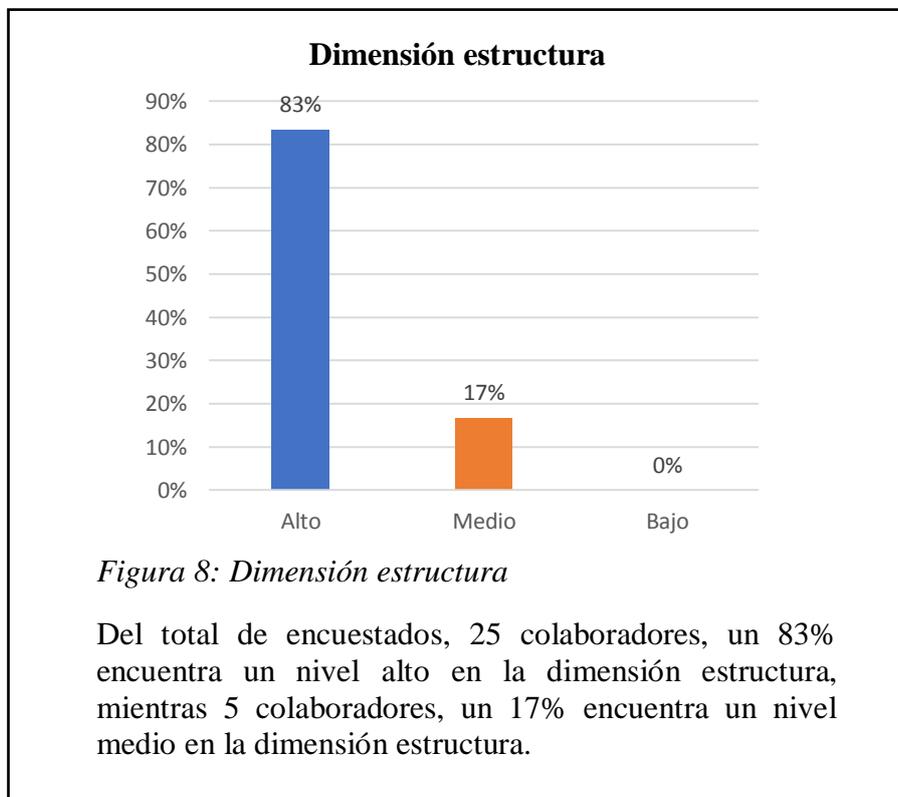


Tabla 17*Reactivos de la dimensión estructura*

| Dimensión estructura | Siempre | | Casi siempre | | A veces | | Casi nunca | | Nunca | |
|--|------------|------|--------------|-----|------------|----|------------|----|------------|----|
| | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % |
| La empresa tiene un manual de organización y funciones formalizado | 25 | 83% | 5 | 17% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Cuando usted ingreso a la empresa le proporcionaron un reglamento interno de trabajo | 30 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |

Fuente: elaboración propia

Del total de encuestados el 83% de los colaboradores indica que siempre la empresa cuenta y entrega el documento de manual de organización y funciones el cual permite conocer a cabalidad las diferentes funciones que debe cumplir el personal, además el 100% de colaboradores indica que siempre le han proporcionado el reglamento interno de trabajo, con el fin de conocer los deberes y normas que se deben cumplir.

Tabla 18
Dimensión responsabilidad

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|-------------------|-------------------|
| Alto | 0 | 0% |
| Medio | 30 | 100% |
| Bajo | 0 | 0% |
| Total | 30 | 100% |

Fuente: elaboración propia

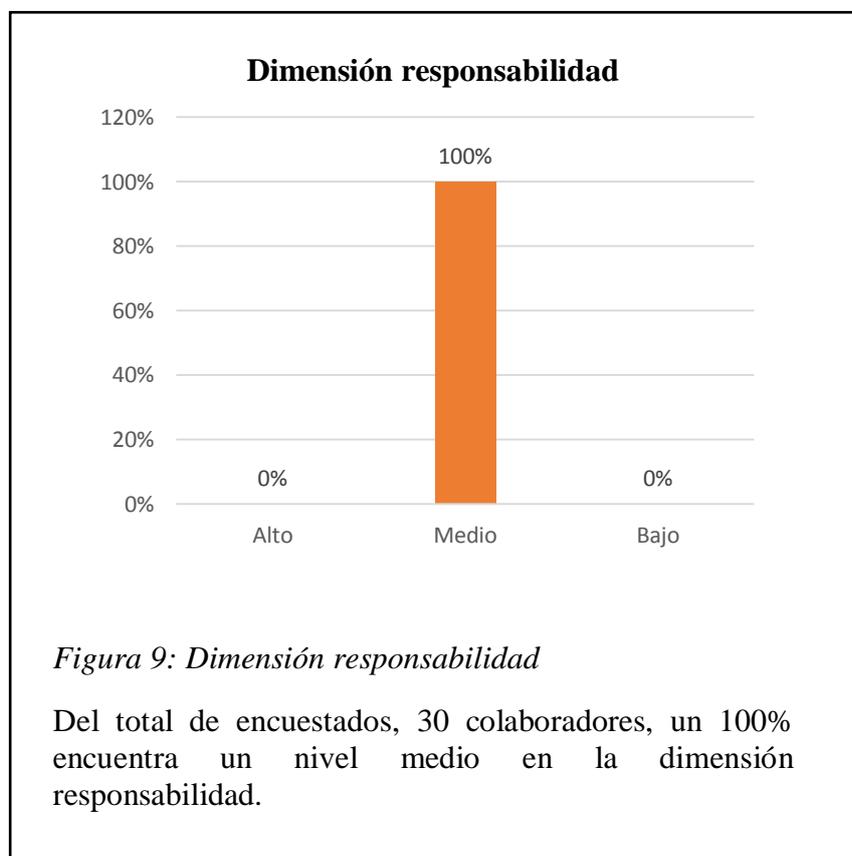


Tabla 19*Reactivo de la dimensión responsabilidad*

| Dimensión responsabilidad | Siempre | | Casi siempre | | A veces | | Casi nunca | | Nunca | |
|---|------------|-----|--------------|-----|------------|-----|------------|-----|------------|----|
| | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % |
| La empresa incentiva la inclusión de los colaboradores en la toma de decisiones | 0 | 0% | 18 | 60% | 5 | 17% | 7 | 23% | 0 | 0% |
| Las recomendaciones o sugerencias de los colaboradores son importantes para los líderes de la organización. | 10 | 33% | 11 | 37% | 0 | 0% | 9 | 30% | 0 | 0% |

Fuente: elaboración propia

Del total de colaboradores el 60% indica que casi siempre la empresa fomentan la participación en la toma de decisiones de los colaboradores, siendo un 23% de colaboradores los cuales indican que casi nunca la organización fomenta la participación de los colaboradores en la toma de decisiones, un 37% de colaboradores encuentra que casi siempre las recomendaciones de los colaboradores son tomadas en cuenta para las mejoras necesarias dentro de la organización y un 30% indica casi nunca se toman en cuenta las recomendaciones de los colaboradores, en este sentido es necesario que las recomendaciones de los colaboradores de cualquier nivel organizacional sean tomadas en cuenta con el fin de mejorar el nivel clima organizacional que se percibe dentro de la empresa.

Tabla 20

Dimensión recompensa

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|-------------------|-------------------|
| Alto | 5 | 17% |
| Medio | 25 | 83% |
| Bajo | 0 | 0% |
| Total | 30 | 100% |

Fuente: elaboración propia

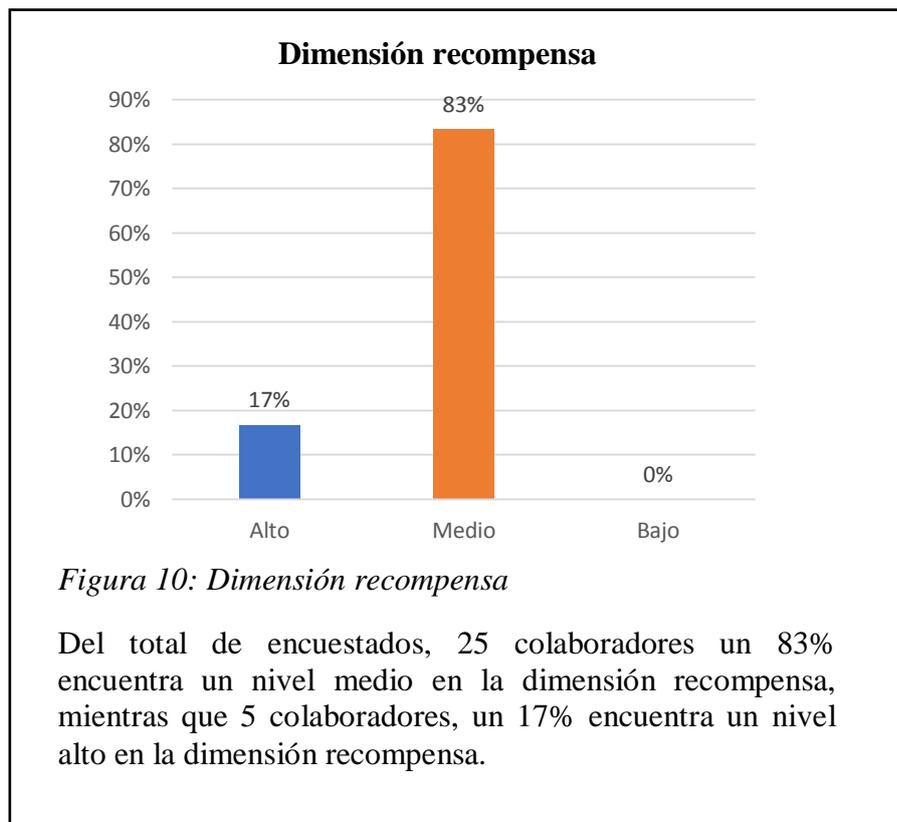


Tabla 21*Reactivos de la dimensión recompensa*

| Dimensión recompensa | Siempre | | Casi siempre | | A veces | | Casi nunca | | Nunca | |
|---|------------|-----|--------------|-----|------------|-----|------------|----|------------|----|
| | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % |
| La remuneración salarial que ofrece la empresa responde o es equitativa a las funciones o actividades del puesto. | 8 | 27% | 14 | 47% | 6 | 20% | 2 | 7% | 0 | 0% |
| La empresa otorga incentivos económicos o felicitaciones por un buen desempeño laboral | 25 | 83% | 5 | 17% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |

Fuente: elaboración propia

Del total de encuestados, el 47% indica que casi siempre la contraprestación salarial que ofrece la empresa responde o directamente proporcional al tipo de tipo de funciones que se realiza dentro del puesto de trabajo, mientras que un 20% de colaboradores indica que a veces la remuneración salarial es equitativa con respecto al puesto, en este sentido es necesario que los tipos de recompensas económicas que ofrece la organización incluyendo el salario sea lo mas equitativa posible. Un 83% de colaboradores indica que siempre la empresa otorga incentivos económicos o felicitaciones por un buen trabajo, mientras que un 17% de colaboradores indica que casi siempre la empresa ofrece incentivos por desempeños laborales destacados, en este sentido es importante que la organización siga manteniendo este tipo de prácticas con el fin de mejorar el clima organizacional que percibe dentro de la organización.

Tabla 22
Dimensión desafío

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|-------------------|-------------------|
| Alto | 0 | 0% |
| Medio | 30 | 100% |
| Bajo | 0 | 0% |
| Total | 30 | 100% |

Fuente: elaboración propia

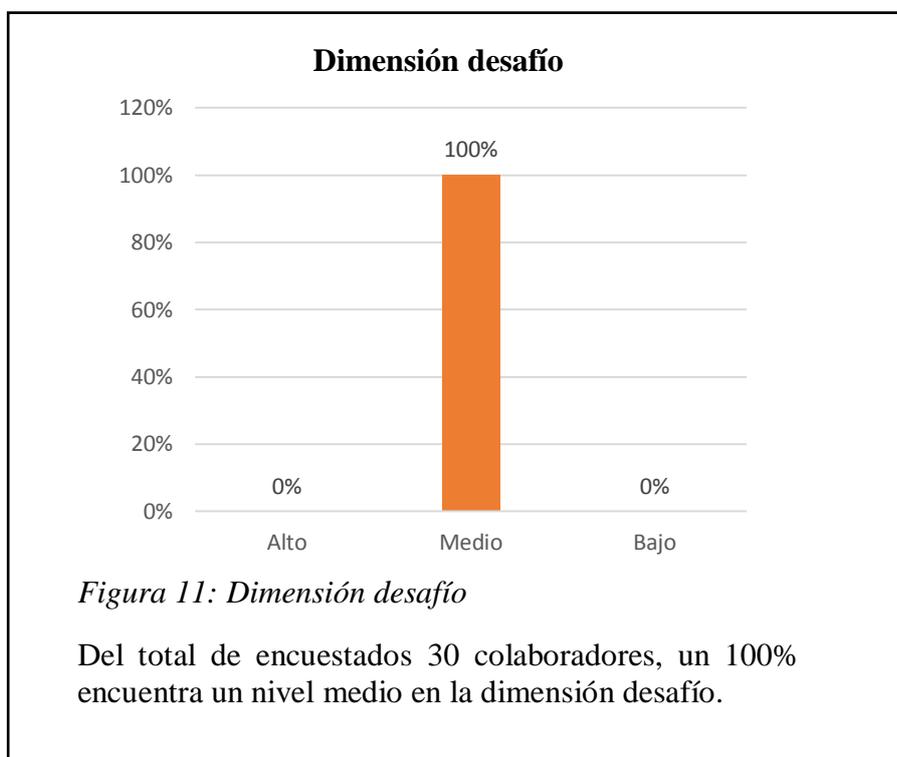


Tabla 23*Reactivos de la dimensión desafío*

| Dimensión desafío | Siempre | | Casi siempre | | A veces | | Casi nunca | | Nunca | |
|---|------------|-----|--------------|-----|------------|-----|------------|-----|------------|----|
| | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % |
| Los objetivos comerciales que establece la empresa, son motivadores hacia la consecución de los mismos | 22 | 73% | 8 | 27% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Los objetivos comerciales que establece la empresa, son alcanzables con los recursos materiales que tengo | 6 | 20% | 15 | 50% | 4 | 13% | 5 | 17% | 0 | 0% |

Fuente: elaboración propia

Del total de encuestados el 73% de los colaboradores indica que siempre los objetivos que se planifican en la organización, son consensuados y permiten generar una motivación positiva hacia la realización de los mismos, un 50% de los colaboradores indica que casi siempre los objetivos planificados por la organización, permiten ser logrados con la cantidad de recursos que provee la organización, sin embargo un 17% de los colaboradores indica que casi nunca los objetivos planificados son logrados con los recursos y suministros que ofrece la organización

Tabla 24
Dimensión relaciones

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|-------------------|-------------------|
| Alto | 0 | 0% |
| Medio | 25 | 83% |
| Bajo | 5 | 17% |
| Total | 30 | 100% |

Fuente: elaboración propia

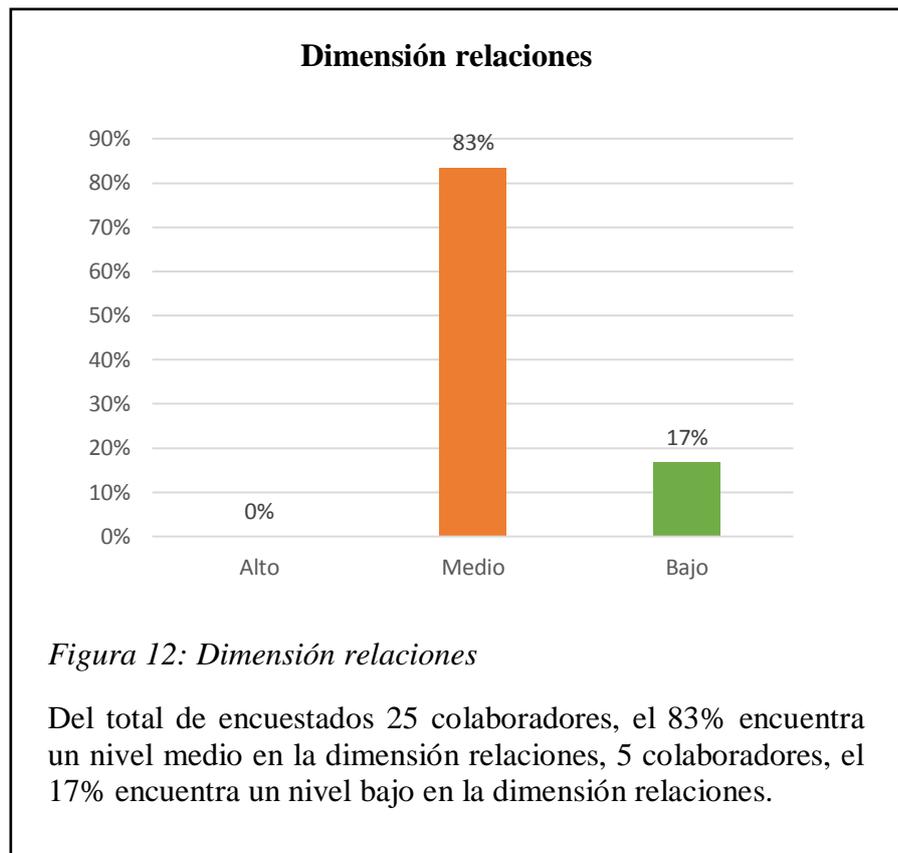


Tabla 25*Reactivos de la dimensión relaciones*

| Dimensión relaciones | Siempre | | Casi siempre | | A veces | | Casi nunca | | Nunca | |
|--|------------|-----|--------------|-----|------------|-----|------------|-----|------------|----|
| | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % |
| Las relaciones entre los colaboradores permiten un nivel de coordinación adecuado para el logro de los objetivos comerciales | 4 | 13% | 14 | 47% | 12 | 40% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Existe un buen trato y cordialidad entre los colaboradores de la oficina. | 0 | 0% | 19 | 63% | 6 | 20% | 5 | 17% | 0 | 0% |

Fuente: elaboración propia

Del total de encuestados el 47% de los colaboradores indica que casi siempre las relaciones que ocurren entre los miembros de la organización permiten las acciones de coordinación debidas para el logro de los objetivos comerciales, mientras que un 40% de los colaboradores indica que a veces las relaciones entre los colaboradores de la organización permiten emprender acciones de coordinación para el logro de los objetivos comerciales, un 63% de los colaboradores indica que casi siempre existe un buen trato, amabilidad y cordialidad entre los colaboradores de la organización, mientras que un 17% de colaboradores indica casi nunca existe un buen trato entre los colaboradores de la organización.

Tabla 26

Dimensión cooperación

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|-------------------|-------------------|
| Alto | 0 | 0% |
| Medio | 30 | 100% |
| Bajo | 0 | 0% |
| Total | 30 | 100% |

Fuente: elaboración propia

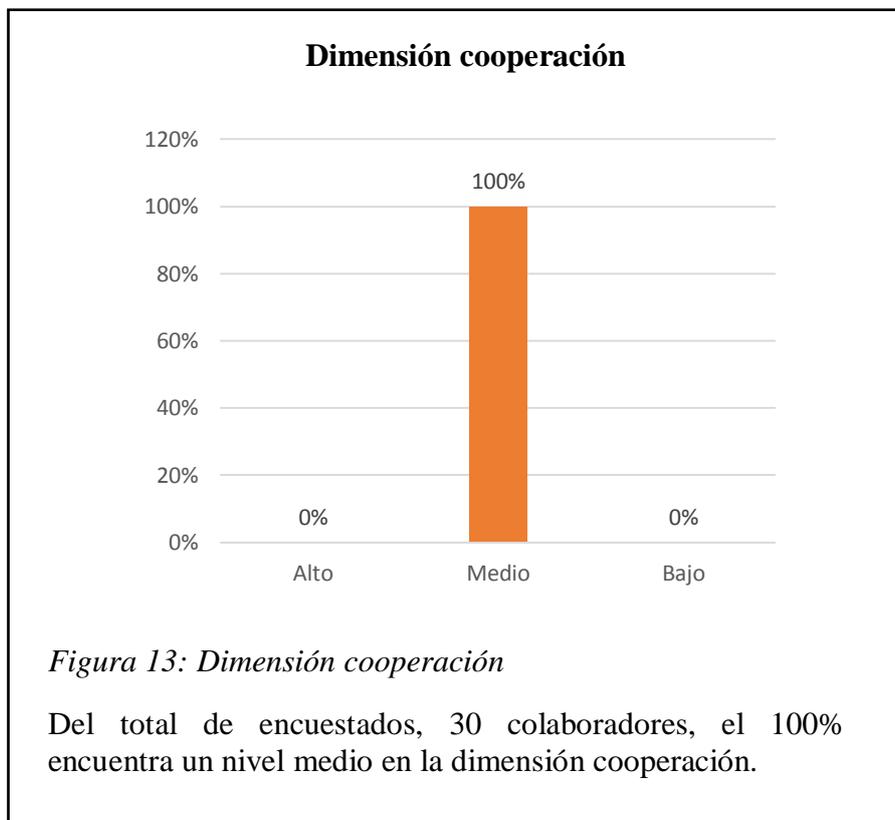


Tabla 27*Reactivos de la dimensión cooperación*

| Dimensión cooperación | Siempre | | Casi siempre | | A veces | | Casi nunca | | Nunca | |
|---|------------|-----|--------------|-----|------------|-----|------------|-----|------------|----|
| | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % |
| Cuando se suscitan problemas, cuento con el apoyo de los líderes de la empresa. | 19 | 63% | 0 | 0% | 6 | 20% | 5 | 17% | 0 | 0% |
| Existe un espíritu de ayuda y solidaridad entre los colaboradores de la oficina | 3 | 10% | 21 | 70% | 6 | 20% | 0 | 0% | 0 | 0% |

Fuente: elaboración propia

Del total de encuestados, el 63% de los colaboradores indica que siempre cuando ocurre algún tipo de problema dentro de la organización se cuenta con el apoyo y opinión de las jefaturas inmediatas, mientras que un 20% indica que a veces se puede contar con los apoyo de las jefaturas inmediatas para resolución de problemas, en este sentido es necesario que los líderes de cada departamento ofrezcan el soporte necesario para solucionar problemas laborales, un 70% de los colaboradores indica que casi siempre existe un espíritu de ayuda y solidaridad para solucionar problemas dentro de la oficina, mientras que un 20% indica que a veces existe espíritu de solidaridad para solucionar problemas dentro de la organización.

Tabla 28

Dimensión estándares

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|-------------------|-------------------|
| Alto | 3 | 10% |
| Medio | 27 | 90% |
| Bajo | 0 | 0% |
| Total | 30 | 100% |

Fuente: elaboración propia

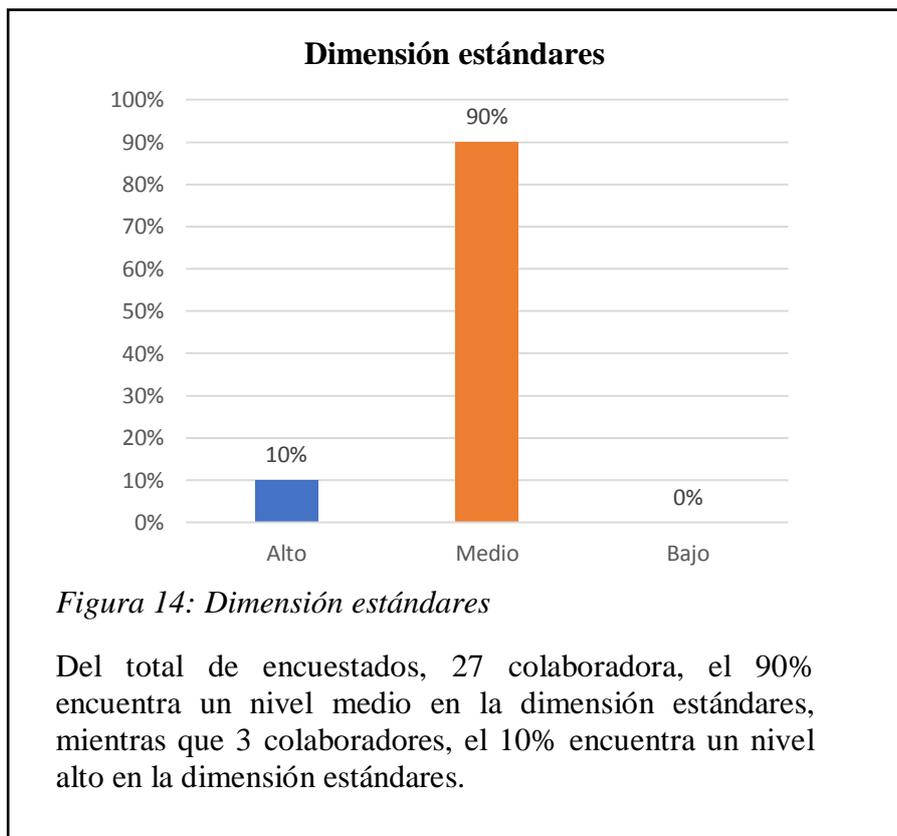


Tabla 29*Reactivos de la dimensión estándares*

| Dimensión Estándares | Siempre | | Casi siempre | | A veces | | Casi nunca | | Nunca | |
|--|------------|-----|--------------|-----|------------|-----|------------|----|------------|----|
| | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % |
| Los indicadores labores, permiten una real medición del cumplimiento de los objetivos organizacionales | 6 | 20% | 20 | 67% | 4 | 13% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Tengo pleno conocimiento de los objetivos organizacionales | 27 | 90% | 3 | 10% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |

Fuente: elaboración propia

Del total de encuestados el 67% de los colaboradores indica que casi siempre los indicadores y razones de control laborales permiten medir de forma objetiva y real el logro de los objetivos comerciales, mientras que un 13% de colaboradores indica que a veces los indicadores laborales permiten medir objetivamente y real el logro de los objetivos comerciales, en este sentido es necesario que los objetivos e indicadores de medición sean construidos buscando la objetividad y la transparencia del logro de los objetivos de la organización.

Tabla 30
Dimensión conflictos

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|-------------------|-------------------|
| Alto | 0 | 0% |
| Medio | 0 | 0% |
| Bajo | 30 | 100% |
| Total | 30 | 100% |

Fuente: elaboración propia

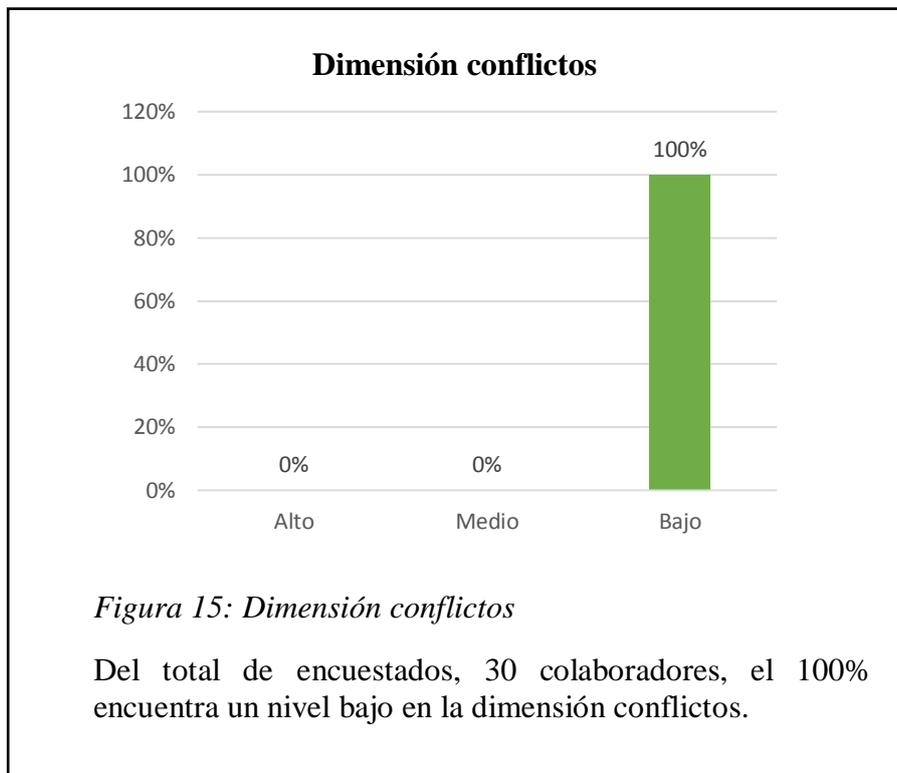


Tabla 31*Reactivos de la dimensión conflictos*

| Dimensión conflictos | Siempre | | Casi siempre | | A veces | | Casi nunca | | Nunca | |
|---|------------|----|--------------|----|------------|----|------------|-----|------------|-----|
| | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % |
| Las discrepancias que surgen en la empresa, permiten encontrar soluciones innovadoras | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 8 | 27% | 22 | 73% |
| Es cotidiano encontrar conflictos entre los asesores de la oficina. | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 14 | 47% | 16 | 53% |

Fuente: elaboración propia

Del total de encuestados, el 73% de los colaboradores indica que nunca las discrepancias o formas de pensar diferentes que surgen entre los miembros del equipo permiten tomar decisiones buscando solucionar problemas o inconvenientes laborales, mientras que el 53% indica que nunca es cotidiano encontrar conflictos entre los asesores de la oficina, por lo tanto es necesario que los conflictos que no permiten encontrar soluciones a problemas sean evitados en todo momento por los miembros de la organización.

Tabla 32

Total de la variable clima organizacional

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|-------------------|-------------------|
| Alto | 23 | 77% |
| Medio | 7 | 23% |
| Bajo | 0 | 0% |
| Total | 30 | 100% |

Fuente: elaboración propia

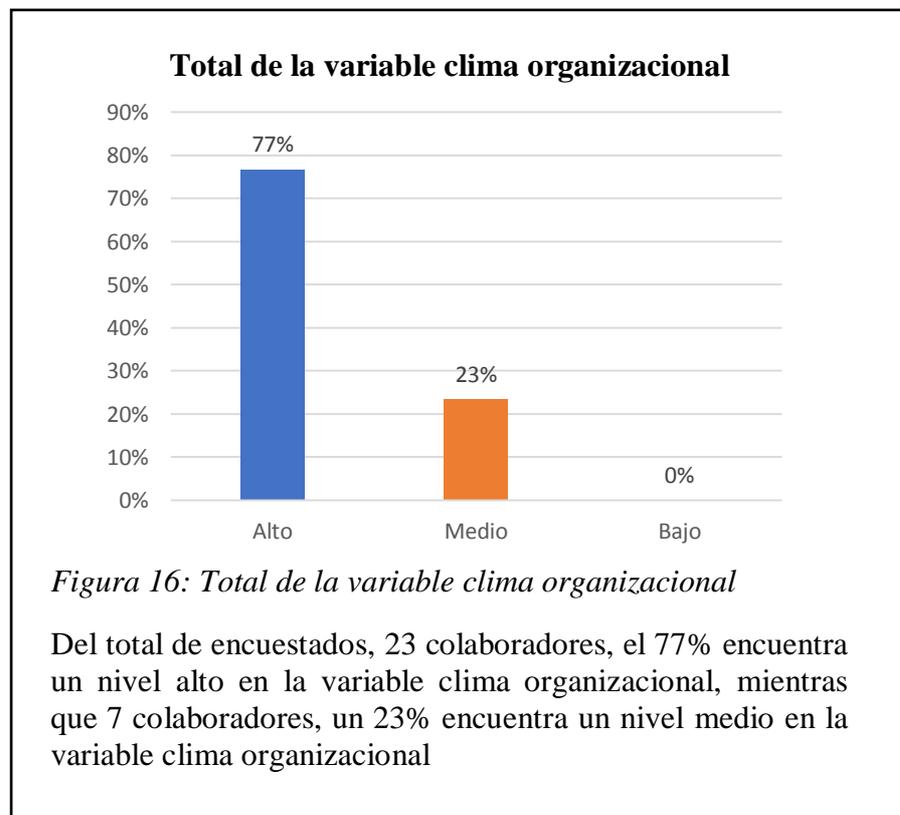
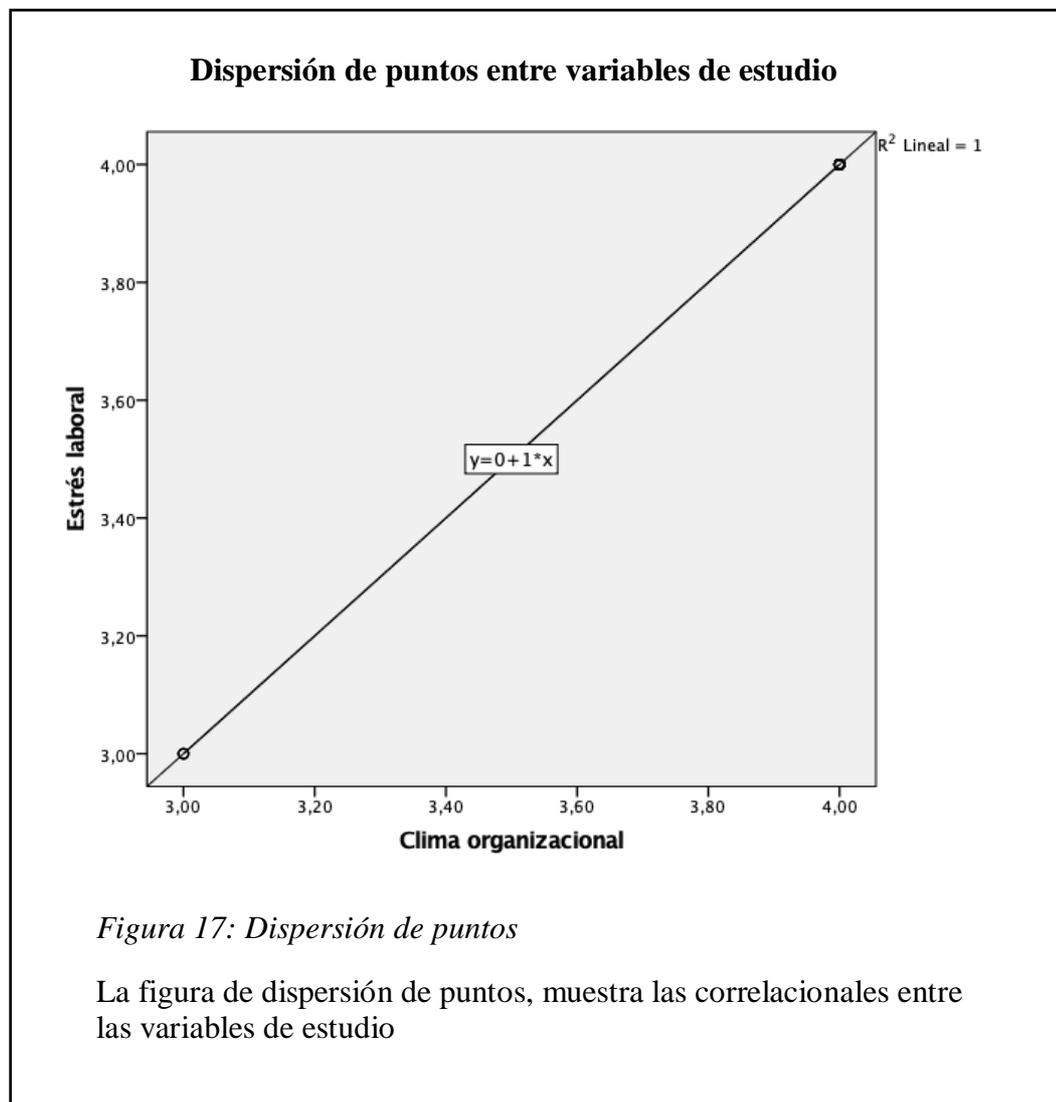


Tabla 33
Relaciones entre variables

| | | Estrés laboral | Clima organizaciona 1 |
|----------------------|------------------------|----------------|--------------------------|
| Estrés laboral | Correlación de Pearson | 1 | 1,000** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 30 | 30 |
| Clima organizacional | Correlación de Pearson | 1,000** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 30 | 30 |

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



3.2. Discusión de resultados

Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el clima organizacional de los colaboradores de la empresa Buen Vivir S.A.C. 2020.

Luego de la tabulación de los datos y la aplicación de la estadística correlacional se encuentra que existe un nivel de correlación $r = 1,000$ el cual puede ser interpretado como un nivel de correlación altamente significativo, puesto que tiene un nivel de significación $p = 000$ el cual se encuentra ubicado por debajo del nivel bilateral 0.01; también, puede confirmarse como afirmativa en un 100% de nivel de confianza, que existe una correlación alta y significativa entre las variables estrés laboral y clima organizacional. La investigación de Lara y Jiménez (2019) encuentra una relación significativa y fuerte entre el estrés laboral y el clima organizacional en una entidad de servicios médicos y de salud.

Determinar el grado de estrés laboral que presentan los colaboradores de la empresa Buen Vivir S.A.C. 2020,

Del total de encuestados, 30 colaboradores, un 100% encuentra un nivel alto de estrés laboral. En palabras de Schiffman, Lazar y Wisenblit (2014) el estrés laboral se define como una serie de respuestas fisiológicas, psicológicas y conductuales debido a los efectos continuos de uno o más factores estresantes en los individuos de una organización. El estrés ocupacional puede definirse como la experiencia de emociones negativas desagradables como la tensión, la ansiedad, la frustración, la ira y la depresión que resultan de aspectos del trabajo.

Del cuestionario aplicado se evidencia que el 73% de colaboradores indica que siempre tiene que trabajar muy rápido para cumplir con los requerimientos y objetivos organizacionales que planifican las gerencias medias y centrales, además el 83% de los colaboradores indica que casi siempre lleva al día su trabajo debido a múltiples compromisos que tiene asumir durante la jornada laboral, dificultando el cumplimiento de ciertos objetivos durante el trabajo, finalmente el 60% de los colaboradores indica que las jornadas laborales se tornan desgastantes debido a las múltiples metas que se encuentran por cumplir.

El 80% indica que siempre la empresa se encarga de suministrar las herramientas y materiales suficientes para realizar un trabajo de calidad, por lo cual este factor alivia la carga laboral y permite cumplir los aspectos operativos del trabajo, mientras que el 67% indica que siempre los ambientes, oficina y lugares donde se realiza el trabajo son cómodos en cuanto a condiciones físicas y permiten lograr un trabajo de calidad.

El 53% de los colaboradores indica que casi siempre se tiene en cuenta su opinión, por lo tanto se debería mejorar los procesos de autonomía y libertad para la toma de decisiones en las diferentes tareas por parte del personal, el 63% de los colaboradores indica que casi siempre su trabajo requiere tomar alguna iniciativa, por tanto se debería tomar en cuenta cualquier iniciativa de los colaboradores para mejorar la ejecución de los trabajos, un 87% de colaboradores se encuentra comprometido con su trabajo, generando un grado de disposición hacia el logro de las tareas encomendadas, finalmente un 73% de colaboradores indica que siempre las tareas que realiza tienen sentido para desarrollar el trabajo.

La investigación de Ramírez (2018) concluye que los niveles altos de estrés laboral en el personal de una organización influyen significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores, mientras que la investigación de Robalino (2018) que los colaboradores de una organización disminuyeron su desempeño laboral debido alto nivel de estrés laboral. Por lo tanto, se puede deducir que el nivel de estrés laboral que presentan los colaboradores de la empresa Buen Vivir S.A.C, no solo puede traer problemas fisiológicos, psicológicos y conductuales en los colaboradores, si no que también puede afectar en el desempeño laboral de los mismos.

Determinar el nivel de clima organizacional que existe en la empresa Buen Vivir S.A.C. 2020

Del total de encuestados, 23 colaboradores, el 77% encuentra un nivel alto en la variable clima organizacional, mientras que 7 colaboradores, un 23% encuentra un nivel medio en la variable clima organizacional. Según Litwin y Stinger (1998) citado por Gan (2013), los autores señalaron que el clima organizacional mantiene una relación conceptual y estrecha con el ambiente de trabajo en su totalidad, esto quiere decir el entorno o espacio donde muchas personas desarrollan cada una de las tareas u obligaciones de trabajo

cotidianamente, el clima organizacional puede y suele verse afectado por factores dentro como fuera de la organización. La investigación de los autores Lara y Jiménez (2019) encuentran un nivel bajo en el clima organizacional de una empresa, debido a una serie de limitantes que son la ausencia de capacitaciones, mala organización por parte de la gerencia y una falta de gestión y mantenimiento de las relaciones laborales entre colaboradores. La investigación de los autores Alarcón y Gutiérrez (2017) concluyen que para mejorar el clima organizacional en una empresa se debe tener en cuenta que las relaciones dentro del trabajo deberán de ser enfatizadas y controladas, con el fin de propiciar un ambiente de trabajo alternativo y saludable.

Identificar los factores que afectan el clima organizacional en la empresa Buen Vivir S.A.C. 2020.

Los factores que afectan el clima organizacional en la empresa Buen Vivir S.A.C. 2020 son:

La dimensión responsabilidad afecta el clima organizacional en la empresa debido a que el 100% de los colaboradores encuentra un nivel medio en la dimensión, el 60% indica que casi siempre la empresa fomentan la participación en la toma de decisiones de los colaboradores, siendo un 23% de colaboradores los cuales indican que casi nunca la organización fomenta la participación de los colaboradores en la toma de decisiones, un 37% de colaboradores encuentra que casi siempre las recomendaciones de los colaboradores son tomadas en cuenta para las mejoras necesarias dentro de la organización y un 30% indica casi nunca se toman en cuenta las recomendaciones de los colaboradores, en este sentido es necesario que las recomendaciones de los colaboradores de cualquier nivel organizacional sean tomadas en cuenta con el fin de mejorar el nivel clima organizacional que se percibe dentro de la empresa.

La responsabilidad es la manera que poseen muchas empresas en otorgar poder y hasta generar permisos a los trabajadores con la finalidad de acentuar la toma de decisiones de una manera autónoma. La responsabilidad también se refiere al poder autoevaluarse libremente, a fin de posibilitarles tomar algunas decisiones y seguidamente en poder verse como sus propios jefes. Esto quiere decir, poseer la facultad de obtener todos las

herramientas útiles y necesarias para poder cumplir con los objetivos de la institución (Gan, 2013).

La dimensión recompensa presenta un nivel medio, debido que el total de encuestados, el 47% indica que casi siempre la contraprestación salarial que ofrece la empresa responde o directamente proporcional al tipo de funciones que se realiza dentro del puesto de trabajo, mientras que un 20% de colaboradores indica que a veces la remuneración salarial es equitativa con respecto al puesto, en este sentido es necesario que los tipos de recompensas económicas que ofrece la organización incluyendo el salario sea lo mas equitativa posible. Un 83% de colaboradores indica que siempre la empresa otorga incentivos económicos o felicitaciones por un buen trabajo, mientras que un 17% de colaboradores indica que casi siempre la empresa ofrece incentivos por desempeños laborales destacados, en este sentido es importante que la organización siga manteniendo este tipo de prácticas con el fin de mejorar el clima organizacional que percibe dentro de la organización.

La recompensa hace referencia a todos los premios y estímulos que se les concede a los trabajadores por parte de la empresa como una respuesta a la culminación de los objetivos planteados. Estos premios están relacionados con aspectos como la remuneración o enfocados hacia el ámbito profesional. Se tiene también, que los premios que ofrece la organización, se relacionan estrechamente con los aspectos intrínsecos de la persona, es decir, con la finalidad de acentuar y mejorar la salud y bienestar de los trabajadores y de seguir siendo una fuente de motivación (Gan, 2013).

La dimensión relaciones encuentra un nivel medio y bajo debido a que del total de encuestados el 47% de los colaboradores indica que casi siempre las relaciones que ocurren entre los miembros de la organización permiten las acciones de coordinación debidas para el logro de los objetivos comerciales, mientras que un 40% de los colaboradores indica que a veces las relaciones entre los colaboradores de la organización permiten emprender acciones de coordinación para el logro de los objetivos comerciales, un 63% de los colaboradores indica que casi siempre existe un buen trato, amabilidad y cordialidad entre los colaboradores de la organización, mientras que un 17% de

colaboradores indica casi nunca existe un buen trato entre los colaboradores de la organización.

Las relaciones se refieren a cada una de las ideas que se tiene sobre los trabajadores o miembros de la empresa, también se puede decir que son todos los aspectos en cuanto a las relaciones que se establecen entre ellos. Se debe de tener claro que el factor humano es la principal fuente de las empresas, y, por consiguiente, una buena relación es base primordial para toda la organización, sobre todo el desarrollo óptimo de la inteligencia emocional. Establecer una buena relación entre colaboradores de una empresa, va de la mano con una clara y optima comunicación, poniendo como segundo lugar a la empatía entre los mismos (Gan, 2013)

La dimensión conflictos encuentra un nivel bajo, del total de encuestados, el 73% de los colaboradores indica que nunca las discrepancias o formas de pensar diferentes que surgen entre los miembros del equipo permiten tomar decisiones buscando solucionar problemas o inconvenientes laborales, mientras que el 53% indica que nunca es cotidiano encontrar conflictos entre los asesores de la oficina, por lo tanto es necesario que los conflictos que no permiten encontrar soluciones a problemas sean evitados en todo momento por los miembros de la organización.

Los conflictos se tiene que son todas aquellas discordias o discrepancias presentes comúnmente en la empresa, suelen desarrollarse o generarse entre lo que piensa y entre lo que considera el trabajador. En muchas instituciones, los conflictos pueden tomarse como buenos o malos, todo dependerá del enfoque en donde se concentren. Los conflictos buenos muchas ocasiones actúan de manera beneficiosa para la empresa, en tanto, los conflictos malos entorpecen la realización de las demás actividades de la empresa (Gan, 2013).

3.3. Aporte científico

PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE ENFRENTAMIENTO DEL ESTRÉS LABORAL PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA BUEN VIVIR S.A.C.

3.3.1. Introducción

La introducción de la globalización en el mundo a tornado los ambientes laborales en ambientes altamente competitivos, por lo tanto, las empresas deben aplicar acciones que garanticen ambientes laborales libres de estresores, donde se busque una gestión holística orientada a la consecución de resultados, así como también al cuidado de los colaboradores de la organización. Las nuevas gestiones organizacionales deben orientarse a reconocer al ser humano como el principal activo que tienen las organizaciones.

Los dirigentes de las organizaciones deben orientarse a asegurar que el clima organizacional se saludable, esto implica que el clima contribuya a crear un ambiente favorable para desarrollar actividades laborales, que se caractericen por ser libres de factores que generen estrés laboral, además, el clima debe ser propicio para generar niveles altos de comodidad y de deseos de trabajar, además se debe buscar en todo momento que creen lazos y relaciones armoniosas entre jefaturas y empleados.

Un clima organizacional libre de factores estresores se caracteriza por permitir que el ambiente laboral se viva día a día como un ambiente fácil de llevar y de asistir, un clima organizacional libre de estrés mejora drásticamente el clima organizacional en una empresa y permite encontrar un mejor desempeño por parte de los colaboradores, permite que los trabajadores mejoren su grado de compromiso, incluyendo estados de ánimos y motivación laboral. Es importante recalcar que actualmente las culturas organizacionales buscan tener cada vez menos factores estresores, con el fin de cuidar la salud de los colaboradores y en otros casos mejorar el clima organizacional.

En el presente apartado se considera la elaboración una propuesta de estrategias de enfrentamiento del estrés laboral con el fin de mejorar el clima organizacional en la empresa Buen Vivir S.A.C., el desarrollo de los puntos de la propuesta se encuentra especificados en actividades que pueden cumplirse por los responsables de la institución en horizontes de tiempo de corto y mediano y plazo. Las actividades de la propuesta se encuentran descritas en detalle considerando en todo momento los responsables de la aplicación de las actividades, así como también se consideran los costos aproximados de la aplicación de la propuesta.

3.3.2. Beneficios de la propuesta

Reducción de los niveles de estrés laboral que muestran los colaboradores de la empresa.

Mejor comunicación entre colaboradores y pares, así como también mejor comunicación entre los departamentos de la empresa.

Mayor participación en la toma de decisiones e iniciativa por parte de los colaboradores.

Mejora de la moral y motivación de los colaboradores.

Mejor rendimiento de los colaboradores de la empresa.

Logro y cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Disminución del ausentismo y rotación de personal en los puestos de trabajo.

5.3. Cuadro de actividades de la propuesta

| Variable | Dimensiones | Nivel | Objetivos | Actividades | Responsables | Costo |
|----------------|--------------------------------|-------|--|--|----------------------------|----------------------|
| Estrés laboral | Diseño del trabajo | medio | Disminuir la percepción de exigencias físicas y psicológicas en el trabajo por parte del colaborador | Curso de manejo del estrés laboral Curso de automotivación | Gerencia de la institución | S/. 10,000.00 |
| | Roles de trabajo | medio | Reducir la percepción del mal diseño de funciones | Curso de formación de liderazgo formativo | Gerencia de la institución | S/. 5,000 |
| | Clima organizacional | medio | Mejorar las relaciones interpersonales entre miembros del equipo | Curso de técnicas de comunicación | Gerencia de la institución | S/. 5,000 |
| | Desarrollo carrera profesional | medio | Exponer de manera pública las oportunidades de carrera que ofrece la institución | Exposición en periódicos murales de las oportunidades de carrera | Gerencia de la institución | S/. 100.00 |
| | | | | | | S/, 20,100.00 |

Actividad Curso – Taller del Manejo del estrés

El taller tiene una orientación teórica práctica con el fin de promocionar niveles de salud óptimos entre los participantes. Las actividades planteadas se orientan a facilitar actividades de relajación en todos los equipos de la organización, todas las actividades también tienen como finalidad disminuir los desgastes emocionales propios de las actividades laborales.

La adecuada gestión del estrés en una organización implica una cultura organizacional saludable que establezca indicadores retables y a la vez alcanzables por todos los colaboradores. La cultura organizacional debe fomentar espacios de reflexión en todo momento, buscando calidad de vida y salud en los ámbitos mental y físico. Es necesario que las gerencias se comprometan en crear espacios de relajación con el fin de disminuir y erradicar los factores que generan estrés en el trabajo.

Objetivos del curso taller:

Estimular en los colaboradores niveles de relajación física y mental.

Estimular los espacios de reflexión tanto en el ámbito personal como en el ámbito de los equipos de trabajo, incentivando las pausas en el trabajo y la relajación mental.

Incrementar los niveles y líneas de comunicación que existen en la organización, promover la cooperación entre los colaboradores de la organización, así como también los espacios de armonía entre los miembros del equipo.

Características: Curso teórico – práctico, con metodología participativa, que considera trabajo grupal y personal, distribuido en cuatro módulos de tres horas cada uno.

Metodología: Técnicas y ejercicios básicos de terapias alternativas, orientadas al desarrollo de habilidades personales e interpersonales de afrontamiento al estrés. Danza, Yoga, Reiki, Meditación y Relajación.

Contenido del taller

| Modulo | Contenido |
|--------|---|
| 1 | Diagnostico de necesidades, como nos encontramos hoy en nuestros espacios laborales |
| 2 | Aspectos de la resiliencia en el ambito laboral |
| 3 | Autocuidado, espacios para la paz mental |
| 4 | Aspiraciones personales, sueños propios |

Actividad Curso de Automotivación

Objetivo del curso

Crear en los colaboradores de la organización, y en cada nivel de la organización las competencias necesarias para lograr la realización personal, mejoran en todo momento las habilidades para el desarrollo del trabajo diario.

Descripción del curso

Las actividades y contenidos del curso se encuentran diseñados de tal manera para que sean accesibles a todos los colaboradores de las diferentes areas de la empresa. Los programas de capacitaciones tienden a mejorar los aspectos de liderazgo, autoconfianza y auto motivación. Las actividades buscan resultados en un corto plazo.

Contenido del taller

- Importancia de los colaboradores para generar valor.
- Las sinergias humanas para generar valor.
- Programa Ven a trabajar divirtiendote.

Indicadores del taller

- Disminución del numero de quejas por parte de los clientes
- Incremento de la participación de los colaboradores.
- Incremento del desempeño laboral.
- Equipos vinculados hacia el trabajo
- Incremento del clima organizacional

Curso de formación de liderazgo formativo

Objetivo del curso

Lograr que los miembros de la dirección de la institución practiquen el liderazgo participativo para contribuir a un clima organizacional agradable libre de estresores, contribuyendo a incrementar el desempeño laboral

Contenido del curso

Profundizar en el concepto de liderazgo como promotor impulsor de cambios dentro de la misión y los valores del grupo que está liderando. ¿Como soy yo como lider de cambios? ¿Como fomento la innovación?

- Evolución de las organizaciones.
- El ejercicio de liderazgo en la evolución.
- Los cambios como herramienta de la evolución.
- ¿Ser un líder o ejecutar el liderazgo?
- El liderazgo como ejercicio de la innovación.

Desarrollar las funciones clásicas del liderazgo como formador de equipos que ayuden en la consecución de los objetivos.

- Las funciones y responsabilidades de un líder de equipos.
- La diferencia entre grupo de trabajo y equipo de alto rendimiento. Cómo formar un equipo de alto rendimiento.
- Las funciones de evaluación y desarrollo de las personas del equipo. La madurez y el liderazgo situacional.
- El desarrollo técnico de un colaborador a través del entrenamiento en el terreno.
- El desarrollo emocional del colaborador a través de la ayuda en la motivación individual y grupal. Motivadores a corto y largo plazo.

Analizar las competencias necesarias para conseguir liderar la evolución. Como ser agente de cambio

- Mirar y vencer las barreras personales que cada uno tiene para ser un agente de cambio.
- Pensar sistémicamente para entender el modo en que los supuestos que enfrentan las diferentes facciones dificultan los cambios.
- Actuar estratégicamente para producir cambios efectivos venciendo las resistencias que se presentan.
- Valorar la importancia de la tensión y el conflicto como agentes movilizadores.
- Saber cómo se construyen ambientes contenedores que faciliten el trabajo adaptativo.

Curso de Técnicas de comunicación

Objetivo del curso

Implementar un nuevo sistema de comunicación, del cual todos los empleados sean parte, implementando comunicación cruzada.

Descripción

En la institución actualmente se puede observar que la comunicación, es bastante negativa, con esto queremos decir que los trabajadores no pueden comunicarse asertivamente, los directivos se comunican con su personal de forma formal y todas las “notas” o “memorandos” tienen que ir firmados por el jefe inmediato.

Para que la comunicación en la institución sea eficaz y se presente como organizada debe tener una clara finalidad, es decir estar vinculada a objetivos, y a un plan en su conjunto.

Actividades

Se pondrá en práctica la cultura de comunicación ascendente para que mejore el clima organizacional en la institución. Se le dará una charla a todo el personal sobre la importancia de la comunicación y el papel clave que esta juega en la Institución. El departamento de tecnología se encargara de instalar el equipo, el Internet y el software necesarios para mejorar la comunicación en la instituto

CAPÍTULO IV:
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Luego de aplicar la estadística correlacional, se encuentra un coeficiente de correlación de Person $r=1,00$ el cual puede ser interpretado como una relación significativa y fuerte entre el estrés laboral y el clima organizacional en la empresa Buen Vivir S.A.C.

El grado de estrés laboral que muestran los colaboradores de la empresa Buen Vivir S.A.C. es alto, en general los colaboradores indican que tienen que trabajar con rapidez, asumir muchos compromisos y percibir presión para llevar al día el trabajo diario.

Del total de encuestados, 23 colaboradores, el 77% encuentra un nivel alto en la variable clima organizacional, mientras que 7 colaboradores, un 23% encuentra un nivel medio en la variable clima organizacional. El clima organizacional presenta ciertas áreas de mejoras en la empresa Buen Vivir S.A.C.

Los factores que afectan el clima organizacional en la empresa son las dimensiones de responsabilidad, recompensa, relaciones y conflictos.

4.2. Recomendaciones

La gerencia de recursos humanos de la empresa debe tomar conciencia que el estrés laboral tiene un impacto significativo en el clima organizacional de la empresa Buen Vivir S.A.C., por lo tanto, se debe tener presente algunas actividades para mitigar el estrés laboral en la empresa.

La gerencia de recursos humanos debe promover actividades que se orienten a disminuir los niveles de estrés laboral en los colaboradores, implementando talleres de relajación, automotivación.

La gerencia de recursos humanos debe medir frecuentemente la percepción del clima organizacional que presentan los colaboradores de la organización con el fin de tomar medidas correctivas.

Las medidas correctivas que debe aplicar la gerencia de recursos humanos deben orientarse a mejorar la autonomía de los colaboradores de la organización, ofrecer un mejor salario, y capacitar para disminuir los conflictos entre colaboradores.

REFERENCIAS

- Ahmed, A. y Ramzan, M. (2017). *Effects of Job Stress on Employees Job Performance A Study on Banking Sector of Pakistan*. IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM) (11), 6. Recuperado de: <http://iosrjournals.org/iosr-jbm/papers/Vol11-issue6/I01166168.pdf>
- Alarcón, L. y Gutiérrez, D. (2017). *Clima organizacional y estrés en empleados de una empresa de fabricación de muebles en la ciudad de Bogotá*. Pontificia Universidad Javeriana. Colombia. Recuperado: <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/12569>
- Arancibia, S. y Seminario, K. (2018). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la Estación Experimental Agraria Vista Florida - Instituto Nacional de Innovación Agraria, Chiclayo – 2016*. Universidad Señor de Sipán. Chiclayo. Recuperado: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/5616?show=full>
- Aray, D. y Acosta, W. (2016). *Diseño de un plan de prevención y control de estrés para mejorar el clima laboral del área de mantenimiento de la facultad de ciencias administrativas*. Universidad de Guayaquil. Ecuador. Recuperado: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/11199/1/TESIS%20ESTRES%20LABORAL.pdf>
- Bravo, M. (2019). *Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la red de servicios de salud Chiclayo, 2018*. Universidad Cesar Vallejo. Chiclayo. Recuperado: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29572/Bravo_SMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Caldas, A. (2016). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la gerencia regional de salud lambayeque 2015*. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Chiclayo. Recuperado: <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/971/BC-TEST-5748.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castillo, J. (2013). *Administración de Personal: Un enfoque hacia la calidad. Características de la satisfacción laboral*. Colombia. Ecoe Ediciones
- Charry, H. (2018). *La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público*. Comuni@cción vol.9 no.1 Puno. Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003

- Cerrón, C. y Poma, M. (2017). *Estrés laboral y clima organizacional de los trabajadores de salud de las Microredes de la Red de Salud Jauja – 2017*. Universidad Peruana Los Andes. Huancayo. Recuperado: <http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/412/POMA%20M.%20CERRON%20C..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Checa, L. (2018). *Inteligencia emocional para disminuir el estrés en los trabajadores de la Universidad Particular de Chiclayo – 2017*. Universidad Particular de Chiclayo. Chiclayo. Recuperado: <http://repositorio.udch.edu.pe/bitstream/UDCH/203/1/TESIS%20EXPOSICI%C3%93N%20FINAL%20%20PDF.pdf>
- Dollard (2001). *Occupational strain and efficacy in human service workers: When the rescuer becomes the victim*. Springer Science & Business Media.
- Fernández, N. A. (2004). *Investigación y técnicas de mercados*. Pozuelo de Alarcón, Madrid: ESIC Editorial.
- Gan, F. (2013). *Manual de Recursos Humanos. Clima Organizacional*. Barcelona. Editorial UOC
- Guardamino, P. (2017). *Estrés laboral y clima organizacional en el personal del Hospital Distrital de Chancay – 2017*. Universidad Cesar Vallejo. Lima. Recuperado: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3270/Guardamino_CPS.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A.
- Holmlund-Rytkönen, M., & Strandvik, T. (2005). Stress in business relationships. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 20(1), 12-22
- Huaranca E. (2018). *Relación entre el clima organización y estrés laboral en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco – Ayacucho, 2018*. Universidad Cesar Vallejo. Ayacucho. Recuperado: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29820/huaranca_ge.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lara, A. y Jiménez, B. (2019). *El estrés laboral en el clima organizacional de los colaboradores en el área de emergencia del Hospital General Latacunga*. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Recuperado: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/29541>

- Muguruza, J. (2017). *El estrés laboral y su influencia en el clima organizacional de la empresa Inversiones Civiles Santa Rosa SAC-Mallay 2017*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho. Recuperado: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1856/TFCE-03-11.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. (3° edición). Lima: Cepredim.
- Ordoñez, M. (2013). *La nueva gestión de los recursos humanos. Dirección y gestión de recursos humanos*. Madrid. ESIC Editorial.
- Organización Internacional del Trabajo (2013). *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el trabajo* (Tercera ed., Vol. II). (BB.. Chantal Dufresne., Ed..) Madrid,, España:: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales..
- Panigrahi, A. (2016). Managing stress at workplace. *Journal of Management Research and Analysis*, October-December, 2016; 3(4). Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/323393909_Managing_Stress_at_Workplace
- Peiró, J.M. (1992). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Pirámide.
- Pompilla, Y. (2017). *Estrés laboral y compromiso organizacional en colaboradores de un contact center de Lima Metropolitana, 2017*. Universidad Cesar Vallejo. Lima. Recuperado: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11338/Pompilla_HYE.pdf?seq
- Pose, G. (2005). *Estrés en La Evaluación Institucional*. Madrid. McGraw Hill.
- Ramírez, T. (2018). *Estrés laboral en auxiliares administrativos y secretarías en una universidad pública del estado de México*. Universidad Autónoma del Estado de México. México. Recuperado: http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/98618/Tesis%2028-05-2018_Tere.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Rekha, S. (2016). Management of Stress at Workplace. *Global Journal of management and business research: a administration and management*. (16), 6. Recuperado de: https://globaljournals.org/GJMBR_Volume16/1-Management-of-Stress-at-Workplace.pdf
- Robalino, R. (2018). *El estrés laboral y su relación con el desempeño de los conductores de las unidades de transporte interprovincial del Cantón Daule*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador. Recuperado: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10859/1/T-UCSG-POS-MAE-174.pdf>

- Sanchez, K. (2017). *Prevalencia de estrés laboral y factores asociados en el personal asistencial prehospitario del programa de sistema de atención móvil de urgencias Instituto de Gestión de Servicios de Salud (SAMU - IGSS)*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos (Tesis). Recuperado de: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6110/Sanchez_vk.pdf?sequence=1
- Schiffman, L. Lazar, L. y Wisenblit, J. (2014). *Comportamiento organizacional*. 12 edición. Mexico. Pearson.
- Yan, H., & Xie, S. (2016). *How does auditors' work stress affect audit quality? Empirical evidence from the Chinese stock market*. China Journal of Accounting Research, 9(4), 305-319.
- Zapata, K. y Chancafe, A. (2018). *Estrés laboral crónico en vendedores y calidad de servicio de una empresa distribuidora de bebidas y abarrotes de la ciudad de Chiclayo, durante agosto a diciembre del 2017*. Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. Recuperado: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1486/1/TL_ZapataVidarteKevin_ChancafeValenciaAlberto.pdf

ANEXOS

Anexo 01: Formato T1



FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 02 de marzo del 2020

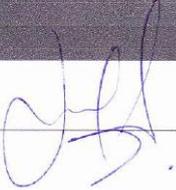
Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito:
Liza Neciosup, José Jaime con DNI **46738424**

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: **ESTRÉS LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA BUEN VIVIR S.A.C., 2020** presentado y aprobado en el año **2020** como requisito para optar el título de **LICENCIADO EN ADMINISTRACION**, de la Facultad de **CIENCIAS EMPRESARIALES**, Programa Académico de **ADMINISTRACIÓN**, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

| APELLIDOS Y NOMBRES | NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD | FIRMA |
|---------------------------|----------------------------------|--|
| Liza Neciosup, José Jaime | 46738424 |  |

Anexo 02: Reporte de Turnitin

ESTRÉS LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA BUEN VIVIR S.A.C. 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|----------|--|---------------|
| 1 | Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante | 5% |
| 2 | Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante | 5% |
| 3 | repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet | 3% |
| 4 | repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 5 | Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante | 1% |
| 6 | dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 7 | Submitted to Universidad Privada Antenor Orrego Trabajo del estudiante | <1% |
| 8 | Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante | <1% |

<1%

50 repositorio.upeu.edu.pe
Fuente de Internet

<1%

51 (Carlinda Leite and Miguel Zabalza). "Ensino superior: inovação e qualidade na docência", Repositório Aberto da Universidade do Porto, 2012.
Publicación

<1%

52 Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Ecuador
Trabajo del estudiante

<1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado

Anexo 03: Resolución de aprobación de proyecto de investigación



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN Nº 0080-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 17 de febrero de 2020

VISTO:

El oficio Nº 0073-2020/FACEM-DA-USS de fecha 17/02/2020, presentado por el (la) Director (a) de la EP de Administración, y el proveído de la Decana de la FACEM de fecha 17/02/2020, sobre cambio de título del proyecto de tesis, presentado por el Bachiller LIZA NECIOSUP JOSE JAIME, de la modalidad a Distancia, y;

CONSIDERANDO:

Que, con resolución Nº 0032-FACEM-USS-2018 de fecha 18/01/2018, se aprobó el Proyecto de Tesis titulado: "ESTRÉS LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA OAS S.A. – LIMA, 2017", presentado por el Bachiller: LIZA NECIOSUP JOSE JAIME, de la modalidad a Distancia.

Que, con oficio Nº 0073-2020/FACEM-DA-USS de fecha 17/02/2020, el (la) Director (a) de la Escuela Académico Profesional de Administración, solicita aprobar el cambio de título del proyecto de tesis consignado en la resolución indicada en el párrafo precedente.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y Reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTÍCULO UNO: APROBAR el nuevo proyecto de tesis denominado "ESTRÉS LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA BUEN VIVIR S.A.C., 2020", presentado por el Bachiller, LIZA NECIOSUP JOSE JAIME, de la Escuela Profesional de Administración, modalidad a Distancia.

ARTÍCULO DOS: Dejar sin efecto la resolución Nº 0032-FACEM-USS-2018 de fecha 18/01/2018, extremo numeral 03.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



Dña. Carmen Elvira Rosas Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales



Mg. Lisset Sugely Silva Gonzales
Secretaria Académica (e)
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela., archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Anexo 04: Carta de consentimiento informado



Consentimiento informado

Lima, 16 de enero de 2020

Estimada Señora

Mg. Janet Isabel Cubas Carranza

Directora de Escuela Profesional de Administración

Facultad de Ciencias Empresariales

Universidad Señor de Sipán

Presente. -

Por medio de la presente, hacemos constar que **Liza Neciosup, José Jaime** estudiante de su prestigiosa casa de estudio, tiene las autorizaciones correspondientes para realizar la investigación titulada

ESTRÉS LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA BUEN VIVIR S.A.C. 2020

Se expide el presente documento para los fines que el usuario crea pertinente.

Atentamente



Diego Alba Gálvez
Administrador

BUEN VIVIR S.A.C.

Domicilio Fiscal Av. Dos de Mayo 1502 - Of. 202 - San Isidro
Of. Admin: Jirón Domingo Ponte 1070 Magdalena del Mar - Teléfono: 651-2260

Anexo 05: Validación por juicio de expertos

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela de Administración

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

| | | |
|--|--|--|
| NOMBRE DEL JUEZ | | JULIO ROBERTO IZQUIERDO ESPINOZA |
| | PROFESIÓN | LIC. EN ADMINISTRACIÓN |
| | ESPECIALIDAD | MAESTRO EN TALENTO HUMANO |
| | EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS) | 15 AÑOS |
| | CARGO | DOCENTE INVESTIGADOR |
| <u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u> ESTRÉS LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA BUEN VIVIR S.A.C. 2020 | | |
| DATOS DEL TESISISTA | | |
| NOMBRES | Liza Neciosup, José Jaime | |
| ESPECIALIDAD | ESCUELA DE ADMINISTRACION | |
| INSTRUMENTO EVALUADO | Cuestionario | |
| OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION | <u>GENERAL:</u> Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el clima organizacional de los colaboradores de la empresa Buen Vivir S.A.C. 2020. | |
| | <u>ESPECIFICIOS:</u> Determinar el grado de estrés laboral que presentan los colaboradores de la empresa Buen Vivir S.A.C. 2020. | |
| | Identificar los factores que afectan el clima organizacional en la empresa Buen Vivir S.A.C. 2020 | |
| Identificar los factores que afectan el clima organizacional en la empresa Buen Vivir S.A.C. 2020 | | |
| DETALLE DE LOS ITEMS DEL | | El instrumento consta de 34 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto |

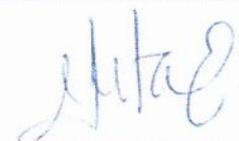
| | |
|---|---|
| INSTRUMENTO | para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación. |
| Tiene que trabajar muy rápido | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ |
| Tiene tiempo de llevar al día su trabajo | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Su trabajo, en general, es desgastador emocionalmente | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Cuenta con las herramientas suficientes para realizar un trabajo de calidad | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Los ambientes de la institución son cómodos y permiten realizar un trabajo de calidad | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Se tiene en cuenta su opinión cuando se le asignan tareas | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ |
| Su trabajo requiere que tenga iniciativa | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Se siente comprometido con su trabajo | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Tiene sentido sus tareas asignadas | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |

| | |
|---|--|
| En situaciones difíciles en el trabajo, recibo el apoyo necesario | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| En mi trabajo me tratan de manera justa | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Mis jefes inmediatos me dan el reconocimiento que merezco | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Tiene oportunidades de desarrollo profesional en el trabajo | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Existe estabilidad en su puesto de trabajo | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Su trabajo le permite desarrollarse de manera personal | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Recibe toda la información que necesita para realizar bien su trabajo | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| En el trabajo, siente que forma parte de un grupo | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Las relaciones que tiene con otras personas en su trabajo son buenas | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| La empresa tiene un manual de organización y funciones formalizado | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |

| | |
|---|---|
| <p>Cuando usted ingreso a la empresa le proporcionaron un reglamento interno de trabajo</p> | <p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> |
| <p>La empresa incentiva la inclusión de los colaboradores en la toma de decisiones</p> | <p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> |
| <p>Las recomendaciones o sugerencias de los colaboradores son importantes para los lideres de la organización.</p> | <p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> |
| <p>La remuneración salarial que ofrece la empresa responde o es equitativa a las funciones o actividades del puesto.</p> | <p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> |
| <p>La empresa otorga incentivos económicos o felicitaciones por un buen desempeño laboral</p> | <p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> |
| <p>Los objetivos comerciales que establece la empresa, son motivadores hacia la consecución de los mismos</p> | <p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> |
| <p>Los objetivos comerciales que establece la empresa, son alcanzables con los recursos materiales que tengo</p> | <p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> |
| <p>Las relaciones entre los colaboradores permiten un nivel de coordinación adecuado para el logro de los objetivos comerciales</p> | <p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> |
| <p>Existe un buen trato y cordialidad entre los colaboradores de la oficina.</p> | <p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> |
| <p>Cuando se suscitan problemas, cuento con el apoyo de los lideres de la empresa.</p> | <p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> |

| | |
|--|--|
| Existe un espíritu de ayuda y solidaridad entre los colaboradores de la oficina | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Los indicadores labores, permiten una real medición del cumplimiento de los objetivos organizacionales | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Tengo pleno conocimiento de los objetivos organizacionales | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Las discrepancias que surgen en la empresa, permiten encontrar soluciones innovadoras | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Es cotidiano encontrar conflictos entre los asesores de la oficina. | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |

| | |
|---|----------------------|
| 1. PROMEDIO OBTENIDO: | N° TA 34 N° TD _____ |
| 2. COMENTARIO GENERALES: El instrumento es confiable | |
| 3. OBSERVACIONES: Sin observaciones | |



JUEZ – EXPERTO

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela de Administración

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

| | | |
|--|--|---|
| NOMBRE DEL JUEZ | | CARLA ARLEEN ANASTACIO VALLEJOS |
| | PROFESIÓN | LIC. EN ADMINISTRACIÓN |
| | ESPECIALIDAD | MARKETING |
| | EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS) | 10 AÑOS |
| | CARGO | DOCENTE TIEMPO COMPLETO |
| <u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u> ESTRÉS LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA BUEN VIVIR S.A.C. 2020 | | |
| DATOS DEL TESISISTA | | |
| NOMBRES | Liza Neciosup, José Jaime | |
| ESPECIALIDAD | ESCUELA DE ADMINISTRACION | |
| INSTRUMENTO EVALUADO | Cuestionario | |
| OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION | <u>GENERAL:</u> Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el clima organizacional de los colaboradores de la empresa Buen Vivir S.A.C. 2020. | |
| | <u>ESPECIFICIOS:</u> Determinar el grado de estrés laboral que presentan los colaboradores de la empresa Buen Vivir S.A.C. 2020. | |
| | Identificar los factores que afectan el clima organizacional en la empresa Buen Vivir S.A.C. 2020 | |
| | Identificar los factores que afectan el clima organizacional en la empresa Buen Vivir S.A.C. 2020 | |
| DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO | | El instrumento consta de 34 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el |

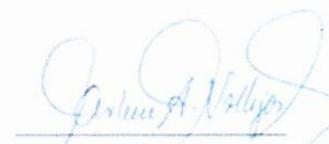
| | |
|---|--|
| | coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación. |
| | |
| Tiene que trabajar muy rápido | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____ |
| Tiene tiempo de llevar al día su trabajo | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Su trabajo, en general, es desgastador emocionalmente | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Cuenta con las herramientas suficientes para realizar un trabajo de calidad | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Los ambientes de la institución son cómodos y permiten realizar un trabajo de calidad | TA (X) TD() SUGERENCIAS: : |
| Se tiene en cuenta su opinión cuando se le asignan tareas | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ |
| Su trabajo requiere que tenga iniciativa | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Se siente comprometido con su trabajo | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Tiene sentido sus tareas asignadas | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| En situaciones difíciles en el trabajo, | TA (X) TD() |

| | |
|---|--|
| recibo el apoyo necesario | SUGERENCIAS: _____ |
| En mi trabajo me tratan de manera justa | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Mis jefes inmediatos me dan el reconocimiento que merezco | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Tiene oportunidades de desarrollo profesional en el trabajo | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Existe estabilidad en su puesto de trabajo | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Su trabajo le permite desarrollarse de manera personal | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Recibe toda la información que necesita para realizar bien su trabajo | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| En el trabajo, siente que forma parte de un grupo | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Las relaciones que tiene con otras personas en su trabajo son buenas | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| La empresa tiene un manual de organización y funciones formalizado | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Cuando usted ingreso a la empresa le | TA (X) TD() |

| | |
|--|--|
| proporcionaron un reglamento interno de trabajo | SUGERENCIAS: _____ |
| La empresa incentiva la inclusión de los colaboradores en la toma de decisiones | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Las recomendaciones o sugerencias de los colaboradores son importantes para los líderes de la organización. | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| La remuneración salarial que ofrece la empresa responde o es equitativa a las funciones o actividades del puesto. | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| La empresa otorga incentivos económicos o felicitaciones por un buen desempeño laboral | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Los objetivos comerciales que establece la empresa, son motivadores hacia la consecución de los mismos | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Los objetivos comerciales que establece la empresa, son alcanzables con los recursos materiales que tengo | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Las relaciones entre los colaboradores permiten un nivel de coordinación adecuado para el logro de los objetivos comerciales | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Existe un buen trato y cordialidad entre los colaboradores de la oficina. | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Cuando se suscitan problemas, cuento con el apoyo de los líderes de la empresa. | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |

| | |
|--|--|
| Existe un espíritu de ayuda y solidaridad entre los colaboradores de la oficina | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Los indicadores labores, permiten una real medición del cumplimiento de los objetivos organizacionales | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Tengo pleno conocimiento de los objetivos organizacionales | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Las discrepancias que surgen en la empresa, permiten encontrar soluciones innovadoras | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Es cotidiano encontrar conflictos entre los asesores de la oficina. | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |

| | |
|---|----------------------|
| 4. PROMEDIO OBTENIDO: | Nº TA 34 Nº TD _____ |
| 5. COMENTARIO GENERALES: El instrumento es confiable | |
| 6. OBSERVACIONES: Sin observaciones | |



Mg. Carla Arleen Anastacio Vallejos
DNI N° 43637619

Escuela de Administración

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

| | | |
|--|---|-------------------------------------|
| NOMBRE DEL JUEZ | | JAIME LARAMIE CASTAÑEDA GONZALES |
| | PROFESIÓN | LIC. EN ADMINISTRACIÓN |
| | ESPECIALIDAD | MARKETING |
| | EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS) | 15 AÑOS |
| | CARGO | DOCENTE INVESTIGADOR |
| <u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u> ESTRÉS LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA BUEN VIVIR S.A.C. 2020 | | |
| DATOS DEL TESISISTA | | |
| NOMBRES | Liza Neciosup, José Jaime | |
| ESPECIALIDAD | ESCUELA DE ADMINISTRACION | |
| INSTRUMENTO EVALUADO | Guía de preguntas | |
| OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION | <u>GENERAL:</u> Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el clima organizacional de los colaboradores de la empresa Buen Vivir S.A.C. 2020. | |
| | <u>ESPECIFICIOS:</u> Determinar el grado de estrés laboral que presentan los colaboradores de la empresa Buen Vivir S.A.C. 2020. | |
| | Identificar los factores que afectan el clima organizacional en la empresa Buen Vivir S.A.C. 2020 | |
| | Identificar los factores que afectan el clima organizacional en la empresa Buen Vivir S.A.C. 2020 | |
| DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO | El instrumento consta de 26 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el | |

| | |
|---|--|
| | coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación. |
| | |
| Tiene que trabajar muy rápido | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____ |
| Tiene tiempo de llevar al día su trabajo | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Su trabajo, en general, es desgastador emocionalmente | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Cuenta con las herramientas suficientes para realizar un trabajo de calidad | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Los ambientes de la institución son cómodos y permiten realizar un trabajo de calidad | TA (X) TD() SUGERENCIAS : _____ |
| Se tiene en cuenta su opinión cuando se le asignan tareas | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ |
| Su trabajo requiere que tenga iniciativa | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Se siente comprometido con su trabajo | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Tiene sentido sus tareas asignadas | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| En situaciones difíciles en el trabajo, | TA (X) TD() |

| | |
|---|--|
| recibo el apoyo necesario | SUGERENCIAS: _____ |
| En mi trabajo me tratan de manera justa | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Mis jefes inmediatos me dan el reconocimiento que merezco | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Tiene oportunidades de desarrollo profesional en el trabajo | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Existe estabilidad en su puesto de trabajo | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Su trabajo le permite desarrollarse de manera personal | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Recibe toda la información que necesita para realizar bien su trabajo | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| En el trabajo, siente que forma parte de un grupo | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Las relaciones que tiene con otras personas en su trabajo son buenas | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| La empresa tiene un manual de organización y funciones formalizado | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Cuando usted ingreso a la empresa le | TA (X) TD() |

| | |
|--|--|
| proporcionaron un reglamento interno de trabajo | SUGERENCIAS: _____ |
| La empresa incentiva la inclusión de los colaboradores en la toma de decisiones | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Las recomendaciones o sugerencias de los colaboradores son importantes para los líderes de la organización. | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| La remuneración salarial que ofrece la empresa responde o es equitativa a las funciones o actividades del puesto. | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| La empresa otorga incentivos económicos o felicitaciones por un buen desempeño laboral | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Los objetivos comerciales que establece la empresa, son motivadores hacia la consecución de los mismos | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Los objetivos comerciales que establece la empresa, son alcanzables con los recursos materiales que tengo | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Las relaciones entre los colaboradores permiten un nivel de coordinación adecuado para el logro de los objetivos comerciales | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Existe un buen trato y cordialidad entre los colaboradores de la oficina. | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Cuando se suscitan problemas, cuento con el apoyo de los líderes de la empresa. | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |

| | |
|--|--|
| Existe un espíritu de ayuda y solidaridad entre los colaboradores de la oficina | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Los indicadores labores, permiten una real medición del cumplimiento de los objetivos organizacionales | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Tengo pleno conocimiento de los objetivos organizacionales | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Las discrepancias que surgen en la empresa, permiten encontrar soluciones innovadoras | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Es cotidiano encontrar conflictos entre los asesores de la oficina. | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |

| | |
|---|----------------------|
| 7. PROMEDIO OBTENIDO: | Nº TA 34 Nº TD _____ |
| 8. COMENTARIO GENERALES: El instrumento es confiable | |
| 9. OBSERVACIONES: Sin observaciones | |


JUEZ – EXPERTO

Anexo 06: Matriz de consistencia

ESTRÉS LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA BUEN VIVIR S.A.C. 2020

| Problema | Objetivos | Hipotesis | Variable | Dimensiones | Indicadores | Escala | Técnica / Instrumento |
|--|--|--|-----------------|---|--|---------------|-------------------------------------|
| | <p>General Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el clima organizacional de los colaboradores de la empresa Buen Vivir S.A.C. 2020.</p> <p>Específicos Determinar el grado de estrés laboral que presentan los colaboradores de la empresa Buen Vivir S.A.C. 2020.</p> | | | | <p>Tiempo para realizar su trabajo Nivel de desgaste Suficiencia de herramientas Ambientes adecuados Opinión Nivel de iniciativa Nivel de compromiso Sentido de tareas</p> | | |
| ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y el clima organizacional de los colaboradores de la empresa Buen Vivir S.A.C. 2020? | Identificar los factores que afectan | H1: Si existe relación entre el estrés laboral y el clima organizacional de los colaboradores de la empresa Buen Vivir S.A.C. 2020 | Estrés laboral | <p>Roles de trabajo</p> <p>Clima organizacional</p> <p>Desarrollo carrera profesional</p> | <p>Nivel de clima organizacional</p> <p>Nivel de promociones Nivel de estabilidad</p> | Likert | <p>Encuesta</p> <p>Cuestionario</p> |

| | | | | | | |
|--------------------|---|--|----------------------------|---|--------|-------------------------|
| Vivir S.A.C. 2020? | el clima organizacional en la empresa Buen Vivir S.A.C. 2020. | H0: No existe relación entre el estrés laboral y el clima organizacional de los colaboradores de la empresa Buen Vivir S.A.C. 2020 | Relaciones interpersonales | laboral Desarrollo personal Información de trabajo Sentido de pertinencia Relaciones con otras personas | Likert | Encuesta / Cuestionario |
| | Describir la relación que existe entre el estrés laboral y el clima organizacional de los colaboradores de la empresa Buen Vivir S.A.C. 2020. | | Estructura | Nivel de estructura | | |
| | | | Responsabilidad | Nivel de responsabilidad | | |
| | | | Recompensa | Nivel de recompensa | | |
| | | | Desafío | Nivel de desafío | | |
| | | Clima organizacional | Relaciones | Nivel de relaciones | | |
| | | | Cooperación | Nivel de cooperación | | |
| | | | Estándares | Nivel de estándares | | |
| | | | Conflictos | Nivel de conflictos | | |

Anexo 07: Fotos



Aplicación del instrumento



Aplicación del instrumento

Anexo 08 : Instrumento para medir la variable 1

Estimado colaborador

A continuación, se presentan una serie de afirmaciones, léalas detenidamente y responda de acuerdo a su percepción, la información brindada se mantendrá en absoluta reserva y confidencialidad.

- | | |
|--------------|-----|
| Siempre | (5) |
| Casi siempre | (4) |
| A veces | (3) |
| Casi nunca | (2) |
| Nunca | (1) |

| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---|---|---|---|---|---|
| Tiene que trabajar muy rápido | | | | | |
| Tiene tiempo de llevar al día su trabajo | | | | | |
| Su trabajo, en general, es desgastador emocionalmente | | | | | |
| Cuenta con las herramientas suficientes para realizar un trabajo de calidad | | | | | |
| Los ambientes de la institución son cómodos y permiten realizar un trabajo de calidad | | | | | |
| Se tiene en cuenta su opinión cuando se le asignan tareas | | | | | |
| Su trabajo requiere que tenga iniciativa | | | | | |
| Se siente comprometido con su trabajo | | | | | |
| Tiene sentido sus tareas asignadas | | | | | |
| En situaciones difíciles en el trabajo, recibo el apoyo necesario | | | | | |
| En mi trabajo me tratan de manera justa | | | | | |
| Mis jefes inmediatos me dan el reconocimiento que merezco | | | | | |
| Tiene oportunidades de desarrollo profesional en el trabajo | | | | | |
| Existe estabilidad en su puesto de trabajo | | | | | |
| Su trabajo le permite desarrollarse de manera personal | | | | | |
| Recibe toda la información que necesita para realizar bien su trabajo | | | | | |
| En el trabajo, siente que forma parte de un grupo | | | | | |
| Las relaciones que tiene con otras personas en su trabajo son buenas | | | | | |

Anexo 09 : Instrumento para medir la variable 2

Estimado colaborador

A continuación, se presentan una serie de afirmaciones, léalas detenidamente y responda de acuerdo a su percepción, la información brindada se mantendrá en absoluta reserva y confidencialidad.

- | | |
|--------------|-----|
| Siempre | (5) |
| Casi siempre | (4) |
| A veces | (3) |
| Casi nunca | (2) |
| Nunca | (1) |

| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|--|---|---|---|---|---|
| La empresa tiene un manual de organización y funciones formalizado | | | | | |
| Cuando usted ingreso a la empresa le proporcionaron un reglamento interno de trabajo | | | | | |
| La empresa incentiva la inclusión de los colaboradores en la toma de decisiones | | | | | |
| Las recomendaciones o sugerencias de los colaboradores son importantes para los líderes de la organización. | | | | | |
| La remuneración salarial que ofrece la empresa responde o es equitativa a las funciones o actividades del puesto. | | | | | |
| La empresa otorga incentivos económicos o felicitaciones por un buen desempeño laboral | | | | | |
| Los objetivos comerciales que establece la empresa, son motivadores hacia la consecución de los mismos | | | | | |
| Los objetivos comerciales que establece la empresa, son alcanzables con los recursos materiales que tengo | | | | | |
| Las relaciones entre los colaboradores permiten un nivel de coordinación adecuado para el logro de los objetivos comerciales | | | | | |
| Existe un buen trato y cordialidad entre los colaboradores de la oficina. | | | | | |
| Cuando se suscitan problemas, cuento con el apoyo de los líderes de la empresa. | | | | | |
| Existe un espíritu de ayuda y solidaridad entre los colaboradores de la oficina | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| Los indicadores labores, permiten una real medición del cumplimiento de los objetivos organizacionales | | | | | |
| Tengo pleno conocimiento de los objetivos organizacionales | | | | | |
| Las discrepancias que surgen en la empresa, permiten encontrar soluciones innovadoras | | | | | |
| Es cotidiano encontrar conflictos entre los asesores de la oficina. | | | | | |