

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

EL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL CLIMA ORGANIZACIONAL
EN LA POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE ACTIVA OCUPADA DEL DISTRITO
DE TRUJILLO - 2021

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Relaciones Humanas Laborales

AUTOR (ES)

Br. CAYETANO HERRERA, HUGO ANDERSON

Jurado Evaluador:

Presidente : Mg. Humberto Flores Cornejo

Secretario : Dr. Heyner Márquez Yauri

Vocal : Mg. Alan García Gutti

ASESOR

Mg. FIORENTINI CANDIOTTI, GIOVANNI FERNANDO

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-3444-9362>

Trujillo – Perú

2021

Fecha de sustentación: 2021-12-16

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**EL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL CLIMA ORGANIZACIONAL
EN LA POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE ACTIVA OCUPADA DEL DISTRITO
DE TRUJILLO - 2021**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Relaciones Humanas Laborales

AUTOR (ES)

Br. CAYETANO HERRERA, HUGO ANDERSON

Jurado Evaluador:

Presidente : Mg. Humberto Flores Cornejo

Secretario : Dr. Heyner Márquez Yauri

Vocal : Mg. Alan García Gutti

ASESOR

Mg. FIORENTINI CANDIOTTI, GIOVANNI FERNANDO

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-3444-9362>

Trujillo – Perú

2021

Fecha de sustentación: 2021-12-16

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

De acuerdo con el cumplimiento de las disposiciones del reglamento de grafos y títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, exponemos a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: *“EL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE ACTIVA OCUPADA DEL DISTRITO DE TRUJILLO - 2021”*.

Desarrollado con el fin de obtener el título de Licenciado en Administración. El objetivo principal es determinar la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Trujillo – 2021.

A ustedes miembros del jurado, mostramos nuestro especial y mayor reconocimiento por el dictamen que se haga merecedor y correspondiente del presente trabajo.

Atentamente,

Br. Cayetano Herrera, Hugo

Anderson

DEDICATORIA

Con mucho cariño dedico el presente trabajo de informe de Tesis a Dios, por ser mi guía y concederme bendiciones cada momento de mi vida, a mis padres Oscar y Yanet por ser el apoyo y mi soporte para seguir adelante y cumplir mis metas trazadas en la vida, como persona y profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco en esta oportunidad a Dios y a mis padres Oscar y Janet principalmente por darme su apoyo y confianza para que este objetivo se llegue a realizar. A mi tutor, Fiorentini Candiotti, Giovanni que considero una excelente persona y un profesor ejemplar, el cual se merece un especial agradecimiento por haberme brindado los conocimientos que me llevo a estructurar el presente Trabajo de Grado para optar el Título de Licenciado en Administración. Muchísimas gracias por los consejos, las clases y los conocimientos impartidos porque fueron las principales herramientas para realizar la investigación. Una meta que veo materializada gracias a su tutoría y que ahora nos convertirá en colegas.

RESUMEN

La investigación aborda un tema de actualidad y de mucho interés como es el estrés laboral y su relación con el clima organizacional, siendo el propósito de la investigación analizar dicha relación en la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Trujillo, para lo cual se desarrolló un estudio con un enfoque cuantitativo, siguiendo un paradigma positivista, basado en la medición de las variables de estudio, siendo el diseño empleado, un diseño no experimental, de tipo descriptivo correlacionar, y de acuerdo con la temporalidad, transversal.

La población de estudio estuvo constituida por la PEA Ocupada del distrito de Trujillo, que son el número de 616 930, siendo la muestra de acuerdo con el tamaño de la población, 384 individuos, es decir se empleó un muestreo aleatorio simple. A la muestra de estudio se le aplicaron dos instrumentos para recolectar los datos correspondientes a la investigación, siendo dichos instrumentos el inventario de estrés laboral de Maslach y el cuestionario sobre clima organizacional (EMCO), los mismos que fueron sometidos a un análisis de fiabilidad.

Los resultados de la investigación permiten concluir que las variables estrés laboral y clima organizacional guardan relación entre sí, en la PEA Ocupada del distrito de Trujillo, la misma que se ve expresada, mediante el coeficiente de correlación de Spearman, para el cual toma el valor de -0.982, valor que evidencia que existe una correlación inversa y elevada, esto quiere decir que cuanto menor sea el estrés laboral, se tendrán mejores niveles de clima organizacional.

Palabras Clave: Estrés laboral, clima organizacional, Población Económicamente Activa Ocupada, Trujillo

ABSTRACT

The research addresses a current and very interesting topic such as work stress and its relationship with the organizational climate, the purpose of the research being to analyze this relationship in the Economically Active Population in the Trujillo district, for which it was developed a study with a quantitative approach, following a positivist paradigm, based on the measurement of the study variables, being the design used, a non-experimental design, of a descriptive type to correlate, and according to temporality, cross-sectional.

The study population was constituted by the Busy EAP of the Trujillo district, which is the number of 616,930, the sample being 384 individuals according to the size of the population, that is, a simple random sampling was used. Two instruments were applied to the study sample to collect the data corresponding to the research, these instruments being the Maslach work stress inventory and the organizational climate questionnaire (EMCO), which were subjected to a reliability analysis.

The results of the research allow us to conclude that the variables work stress and organizational climate are related to each other, in the Employed EAP of the Trujillo district, the same that is expressed, by means of the Spearman correlation coefficient, for which it takes the A value of -0.982, a value that shows that there is an inverse and high correlation, this means that the lower the work stress, the better the organizational climate.

Key Words: Work stress, organizational climate, Economically Active Employed Population, Trujillo

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Página
PRESENTACIÓN.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	¡Error! Marcador no definido.
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Formulación del Problema	10
1.1.1. Realidad problemática.....	10
1.1.2. Enunciado del problema.....	14
1.2. Justificación.....	14
1.2.1. Teórica	14
1.2.2. Práctica	14
1.2.3. Metodológica	14
1.2.4. Social	14
1.3. Objetivos	14
1.3.1. Objetivo general	14
1.3.2. Objetivos específicos	15
II. MARCO DE REFERENCIA.....	16
2.1. Antecedentes	16
2.1.1. A nivel internacional	16
2.1.2. A nivel nacional	17
2.1.3. A nivel local	18
2.2. Marco teórico	19
2.2.1. Clima organizacional	24
2.2.2. Estrés laboral	19
2.3. Marco conceptual.....	30
2.4. Hipótesis	32
2.5. Variables	33

2.5.1. Operacionalización de variables.....	33
III. MATERIAL Y MÉTODOS.....	34
3.1. Material	34
3.1.1. Población.....	34
3.1.2. Muestra	34
3.2. Métodos	35
3.2.1. Diseño de contrastación.....	35
3.2.2. Técnicas e instrumentos de investigación.....	36
3.2.3. Validez y confiabilidad del instrumento	36
3.2.4. Procesamiento y análisis de datos	37
IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	39
4.1. Presentación de resultados.....	39
4.2. Discusión de resultados	46
CONCLUSIONES	50
RECOMENDACIONES.....	51
REFERENCIAS	52
ANEXOS.....	56

ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1	Operacionalización de las variables 33
Tabla 2	Resumen de procesamiento de casos 37
Tabla 3	Estadísticas de fiabilidad..... 37
Tabla 4	Coeficiente de Alfa de Cronbach..... 37
Tabla 5	Correlación de Spearman entre el sistema individual del clima organizacional y el estrés laboral en la PEA Ocupada del distrito de Trujillo 39
Tabla 6	Correlación de Spearman entre el sistema interpersonal del clima organizacional y el estrés laboral en la PEA Ocupada del distrito de Trujillo 41
Tabla 7	Correlación de Spearman entre el sistema organizacional del clima organizacional y el estrés laboral en la PEA Ocupada del distrito de Trujillo 43
Tabla 8	Correlación de Spearman entre el clima organizacional y el estrés laboral en la PEA Ocupada del distrito de Trujillo. 45

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Formulación del Problema

1.1.1. Realidad problemática

Hoy en día, la sociedad mundial está experimentando una pandemia denominada COVID-19 y con esta, problemas psicológicos, económicos, sociales y laborales, que han llevado a las organizaciones a renovar sus procesos, sus modelos de trabajo y la implementación de bioseguridad en el área laboral. Ante esta situación, algunas organizaciones implementaron modalidades de trabajo alternativo para proteger a sus empleados, mientras que otras mantienen modalidades de trabajo tradicional, pero reforzando los controles de bioseguridad para reducir el contagio entre sus empleados, pero sienten temor a ser contagiados o contagiar a sus familias, lo que causa incertidumbre, ansiedad y estrés.

El estrés en el lugar de trabajo es definido por López (2018) como “un conjunto de respuestas emocionales, cognitivas, fisiológicas y conductuales a determinados aspectos negativos o nocivos del contenido, la organización o el entorno laboral”.

El estrés relacionado con el trabajo ha sido reconocido como “uno de los principales problemas de salud de los trabajadores” durante una década (Organización Mundial de la Salud, 2018). La situación actual sigue siendo preocupante puesto que los datos de diversos estudios internacionales y nacionales sugieren que un gran porcentaje de trabajadores se ven afectados por el estrés en el lugar de trabajo y mucho más con los cuidados que se deben tener para poder desarrollar con normalidad sus actividades en sus áreas de trabajo.

Una encuesta global realizada por Paton (2019) encontró que el 58% de las empresas han visto aumentos significativos en los niveles de estrés de los empleados desde 2007. Más recientemente, los resultados del estudio de la consultora Transearch fueron publicados en El Comercio (2018), donde manifestaron que el 72,9% de los ejecutivos afirma que sus empresas se ven afectadas por condiciones laborales estresantes. También es importante

señalar que el 61,6% de los encuestados dijo que su empresa no tenía ninguna actividad de reducción del estrés.

En Lima y Callao, las cifras recopiladas por el Instituto Nacional de Salud Mental (2017) muestran que el 46,9% de los adultos encuestados considera que el trabajo es un factor de estrés psicosocial significativo. Esta es una cifra alta considerando que solo el 63,7% de la muestra estaba trabajando.

De acuerdo con la investigación realizada por el Organismo Mundial de Salud (2019) en 19 regiones del país, mostraron que las responsabilidades de los trabajadores que incluyen actividades laborales en centros educativos, empresas e instituciones públicas, más de un 78% de la muestra estudiada manifestaron que la inestabilidad en el trabajo se encuentra entre las principales fuentes de estrés laboral.

Reducir estas cifras se considera importante, puesto que el estrés en el lugar de trabajo tiene un impacto negativo en las personas, las empresas y las economías de los países. Por ejemplo, la OMS (2019) afirma que un trabajador estresado generalmente tiene más probabilidades de enfermarse (tanto en términos de salud física como mental), está menos motivado, siente menor seguridad en su trabajo y es menos productivo. También se ha demostrado una relación entre el estrés en el trabajo y el aumento del ausentismo y las rotaciones del personal, (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2017).

Se estima que los países afectados pierden entre el 0,5% y el 3,5% de su Producto Interno Bruto Anual, (Aghdasi, Kiamanesh, & Naveh, 2017). Para las empresas, el Anitei, Stoica & Samsonescu (2019) estima que el costo total del estrés, la ansiedad y la depresión en el lugar de trabajo para los empleadores del Reino Unido es de € 1.220 (4.709 soles) por empleado por año. Los efectos del estrés laboral en la producción perjudican tanto a los países en desarrollo como a los industrializados, (Levi, 2018).

Como se mencionó anteriormente, el estrés en el trabajo puede afectar a todos los trabajadores en general. Sin embargo, estudios de la Asociación Estadounidense de Psicología (APA) que evalúan el estrés en grupos generacionales han demostrado que el trabajo es visto como un factor de

estrés significativo para el 79% de los trabajadores, (Asociación Estadounidense de Psicología, 2018).

En este contexto, un estudio de Marulanda (2018) encontró que solo el 39% de las empresas en Perú tienen prácticas para manejar el estrés laboral, familiar y personal. En cuanto al clima organizacional, un estudio de Ministerio de Salud (2019) encontró que solo el 55% de los trabajadores creen que sus jefes reconocen y aprecian el buen trabajo y el esfuerzo extra; y un 48% que las personas eviten manipulaciones, rumores y tonos de llamada para lograr sus objetivos. En cuanto a participación y autonomía, el 58% está de acuerdo en que sus jefes fomentan y consideran sus ideas y sugerencias; y el 47% que sus jefes los involucran en decisiones que afectan su trabajo.

Estos resultados están obligando a las empresas a mejorar sus estrategias de gestión del talento y reducción del estrés en el trabajo, lo que tendría un impacto positivo en la productividad, la retención y el bienestar de los empleados.

Por este motivo, es importante considerar varias variables a la hora de estudiar el estrés, como, por ejemplo: el contexto laboral, las características personales y efectos del estrés, (Polman & Nicholls, 2019). Al estudiar las características socioemocionales personales, se cree que estas influyen en la disposición y manifestación del estrés en el trabajo. En este contexto, Glass & Mcknight (2018) señalan que las personas con mayor autoconciencia emocional tienen mayor capacidad para afrontar situaciones estresantes. Según García (2017), los resultados de estudios previos también sugieren que el clima organizacional se asocia a un mayor autocontrol sobre las emociones y la capacidad de adaptación para un mejor manejo del estrés.

García (2019) señala que “recientemente, con tecnologías cada vez más avanzadas y empresas cada vez más globalizadas, luchan por una mayor competitividad que se adapte abruptamente a los cambios y, a menudo, les genere un clima organizacional repentino en el que sus empleados están bajo presión y provocan el llamado estrés en el trabajo”.

Por su parte Méndez (2019), detalla que un “clima laboral negativo y el estrés van de la mano porque cuando se trata de problemas de clima

organizacional, el ambiente laboral en el que las personas interactúan dentro de la organización influye en su compromiso”.

Por ende, el estrés laboral es la consecuencia negativa de la interacción de los empleados, que tiene en cuenta la capacidad de los empleados para reaccionar a los cambios en la organización. Por lo que un buen clima organizacional, tiene consecuencias positivas como el éxito, la pertenencia, la productividad, la satisfacción, la adaptación, la innovación y otros aspectos que son beneficiosos para la organización que conducen al logro de las metas.

Mora, Segovia & Arco (2018), afirman que el estrés laboral se “produce cuando las exigencias de un entorno, que se retrata agresivamente en la organización, superan la capacidad de los empleados para afrontarlas”. Y para Lu, Sun, Hong & Fan (2020), es una enfermedad del nuevo siglo, donde el “agotamiento físico y mental, se observa como sintomática, generando una baja productividad que es directamente perjudicial para la organización. Esto puede deberse a factores ambientales como: variables psicológicas que causan diferencias en las creencias, valores y percepciones de los empleados individuales; factores organizacionales, así como factores personales debido a las diferentes características que puede tener cada personalidad”.

Dado que el estrés en el lugar de trabajo es un factor relevante que afecta a un porcentaje importante de los trabajadores peruanos, puede, como se mencionó anteriormente, tener un impacto negativo en la salud, la productividad y, en consecuencia, la economía peruana. De ahí que se configure como un tema de gran preocupación para la salud, el trabajo, las empresas, los empresarios y los empleados. Asimismo, si los empleados de las empresas continúan estresados, afecta el desempeño de su trabajo y crea un clima organizacional desfavorable, lo que conduce a una mala calidad de los servicios prestados.

Por todo ello, el presente trabajo busca determinar la relación entre las variables estrés laboral y clima organizacional en la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Trujillo – 2021.

1.1.2. Enunciado del problema

¿Existe relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Trujillo – 2021?

1.2. Justificación

1.2.1. Teórica

Está respaldada bajo los autores de López (2018) de la variable “Estrés laboral” y para la variable “Clima organizacional” los autores Gómez & Vicario (2008) quienes aportaron para el enriquecimiento del marco teórico, al mismo tiempo con dichas teorías se desarrollan en la investigación analizando sus dimensiones e indicadores.

1.2.2. Práctica

Anunciar posibles soluciones para las empresas, tratando de mejorar sus administraciones para adquirir bienes y servicios de mejor calidad, al tiempo que permite a los gerentes utilizar correctamente los elementos de gestión del talento humano, con el fin de evitar problemas en el futuro, lo que permitirá a las empresas obtener un adecuado clima organizacional.

1.2.3. Metodológica

Para realizar las metas del presente estudio, se emplean metodologías como el cuestionario o encuestas para medir el estrés laboral y su relación con el clima organizacional en la población económicamente activa ocupada de la ciudad de Trujillo. Así las consecuencias del estudio se amparan en metodologías que son confiables en el proceso de investigación.

1.2.4. Social

El presente trabajo de investigación se justifica socialmente porque permitirá determinar la relación del estrés laboral y el clima organizacional en la población económicamente activa ocupada de la ciudad de Trujillo, ayudando así a los jefes, trabajadores y todo aquel interesado en el tema.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Trujillo – 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre la dimensión sistema individual del clima organizacional y el estrés laboral en la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Trujillo – 2021
- Determinar la relación entre la dimensión sistema interpersonal del clima organizacional y el estrés laboral en la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Trujillo – 2021.
- Determinar la relación entre la dimensión sistema organizacional del clima organizacional y el estrés laboral en la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Trujillo – 2021.

II. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel internacional

Ibarvo & Núñez (2017) desarrollaron el estudio con el título “Investigación del clima organizacional y el nivel de estrés de los trabajadores en los juzgados de familia tradicionales de la ciudad de Chihuahua”. El estudio se desarrolló en un enfoque cuantitativo, teniendo como diseño un diseño no experimental del tipo de correlación descriptiva y que fue recolectado debido a la temporalidad es de tipo de transversal, es decir, el período de recolección de la información se dio en un determinado tiempo. El estudio se desarrolló en las Instituciones judiciales gubernamentales creadas para lograr y alcanzar las metas, aunado a la celeridad y adecuación de la aplicación de la ley, situación que depende en gran medida de las personas que laboran en estos casos, lo que hace legal la rigidez debido al sistema y la diversidad de situaciones que se suscitan crean un contexto con considerable presión y estrés. La investigación se centra en los juzgados de familia tradicionales del estado de Chihuahua, que son organismos encargados de proteger a la familia y sus miembros y que tienen una gran responsabilidad en la resolución de conflictos y disputas de esta naturaleza. Los resultados obtenidos en el estudio muestran que en los cinco juzgados estudiados existe una relación indirecta y significativa entre el clima organizacional y el nivel de estrés, lo que implica la necesidad de crear las condiciones adecuadas para un mejor desempeño de los servidores en cada área de la institución.

Flórez (2018), en su artículo de investigación titulado: “Estrés laboral en empresas manufactureras”. El cual se llevó a cabo en la ciudad de Caldas, Colombia. El objetivo general fue analizar las relaciones entre el estrés laboral y los factores de riesgo psicosocial internos y no laborales entre los trabajadores de determinadas empresas manufactureras de la región centro-occidental de Colombia. La metodología fue la siguiente: no es experimental ni descriptiva, intercorrelativa e interpretativa. La población pertenecía a seis empresas manufactureras de la región centro-oeste de Colombia. El ensayo se llevó a cabo en seis empresas manufactureras de la región centro-oeste de Colombia. Donde concluyó que: para prevenir el estrés en el trabajo a nivel

organizacional, se requieren diferentes medidas, que varían en función del contenido del trabajo y su organización. Es responsabilidad del Gerente de Talento Humano realizar un diagnóstico para identificar los factores de riesgo generados en la empresa. Es importante destacar que la forma más eficaz de evitar el estrés en el trabajo es controlar las causas que lo provocan. De ahí que se deba tener en cuenta que la calidad de vida de los empleados debe convertirse en una filosofía organizacional en su conjunto con estrategias que permitan un estilo de vida estimulante. Estas pautas promueven el compromiso de los empleados a largo plazo con sus organizaciones. El gestor de talento humano debe, por tanto, ser más estratégico y menos operativo para poder dedicarse a mejorar los talentos de los empleados desde el punto de vista de las habilidades y poder leer el contexto de trabajo rápidamente cambiante y exigente desde el punto de vista de la crítica y la reflexión, implementando estrategias para reducir los factores estresantes.

2.1.2. A nivel nacional

Romero (2017) desarrolló el estudio titulado “Relación entre clima organizacional y estrés laboral de los trabajadores según la ubicación de los servicios de la sede del gobierno regional en Ancash en 2017”. El objetivo es determinar la relación entre clima organizacional y estrés laboral entre trabajadores contratados en el gobierno regional por Ancash, por lo que desarrollaron un estudio descriptivo de correlación de una muestra de 30 trabajadores contratados para la ubicación de los servicios en el gobierno regional de Ancash, particularmente en la sede central. Se realizaron dos cuestionarios para recopilar datos sobre el clima organizacional y el estrés en el trabajo. La investigación muestra que existe una correlación negativa entre el clima organizacional de estrés en el trabajo, obteniéndose el coeficiente de correlación de Pearson en -0.534, lo que demuestra que efectivamente existe una relación entre estas dos variables fundamentales para una organización.

Quispe (2019) desarrolló el estudio titulado “Relación entre el estrés laboral en trabajadores de la salud y el clima organizacional del Departamento de Obstetricia y Ginecología del Hospital Regional Hipólito Unanue, Minsa, Tacna, 2019”, presentado en la Universidad Católica de Santa María. La investigación se desarrolló en el marco de un esquema cuantitativo, cuyo

principal objetivo es evaluar la correlación entre el estrés laboral y el clima organizacional entre los trabajadores de la salud del Departamento de Gineco – Obstetricia del Hospital Regional Hipólito Unanue, siendo por su temporalidad, un estudio de investigación transversal realizado con una muestra de 33 servidores de salud hospitalaria a los que se les aplicaron las herramientas de recolección de datos adecuadas tanto para el estrés laboral como para el clima organizacional. Entre las conclusiones del estudio se encontró que la carga de trabajo de los trabajadores de la muestra se encuentra en la categoría baja con más del 50%, por otro lado, el clima organizacional se ubica en su porcentaje más alto en el 64%, en la categoría intermedia, también concluyo que existe una conexión directa entre el estrés en el lugar de trabajo y el clima organizacional del personal del servicio de gineco – obstetra del hospital regional Hipólito Unanue de Tacna.

2.1.3. A nivel local

Sánchez (2017) en su informe de investigación titulado “Estrés laboral, satisfacción laboral y bienestar mental de los trabajadores de una industria cerealera”. Se lleva a cabo en la ciudad de Trujillo - Perú. El objetivo general fue identificar la relación entre el estrés laboral, la satisfacción laboral y el bienestar mental de los trabajadores en una industria de cereales. El tipo de investigación fue correlacional, no experimental. La población estaba conformada por 150 hombres y mujeres que trabajaban en una industria de granos en la ciudad de Trujillo. La muestra incluye 64 de los 150 empleados. Concluyendo en: Esta investigación se desarrolló dentro del marco teórico de la teoría del estrés transaccional de Lazarus y Folkman (1984). Desde este punto de vista, el estrés es una construcción esencialmente subjetiva, puesto que los individuos movilizan factores tanto personales como situacionales para evaluar el potencial dañino de los eventos. En este sentido, cuando los sujetos sienten que no tienen los recursos o estrategias para responder a las demandas que encuentran estresantes, experimentan diferentes niveles de estrés que pueden afectar su equilibrio mental y bienestar. Cuando ocurre estrés adicional en el lugar de trabajo, afecta la calidad de su trabajo, el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, el bienestar mental y la vida en general.

Peralta (2018) desarrolló el estudio presentado en la Universidad Cesar Vallejo, Trujillo – Perú, titulado “Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral en una industria automotriz”. La investigación fue descriptiva, correlación de corte transversal. La muestra con la que trabajaron corresponde a 62 empleados de una empresa automotriz, llegando a las siguientes conclusiones: El estrés en el trabajo, hoy es un tema muy importante en el campo de la seguridad laboral porque lo son frecuentes las demandas que se hacen en el trabajo, los mismos que generan estrés afectando negativamente en la salud, tanto física como emocionalmente, dado que principalmente produce cambios en un tipo de hormona que finalmente afecta la salud de las personas, y también produce cambios de comportamiento que afectan significativamente el desempeño de los trabajadores involucrados. La investigación también muestra que no existe una relación significativa entre el trabajo y el desempeño laboral; sin embargo, no se puede ignorar que el estrés se convierte en un peligro para los trabajadores puesto que puede desencadenar el síndrome de burnout que tienen los trabajadores incapacitados en su trabajo diario en el caso de enfermedades recurrentes o crónicas puesto que necesitan de un tercero para su recuperación.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Estrés laboral

- Definición

Según la definición actual de la Organización Mundial de la Salud (OMS), el estrés laboral o relacionado con el trabajo es “la reacción que las personas pueden tener cuando se enfrentan a exigencias y tensiones laborales que no concuerdan con sus conocimientos, habilidades y capacidades”.

La definición formal de estrés laboral relacionado con HSE es: “Las reacciones adversas de las personas se deben a una presión excesiva u otros tipos de demandas laborales”.

Según Steve (2011), el estrés surge como “la reacción de un empleado a determinadas demandas, presiones y aspectos profesionales en el lugar de trabajo que están más allá de su nivel de conocimiento al presentar un

desafío y amenaza a las habilidades del empleado que a su vez crearía una lucha por la existencia para ser un empleado en un solo lugar”.

Según Paton (2019), los diferentes contextos laborales también crean condiciones estresantes para los empleados en el lugar de trabajo. Cuando el empleado siente que no es apoyado por sus gerentes / supervisores o compañeros, cuando no tiene control sobre su trabajo, o cuando no sabe si puede participar en una tarea de acuerdo con el requisito que cumple. Las demandas de la tarea en cuestión y las limitaciones que enfrentan en el proceso.

- **Personalidades que afrontan el estrés**

Arshadi & Damiri (2013) definieron dos tipos de personalidad según la reacción que uno tiene ante una misma situación estresante:

- ❖ *Personalidad tipo “A”*: Los individuos del tipo “A” son audaces, competentes, establecen altos estándares de desempeño y están constantemente presionados por el tiempo, lo que los coloca bajo una presión intensa que causa una variedad de trastornos físicos.
- ❖ *Personalidad tipo “B”*: Las personas de tipo “B” son más relajadas, aceptan situaciones y trabajan con ellas en lugar de lidiar con ellas. Son particularmente tranquilos frente a las limitaciones de tiempo, lo que los hace menos propensos a los problemas de tensión.

- **Causas del estrés**

De acuerdo con Chiavenato (2015) las causas del estrés pueden ser ocasionadas por:

- ❖ Sobrecarga de trabajo
- ❖ La presión del tiempo y la urgencia
- ❖ Seguimiento de la mala calidad
- ❖ Clima de incertidumbre política
- ❖ Autoridad insuficiente para delegar responsabilidades
- ❖ Ambigüedad de las funciones
- ❖ Diferencias entre los valores del individuo y los de la organización
- ❖ Cambios en la organización
- ❖ Frustración

- **¿Cuáles son los síntomas del estrés?**

Chiavenato (2015) afirma que los síntomas de estrés laboral son:

- ❖ Ansiedad o ataques de miedo y / o pánico.
- ❖ Irritabilidad, confusión emocional y melancolía.
- ❖ Trastornos del sueño.
- ❖ Tristeza, depresión, ansiedad y miedo abierto.
- ❖ Problemas de estómago, dolor de cabeza, dolor abdominal.
- ❖ Inquietud y falta de autocontrol.
- ❖ Irritabilidad, melancolía y depresión.
- ❖ Comer, beber y fumar en exceso.
- ❖ Reacciones alérgicas: eczema, vitíligo, asma, etc.

Pintado (2011) explica que es importante que el estrés, tanto en el trabajo como fuera de él, “se minimice para que las personas puedan experimentarlo sin riesgo de molestias o enfermedades, condiciones de trabajo inadecuadas, conflicto con supervisores y empleados, acoso y hostigamiento, ansiedad, depresión, etc., que pueden conducir a autolesiones y posiblemente al suicidio”. La respuesta y la “cura” del estrés radica en analizar y descubrir sus causas.

- **Consecuencias del estrés**

Incluso sin considerar el costo humano del estrés, es imposible ignorar las ramificaciones financieras de monitorear los niveles de estrés de las personas en las organizaciones. Paton (2019) dicen que la insatisfacción y el estrés conducen a los siguientes costos organizacionales.

- ❖ *Costos de asistencia médica:* El estrés afecta la salud y el bienestar de las personas. Las organizaciones soportan una gran parte de los costos médicos y hospitalarios de sus empleados. A pesar de los aumentos graduales de los salarios en las últimas décadas, los honorarios de los médicos y los hospitales han hecho que los costos de atención médica sean tres veces más altos que los salarios. Las organizaciones no solo tienen que pagar la atención médica, sino también asumir la responsabilidad de controlar las enfermedades relacionadas con el estrés. Investigaciones recientes muestran un fuerte vínculo entre la

tensión nerviosa y los trastornos mentales. Peor aún, los trastornos mentales relacionados con el estrés están aumentando rápidamente.

- ❖ *Ausentismo y rotación:* La insatisfacción y el estrés son un problema mayor para las organizaciones que los costos directos de la atención médica en el hospital. También son una fuente de costos indirectos en forma de ausentismo y rotación. La insatisfacción es una de las principales causas de ausentismo, que resulta muy costoso para la organización. Algunas investigaciones sugieren que una sola ausencia no programada de un trabajador cuesta más de \$650. Además, la tasa de ausentismo aumentó alrededor del 15% entre 2000 y 2015. La insatisfacción también acelera la fluctuación. Otro factor de costo oneroso es el reemplazo de personas que dejan la empresa. La empresa de tecnología avanzada Hewlett Packard estima que reemplazar a un gerente mediano costaría \$40,000. Además, la rotación reduce la productividad del resto de la fuerza laboral puesto que también afecta a quienes permanecen en la organización. Los ingresos representan un flujo negativo de empleados y se vuelven críticos en trabajos complejos que requieren mucho tiempo de aprendizaje. Cuando la gente se va, la organización pierde lo que invirtió en su desarrollo. Cuando los empleados experimentados e insatisfechos abandonan para irse con la competencia, el efecto es aún peor porque otros tienen acceso a información estratégica sobre las actividades de la empresa.
- ❖ *Poco compromiso con la organización:* La insatisfacción también reduce el compromiso con la organización: el grado en que los empleados se identifican con la empresa que los emplea. El compromiso incluye el deseo de hacer todo lo posible por el bien de la organización y la intención de permanecer allí por mucho tiempo. En muchas organizaciones, la degradación de las políticas tiene un impacto grave en el compromiso. Cuando el downsizing, la reingeniería y la reducción se utilizan de forma intensiva e inapropiada, socavan la lealtad de las personas a la empresa. A nadie le gusta cuando sus amigos y seres queridos son despedidos de inmediato. Las organizaciones intentan motivar a las personas a participar y

pertenecer, pero parecen sentirse cada vez menos comprometidas y dependientes.

- ❖ *Violencia en el centro de trabajo:* La agresión entre los miembros de una organización a menudo se debe a una insatisfacción y un estrés extremo. Para reducir la violencia en el lugar de trabajo, algunas organizaciones capacitan a sus gerentes y supervisores para mejorar el ambiente laboral. Las clases incluyen sesiones sobre empoderamiento, resolución de conflictos y refuerzo positivo. También aprenderá cómo trabajar más de cerca con los sindicatos y controlar las actitudes y la satisfacción de los empleados.
- ❖ *Bajo rendimiento:* Un desempeño deficiente indica una desviación de las expectativas. Si no se cumplen, el gerente tiene un problema de desempeño para sus subordinados. La mayoría de los problemas de desempeño están relacionados con el estrés y su impacto en el trabajo.

La mala noticia es que las consecuencias del estrés son muy graves tanto para las organizaciones como para las personas. La buena noticia es que existen formas de reducir el estrés a niveles manejables. (Chiavenato, 2015)

- **Dimensiones del estrés laboral**

El agotamiento emocional es la cualidad central del estrés y la manifestación más obvia de este complejo síndrome. Cuando las personas se describen a sí mismas como personas que sufren de agotamiento, es más probable que se refieran a experiencias de estrés. De los tres aspectos del agotamiento emocional, la fatiga es el que se informa con mayor frecuencia y el que se analiza con mayor profundidad. La fuerte identificación del estrés con el agotamiento ha llevado a algunos a creer que los otros dos aspectos del síndrome son accidentales o innecesarios, (López, 2018). El hecho de que el agotamiento sea un criterio necesario para el estrés no significa que sea suficiente.

Si uno se enfoca fuera de contexto y solo en el componente del agotamiento individual, se perdería de vista el fenómeno en su conjunto. Si bien el agotamiento refleja la dimensión del estrés, no capta los aspectos críticos de la relación de las personas con su trabajo. El agotamiento no es algo

que se experimente simplemente, sino que provoca que las acciones se alejen emocional y cognitivamente del trabajo, probablemente para hacer frente a la sobrecarga laboral y las exigencias emocionales dentro de los servicios humanos.

La capacidad de un trabajador puede ser agotado por el trabajo, repercutiendo en la capacidad de participar y satisfacer las necesidades de los clientes. La despersonalización es un intento de crear una distancia entre los trabajadores y los clientes al ignorar activamente las cualidades que los hacen únicos y atractivos. Sus requisitos son más manejables cuando los ve como objetos impersonales de su trabajo. Fuera del servicio humano, las personas utilizan el distanciamiento cognitivo desarrollando indiferencia o una actitud cínica cuando están exhaustas y desanimadas. La distancia es una reacción tan inmediata al agotamiento que la investigación sobre el agotamiento ha demostrado consistentemente una estrecha conexión entre el agotamiento y el cinismo (despersonalización) en una variedad de contextos organizacionales y profesionales.

La relación entre la ineficacia (baja realización del personal) y los otros dos aspectos del estrés es un poco más compleja. En algunos casos, esto parece ser un nivel de agotamiento, cinismo o una combinación de ambos, (López, 2018). Es probable que desaparezca una situación laboral con exigencias crónicas y abrumadoras que conducen al agotamiento o al cinismo.

La sensación de rendimiento, agotamiento o despersonalización también afectan la eficiencia: es difícil tener una sensación de logro cuando se siente agotado o ayudando a las personas que no le importan. En otros contextos laborales, sin embargo, la ineficiencia parece desarrollarse junto con los otros dos aspectos del agotamiento y no uno tras otro, (López, 2018). La ineficiencia parece deberse más claramente a la falta de recursos relevantes, mientras que el agotamiento y el cinismo se deben al exceso de trabajo y al conflicto social.

2.2.2. Clima organizacional

- Definición

Según Chiavenato (2015) lo define como “la calidad o suma de las propiedades ambientales percibidas y experimentadas por los miembros de la organización y tiene una fuerte influencia en su comportamiento”.

Según Pintado (2011) se trata de “un conjunto relativamente permanente de habilidades, atributos o características de un determinado entorno laboral que son percibidas o experimentadas por las personas que integran la organización y que influyen en su comportamiento”.

Según Rodríguez (2006) el clima organizacional se define como “la percepción de los miembros de una organización en relación con el trabajo, el entorno físico en el que se desarrolla, las relaciones interpersonales que se dan a su alrededor, y las diferencias y regulaciones de relaciones informales y formales que afectan este trabajo”.

Según Gibson (1983) lo define como “el conjunto de características que describen una organización y (a) la distinguen de otras organizaciones; (b) son relativamente permanentes en el tiempo; (c) influir en el comportamiento de los miembros de la organización”.

- **Características**

De acuerdo con Pintado (2011) las características del clima organizacional destacan en:

- ❖ Las variables que definen el clima son aspectos del entorno laboral.
- ❖ La organización puede tener cierta estabilidad en el clima con cambios relativamente graduales, pero esta estabilidad puede sufrir interrupciones significativas como resultado de decisiones que afectan significativamente el desarrollo organizacional.
- ❖ El clima tiene una fuerte influencia en el comportamiento de los miembros de la organización, lo que dificulta enormemente la gestión organizacional y la coordinación del trabajo.
- ❖ El clima organizacional influye en el nivel de compromiso y la identificación de los miembros de la organización con él.
- ❖ El clima organizacional está influenciado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y, a su vez, influye en estos comportamientos y actitudes.

- ❖ El clima organizacional está influenciado por diversas variables estructurales, tales como: Por ejemplo: estilo de liderazgo, políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despido, etc. Estos, a su vez, pueden verse influidos por las condiciones meteorológicas.
- ❖ El ausentismo y la rotación excesiva pueden ser signos de un entorno laboral deficiente. Asimismo, la incapacidad para unir y liderar la complacencia y falta de control, por ejemplo, los retrasos y ausentismo, baja de personal, falta de motivación, incumplimiento de normas y buen trato interpersonal, falta de creatividad e innovación, falta de preparación, planificación y estructuración dinámica de actividades, conflictos, auto conflictos, etc.
- ❖ Existe una conexión directa entre un buen y mal clima organizacional y una buena o mala calidad de vida en el trabajo.
- ❖ Siempre es posible un cambio en el clima organizacional, pero se requieren cambios en más de una variable para que el cambio sea permanente y para que el clima se establezca en una nueva configuración. Este cambio solo lo pueden lograr verdaderos agentes educativos que no estén contaminados por el estado de mediocridad e inseguridad de un sistema hospitalario.

- **Factores**

De acuerdo con Pintado (2011) los factores del clima organizacional son:

- ❖ Parámetros relacionados con el contexto, tecnología y estructura del sistema organizativo.
- ❖ La posición jerárquica que ocupa el individuo dentro de la organización y el salario que recibe.
- ❖ La percepción que tienen los subordinados, compañeros y superiores, así como la comunidad sobre el clima organizacional.

- **Consecuencias de un mal clima organizacional**

Ordoñez (2013) define algunas de las consecuencias que generalmente se dan por un mal clima organizacional de las empresas, tales como:

- ❖ *Estrés laboral*: El estrés es un estado emocional desagradable que se produce cuando las personas desconocen su capacidad para afrontar tareas relacionadas con algo que consideran importante o valioso. Por

lo que, el estrés laboral surge de la interacción entre el individuo y su entorno; es decir, es una respuesta adaptativa mediada por diferencias individuales y/o procesos psicológicos y es el resultado de un evento que impone un comportamiento externo (entorno) o demasiadas exigencias psicológicas o físicas sobre él.

- ❖ *Aumento de ausentismo:* Como señala el autor, si el “número es muy alto, el ausentismo significa que el ambiente de trabajo es inadecuado. Las ausencias causadas en mayor abundancia ocurren entre los trabajadores de turnos bajos y generalmente se desarrollan por una variedad de razones que pueden o no estar justificadas”.
- ❖ *Aumento de rotación externa:* Hay que tener en cuenta que en muchos casos el factor o aspecto que hace que muchos miembros de la organización decidan dejar la empresa es que el ambiente laboral se vuelve pobre o incómodo. En estos casos, se puede utilizar un instrumento de medición, por ejemplo, una encuesta de empleados antes de la salida, para determinar el motivo de su renuncia.
- ❖ *Aumento de rotación interna:* Cabe señalar que los empleados deciden varias veces cambiar de zona o incluso de departamento. Esto podría entenderse en el sentido de que el empleado no se siente cómodo en su puesto ni en el trabajo y, por tanto, recurre a los traslados internos.
- ❖ *Aumento de las quejas de sus clientes:* Muchas quejas de los empleados por parte de los clientes pueden verse como señales de que la persona no está haciendo bien su trabajo. Esto se puede inferir del hecho de que los empleados no están motivados o su actitud es incorrecta.
- ❖ *Productividad baja:* El bajo desempeño de las actividades de los empleados sin duda resulta en una baja productividad directamente para la empresa, lo que afecta los objetivos organizacionales. Esto suele deberse a un mal clima organizacional percibido por los miembros de la empresa.
- ❖ *Falta de participación:* Una actitud baja suele exceder negativamente a la empresa, lo que a menudo se puede desarrollar debido a la escasa implicación de los empleados de la empresa. Es decir, cuando las opiniones de los miembros no se tienen en cuenta en absoluto.

❖ *Conflictividad*: Si hay discusiones o conflictos y estos no pueden resolverse o continúan creciendo, esta es una clara señal de que la moral de todos los empleados está cayendo.

- **Importancia de gestionar un óptimo clima organizacional**

Pintado (2011) destaca que las empresas deben tener en cuenta para un buen clima organizacional; la satisfacción de los empleados, la gestión del clima laboral y la minimización del estrés laboral son temas que despiertan mayor interés por parte de las empresas peruanas.

Esto puede reflejar un escenario prometedor, pero la mayoría de las empresas simplemente miden el clima organizacional sin implementar realmente acciones para garantizar una gestión óptima de su entorno de trabajo y mucho menos tratar de reducir el estrés laboral en sus trabajadores.

En este sentido, si el clima organizacional no se gestiona adecuadamente, aumenta el riesgo de pérdida de recursos humanos, lo que implica un costo elevado en los procesos de selección, la capacitación de nuevos empleados y el costo de oportunidad (porque la persona adecuada no tiene las habilidades correctas en el tiempo correcto) y el costo de perder el Know how de la organización, probablemente a menos de empresas de la competencia.

- **Dimensiones del clima organizacional**

Las dimensiones del clima organizacional son un modelo estructural, que están estrechamente relacionadas con las características inherentes a los aspectos físicos, estructurales y ambientales de los roles laborales, asimismo se realiza un análisis de la interacción con el desarrollo interpersonal del trabajo, que abarca patrones de interacción que se encuentra en el grupo de personas que actúan en un determinado contexto y en la dinámica en la que los individuos se integran en una cultura organizacional que también tiene que ver con los mecanismos de cooperación y resolución de conflictos. Así también, tenemos la dimensión individual o conocida como sistema individual, que se refiere a la percepción de que toda persona tiene condiciones externas individuales, se refiere a la interpretación de los procesos psicológicos que intervienen

entre los requerimientos personales y el contexto, es así como el clima organizacional está indisolublemente ligado a estas tres dimensiones, que son inseparables entre sí. (Bellagamba & Gionta, 2015)

En cuanto, a la dimensión estructural u organizacional, podemos decir que el clima organizacional menciona un atributo que pertenece a la organización y que son independientes de las percepciones individuales de los trabajadores y caracterizan a la propia organización. De esta forma, el clima organizacional, que es visto como un atributo de la organización, también representa una percepción que es confirmada por mediciones externas objetivas. De esta forma, el clima está formado por aspectos objetivos relacionados con la organización estructural, así como por el grado de centralización de la organización de decisiones sobre la distribución de niveles jerárquicos en una organización. (Brunet, 2004)

De esta forma, la estructura organizacional de la institución puede conducir a la creación de un clima organizacional que sea independiente de las características de las personas que la integran. De esta forma, el clima organizacional está íntimamente relacionado con la estructura organizacional en la que los individuos adquieren experiencia. (Castellanos, 2012)

Los factores estructurales mencionados anteriormente se relacionan con el enfoque estructural que tiene como objetivo explicar el clima organizacional en grupos de trabajadores pertenecientes a una misma organización. De acuerdo con esta visión, se otorga mayor importancia a los aspectos estructurales y organizacionales de la institución y se asume que conducen a cambios significativos en el clima organizacional. (Pulido, 2003)

El sistema interpersonal se refiere a las habilidades comunicativas, las habilidades sociales que se muestran en el grupo de trabajadores, la capacidad para resolver conflictos, es decir, las habilidades y capacidades sociales que determinan que el clima organizacional se perciba de una forma u otra e influir decisivamente en su educación. (Rodríguez A. , 2004)

El sistema individual del clima organizacional desarrollará una compatibilidad que existe entre la percepción del individuo y la forma en

que toma en cuenta las características sin la organización. (Hellriegel, 2009)

2.3. Marco conceptual

- Fatiga laboral

De acuerdo con Cooper (2016) la fatiga laboral es un problema que las personas experimentan debido al trabajo prolongado, intenso y/o repetitivo. Esto conduce a una disminución del rendimiento laboral y una sensación de fatiga permanente. Hay tres tipos de fatiga laboral: cognitiva, física y psicológica.

- Frustración

Para Schaufeli & Enzmann (2011) la frustración laboral o profesional se refiere al sentimiento de insatisfacción de ciertos empleados que no están logrando ciertos objetivos profesionales en su puesto o los que son requeridos por sus empleadores.

- Esfuerzo

Taris & Stoffelsen (2014) el esfuerzo en el lugar de trabajo es un factor crucial. Por regla general, quienes demuestren interés y compromiso con el desempeño de sus funciones recibirán una recompensa, independientemente de que se trate de un nuevo contrato, aumento o cualquier otro bono.

- Trato

Collins (2015) el trato consiste en el respeto a la dignidad humana, en las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo. Esto independientemente del papel que se juegue en la organización.

- Actitud

Según Cooper (2016), las actitudes son sentimientos y suposiciones que determinan significativamente cómo los empleados perciben su entorno, se comprometen con las medidas planificadas y, en última instancia, su comportamiento.

- Insatisfacción

De acuerdo Schaufeli & Enzmann (2011) la insatisfacción laboral es la reacción negativa de un empleado a su trabajo, puesto que depende de la actitud del empleado y de la organización de ciertos factores en la empresa.

- **Serenidad**

Según Collins (2015), la serenidad es una estrategia que le permite tomar decisiones, a pesar de circunstancias adversas, o mantenerse de pie sin sentirse agitado o deprimido. Esto lo mantiene muy sano y lo guía por el camino de la tolerancia.

- **Satisfacción**

Según Altmann (2000) la satisfacción laboral es un estado emocional positivo y placentero que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto.

- **Relaciones sociales**

Para Altmann (2000) al hablar de relaciones sociales se refiere a aquellas que construyen la empresa y sus empleados con sus clientes y proveedores, así como con otras empresas, pueden ayudar a identificar nuevas oportunidades y, en última instancia, cerrar nuevos acuerdos.

- **Incentivos**

Álvarez (2005) los incentivos laborales son las iniciativas que implementa la empresa para motivar a los empleados a trabajar de manera más eficiente y obtener resultados más rápido, con mayor calidad y menores costos para la empresa.

- **Liderazgo**

Álvarez (2005) indica que el liderazgo es un conjunto de habilidades que debe poseer un individuo para poder influir en la forma de ser de las personas o un grupo en particular para que este equipo trabaje con entusiasmo y así logre los objetivos marcados.

- **Motivación**

De acuerdo con Álvarez (2005) la motivación en el trabajo se puede describir como una serie de esfuerzos que una persona pone en diversas actividades para lograr un objetivo.

2.4. Hipótesis

H₀: No existe una relación significativa entre el clima organizacional y el estrés laboral en la población económicamente activa ocupada del distrito de Trujillo – 2021.

H_i: Existe una relación significativa entre el clima organizacional y el estrés laboral en la población económicamente activa ocupada del distrito de Trujillo – 2021.

2.5. Variables

2.5.1. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Clima organizacional	Gómez & Vicario (2008) definen el clima organizacional “el conjunto de percepciones subjetivas y socialmente compartidas que tienen los trabajadores de las características de la organización y el ambiente de trabajo”.	Gómez & Vicario (2008) argumentan que, para medir el clima organizacional, esta se debe recolectar mediante un cuestionario con una escala tipo Likert el cual pueda medir la satisfacción, la autonomía, las relaciones sociales, la consideración, incentivos, motivación, liderazgo, unión y apoyo en los empleados.	Sistema individual	Satisfacción de los trabajadores Autonomía en el trabajo	Escala ordinal
			Sistema interpersonal	Relaciones sociales entre los trabajadores Unión y apoyo entre los trabajadores Consideración de los superiores	
Estrés laboral	López (2018) explica que el “estrés laboral o estrés en el trabajo es un tipo de estrés propio del entorno en el que la creciente presión puede provocar la saturación física o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan a su salud, sino también a la de su entorno más próximo”.	Para poder medir el estrés laboral, López (2018) afirma que estas se deben recolectar mediante un cuestionario, usando una escala tipo Likert centrándose en el agotamiento, la fatiga, el esfuerzo, la frustración, el trato, la actitud, la despreocupación, culpa, dificultad, insatisfacción, la actividad y la serenidad en los empleados.	Sistema organizacional	Incentivos y recompensas Motivación y esfuerzo Liderazgo de los superiores	Escala ordinal
			Agotamiento emocional	Evidencia de agotamiento por el trabajo Fatiga por ir a trabajar Esfuerzo por el trabajo Frustración en el trabajo Trato a los trabajadores como objetos	
			Despersonalización	Actitud insensible con los compañeros de trabajo Despreocupación por lo que sucede con sus compañeros Culpa por sus problemas a sus compañeros Dificultad para tratar problemas en el trabajo	
			Baja realización personal	Insatisfacción por el trabajo realizado Poca actividad en el trabajo Poca serenidad en el trabajo	

Fuente: Elaboración propia

III. MATERIAL Y MÉTODOS

3.1. Material

3.1.1. Población

Martínez (2015) afirma que la población es el total de individuos que integran el colectivo que viene a ser objeto de análisis de una investigación donde se estudia las características o comportamiento parte de población.

La población objeto de estudio estuvo conformada por la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Trujillo que de acuerdo con el Censo 2017 realizado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) es de 616 930 personas comprendidas entre 18 y 64 años.

3.1.2. Muestra

Martínez (2015) explica que la muestra se “trata de un conjunto de individuos seleccionados de la población que viene a ser el objeto de estudio donde las características se toman como definidas de la población total”.

Para calcular la muestra objeto de estudio se utilizó la siguiente formula:

$$n = \frac{\frac{Z^2 \times p \times q}{e^2}}{1 + \left(\frac{Z^2 \times p \times q}{e^2 N}\right)}$$

Donde:

- ❖ N: Tamaño de la población: 616 930
- ❖ e: precisión o error: 0.05
- ❖ Z: nivel de confianza: 1.96
- ❖ p: probabilidad positiva: 0.50
- ❖ q: probabilidad negativa: 0.50
- ❖ n: Tamaño de la muestra

$$n = \frac{\frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2}}{1 + \left(\frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times 616930}\right)}$$

$$n = 384 \text{ PEA Ocupada}$$

Por lo tanto, la muestra para la presente investigación estuvo conformada por 384 personas pertenecientes a la PEA Ocupada de la ciudad de Trujillo.

Para el levantamiento de la información se siguieron los siguientes criterios:

- Personas cuyas edades están comprendidas entre los 18 y 64.
- Personas que cuenten con un contrato laboral con una antigüedad no menor a un año en su centro de labores.
- Personas cuya residencia sea en la ciudad de Trujillo.
- Personas que se encuentren bajo el régimen general de trabajo.

3.2. Métodos

3.2.1. Diseño de contrastación

- Tipo de investigación

En el tipo de investigación es Aplicada, donde los conocimientos obtenidos podrán ser utilizados para lograr proporcionar solución a la problemática planteada, según Carrasco (2005) la investigación fue aplicada y guarda una dependencia básica, por tanto, depende de los descubrimientos y avances de la investigación básica y se enriquece con ellos, de este modo la investigación ayuda a mejorar y promover cambios determinados.

- Nivel de investigación

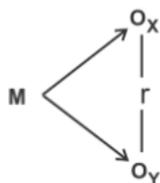
Martínez (2015), afirman que el nivel de investigación correlacional mide la intensidad entre ambas variables o elementos.

- Diseño de investigación

Tamayo & Tamayo (2009) manifiesta que el diseño de investigación no experimental es aquel que “estudian los acontecimientos o fenómenos tal como se desarrollan de forma natural ya sea describiendo o analizando las variables donde se determina la relación entre ambas variables sin ninguna manipulación alguna”.

Hernández, Fernández & Baptista (2014) menciona que el diseño de corte transversal es aquella que el investigador puntualiza las variables en un momento determinado.

El diagrama de este estudio fue el siguiente:



Donde:

- M: Muestra
- O_x: Clima organizacional
- O_y: Estrés laboral
- r: Relación entre las variables de estudio

3.2.2. Técnicas e instrumentos de investigación

- Técnica de colecta de datos

García (2016), la encuesta es una de las principales técnicas cuantitativas utilizada en la recolección de información primaria.

- Instrumento de colecta de datos

Tamayo & Tamayo (2009), el cuestionario es un conjunto de preguntas de la cual se obtiene información fundamental para ejecutar el estudio por ello el cuestionario debe de estar elaborado cuidadosamente en contenido para adquirir la indagación necesaria para así llevar a cabo una eficaz investigación.

3.2.3. Validez y confiabilidad del instrumento

- Validez del instrumento

Según Hernández et al. (2014) en términos generales, la validez se refiere al grado en que la herramienta mide realmente la variable que está midiendo.

La presente investigación usa instrumentos ya validados con anterioridad y en diferentes estudios de investigación, por tal motivo se nos permite utilizarlos. Para la variable “Clima organizacional” se usó el instrumento validado por Gómez & Vicario (2008) en su estudio titulado “*Clima organizacional: Conceptualización y propuesta de una escala*” y para la variable “Estrés laboral” se usó el instrumento validado por López (2018) en su estudio titulado “*Estrés, epidemia del siglo XXI: cómo entenderlo, entenderse y vencerlo*”.

- **Confiabilidad del instrumento**

A continuación, se muestra en la tabla el resumen de procesamiento de casos en el que resulto 100% validos, estos son resultados del SPSS que se realizaron primeramente en una prueba de piloto de 50 personas.

Tabla 2

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	50	100.0
	Excluido	0	0.0
	TOTAL	50	100.0

Fuente: Elaborado en base a los resultados SPSS 25

Tabla 3

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de Elementos
,895	51

Fuente: Elaborado en base a los resultados SPSS 25

Tabla 4

Coefficiente de Alfa de Cronbach

Valor	Nivel
< 0.5	No aceptable
0.5 a 0.6	Pobre
0.6 a 0.7	Débil
0.7 a 0.8	Aceptable
0.8 a 0.9	Bueno
> 0.9	Excelente

Fuente: Elaborado en base a los resultados SPSS 25

Examinando los resultados se deduce que el Alfa de Cronbach tiene una fiabilidad de 0.895 el intervalo se ubica entre 0.8 a 0.9 siendo un nivel bueno.

3.2.4. Procesamiento y análisis de datos

- **Procesamiento de datos**

Para la realización del presente estudio se formula 51 preguntas teniendo en cuenta la dimensión y los indicadores de la variable “Clima organizacional” y “Estrés laboral”, luego se procedió a recolectar los datos en la muestra establecidos en el ítem 8.1.2. del presente informe, para lo cual se utilizó como instrumento de recolección de datos al cuestionario, dentro de las dificultades encontradas en el proceso de levantamiento de información fue la negatividad de las personas a prestar ayuda a la investigación, de unas diez personas consultadas, tres de ellas en promedio rechazaron su participación, sin embargo luego del sustento y explicación de la finalidad de la tesis accedieron a ser encuestadas, posterior al levantamiento de información este fue traspasado y almacenado en una base de datos guardando para posteriormente ser analizados mediante el programa estadístico SPSS en su versión 25. Así mismo para medir la confiabilidad del instrumento, se realiza la prueba estadística de Alfa de Cronbach.

- **Análisis de datos**

Considerando la opinión de distintos autores, en una investigación se autoriza emplear diversos métodos de análisis estadísticos considerando en esta oportunidad el análisis descriptivo y análisis inferencial. El descriptivo, puesto que se pretende describir y evaluar características de la conducta o estado de comportamiento adquiridos por medio de la encuesta. El inferencial porque se realiza un análisis más profundo para obtener la comprobación de las hipótesis. Conforme Carrasco (2005) nombran que la exploración descriptiva, pretende seleccionar información de un grupo de investigación, para especificar el sistema con exactitud y descripción, este método busca coleccionar encuestas de cifras, entrevistas o estilos de vida, con el objeto de dar un resultado exacto.

Los datos una vez obtenidos, tras la aplicación de los cuestionarios a la muestra de estudio, fueron vaciadas a una hoja de cálculo Excel 2019, para su presentación mediante tablas y figuras, la hipótesis de investigación se validó mediante el uso de la prueba de correlación estadística Rho de Spearman, la misma que permitirá evaluar con variación de las variables a estudiar y determinar la intensidad de estas.

IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

Objetivo específico uno: Determinar la relación entre la dimensión sistema individual del clima organizacional y el estrés laboral en la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Trujillo – 2021.

Sistema de hipótesis

H₀: No existe una relación significativa entre la dimensión sistema individual del clima organizacional y el estrés laboral en la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Trujillo – 2021.

H_i: Existe una relación significativa entre la dimensión sistema individual del clima organizacional y el estrés laboral en la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Trujillo – 2021.

La hipótesis nula es aceptada solo y solo si el valor de significancia sea superior a 0.05, que corresponde a un nivel de confianza del 95%.

Tabla 5

Correlación de Spearman entre el sistema individual del clima organizacional y el estrés laboral en la PEA Ocupada del distrito de Trujillo

		Sistema individual del Clima organizacional		
		Coeficiente de correlación	1,000	-,917**
Rho de Spearman	Sistema individual del Clima organizacional	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	-,917**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

Fuente: Elaborado en base a los resultados SPSS 25

Como resultado, el coeficiente de correlación de -0.917, como indicador de relación causal negativo o indirecto y su alto valor sustenta la relación del sistema individual del clima organizacional y el estrés laboral. El nivel de significancia encontrada con respecto a la significancia bilateral fue de 0.000, un valor menor que el estadístico de prueba de 0.05, mostrando una relación

significativa, Por tanto, se rechaza así la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que plantea que los sistemas individuales del clima organizacional se relacionan indirecta y significativamente con el estrés laboral en la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Trujillo – 2021.

Objetivo específico dos: Determinar la relación entre la dimensión sistema interpersonal del clima organizacional y el estrés laboral en la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Trujillo – 2021.

Sistema de hipótesis

H₀: No existe una relación significativa entre la dimensión sistema interpersonal del clima organizacional y el estrés laboral en la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Trujillo – 2021.

H_i: Existe una relación significativa entre la dimensión sistema interpersonal del clima organizacional y el estrés laboral en la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Trujillo – 2021.

La hipótesis nula es aceptada solo y solo si el valor de significancia sea superior a 0.05, que corresponde a un nivel de confianza del 95%.

Tabla 6

Correlación de Spearman entre el sistema interpersonal del clima organizacional y el estrés laboral en la PEA Ocupada del distrito de Trujillo

			Sistema interpersonal del clima organizacional	Estrés laboral
Rho de Spearman	Sistema interpersonal del clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	-,932**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	-,932**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

Fuente: Elaborado en base a los resultados SPSS 25

Como resultado, el coeficiente de correlación de -0.932, como indicador de relación causal negativo o indirecto y su alto valor sustenta la relación del sistema interpersonal del clima organizacional y el estrés laboral. El nivel de significancia encontrada con respecto a la significancia bilateral fue de 0.000, un valor menor que el estadístico de prueba de 0.05, mostrando una relación significativa, Por tanto, se rechaza así la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que plantea que los sistemas interpersonales del clima

organizacional se relacionan indirecta y significativamente con el estrés laboral en la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Trujillo – 2021.

Objetivo específico tres: Determinar la relación entre la dimensión sistema organizacional del clima organizacional y el estrés laboral en la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Trujillo – 2021.

Sistema de hipótesis

H₀: No existe una relación significativa entre la dimensión sistema organizacional del clima organizacional y el estrés laboral en la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Trujillo – 2021.

H_i: Existe una relación significativa entre la dimensión sistema organizacional del clima organizacional y el estrés laboral en la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Trujillo – 2021.

La hipótesis nula es aceptada solo y solo si el valor de significancia sea superior a 0.05, que corresponde a un nivel de confianza del 95%.

Tabla 7

Correlación de Spearman entre el sistema organizacional del clima organizacional y el estrés laboral en la PEA Ocupada del distrito de Trujillo

		Sistema organizacional del clima organizacional		
			Sistema organizacional del clima organizacional	Estrés laboral
Rho de Spearman	Sistema organizacional del clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	-,944**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	-,944**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
		N	384	384

Fuente: Elaborado en base a los resultados SPSS 25

Como resultado, el coeficiente de correlación de -0.944, como indicador de relación causal negativo o indirecto y su alto valor sustenta la relación del sistema organizacional del clima organizacional y el estrés laboral. El nivel de significancia encontrada con respecto a la significancia bilateral fue de 0.000, un valor menor que el estadístico de prueba de 0.05, mostrando una relación significativa, Por tanto, se rechaza así la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que plantea que los sistemas organizacionales del clima

organizacional se relacionan indirecta y significativamente con el estrés laboral en la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Trujillo – 2021.

Objetivo General: Determinar la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Trujillo – 2021.

Sistema de hipótesis

H₀: No existe una relación significativa entre el estrés laboral y el clima organizacional en la población económicamente activa ocupada del distrito de Trujillo – 2021.

H_i: Existe una relación significativa entre el estrés laboral y el clima organizacional en la población económicamente activa ocupada del distrito de Trujillo – 2021.

La hipótesis nula es aceptada solo y solo si el valor de significancia sea superior a 0.05, que corresponde a un nivel de confianza del 95%.

Tabla 8

Correlación de Spearman entre el estrés laboral y el clima organizacional en la PEA Ocupada del distrito de Trujillo

			Estrés laboral	Clima organizacional
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,982**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		384	384
	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	-,982**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		384	384	

Fuente: Elaborado en base a los resultados SPSS 25

Como resultado, el coeficiente de correlación de -0.982, como indicador de relación causal negativo o indirecto y su alto valor sustenta la relación del estrés laboral y el clima organizacional en la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Trujillo. El nivel de significancia encontrada con respecto a la significancia bilateral fue de 0.000, un valor menor que el estadístico de prueba de 0.05, mostrando una relación significativa. Por tanto, se rechaza así la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que plantea que el estrés laboral se relaciona indirecta y significativamente con el clima

organizacional en la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Trujillo – 2021.

4.2. Discusión de resultados

El objetivo general de la investigación fue *determinar la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Trujillo – 2021*, se observa en la tabla 8 que el coeficiente de Spearman encontrado fue $r=-0.982$ con un p-valor=0.00 inferior que el estadístico de prueba 0.05, lo que expresa que existe una relación entre el estrés laboral y el clima organizacional. Esto quiere decir que, una inadecuada estrategia basada en sistemas individuales, interpersonales y organizacionales generan agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal tienden a relacionarse con el estrés del trabajador, es decir presentaran agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. Frente a lo mencionado se rechaza así la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que plantea que el estrés laboral se relaciona indirecta y significativamente con el clima organizacional en la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Trujillo. Evidentemente esto no es un hecho único ni aislado, ocurre en la mayor parte de los antecedentes recopilados, Ibarvo y Nuñez (2017) en su estudio expresa que el nivel del clima organizacional es muy bajo, y los encuentra preocupantes, no solo a pesar de la existencia de estrategias para mejorar el clima organizacional en la institución. Este hecho del clima organizacional confirma el estrés laboral de los trabajadores, incluso hay autores que prestan más atención, como en el caso de Flores (2003) quien expresa la importancia de destacar que la forma más eficaz de evitar el estrés en el trabajo es controlar las causas que lo provocan. De ahí que se deba tener en cuenta que la calidad de vida de los empleados debe convertirse en una filosofía organizacional en su conjunto con estrategias que permitan un estilo de vida estimulante. Estas razones apoyan la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Trujillo, como se establece en el primer objetivo de la investigación.

El objetivo específico uno de la investigación fue *determinar la relación entre la dimensión sistema individual del clima organizacional y el estrés laboral en la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Trujillo – 2021*, se

observa en la tabla 5 que el coeficiente de Spearman encontrado fue $r=-0.917$ con un p -valor=0.00 inferior que el estadístico de prueba 0.05, lo que expresa que existe una relación entre el sistema individual del clima organizacional y el estrés laboral. Esto quiere decir que, una baja satisfacción y autonomía en el trabajo, tienden a relacionarse con el estrés del trabajador, es decir presentaran agotamiento, frustración, culpa, dificultad, entre otros al realizar su trabajo. Frente a lo mencionado se rechaza así la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que plantea que el sistema individual del clima organizacional se relacionan indirecta y significativamente con el estrés laboral en la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Trujillo. Estos resultados son corroborados por Romero (2017) en su estudio expresa que el nivel del clima organizacional a nivel individual de cada trabajador es muy bajo, y los encuentra preocupantes, puesto que tener un buen clima laboral es la clave para que una empresa disminuya el estrés en sus trabajadores para así aumentar su productividad y tenga trabajadores eficientes, leales y felices. Asimismo, Quispe (2019) quien expresa que el diagnóstico del clima organizacional es relevante en cualquier organización porque propicia que gestores, a través de la identificación de los estresores laborales, puedan evaluar y ajustar continuamente la relación sujeto-organización, creando ambientes que estimulen el desempeño, la creatividad y la satisfacción de los empleados. Estas razones apoyan la relación entre el sistema individual del clima organizacional y el estrés laboral en la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Trujillo, como se establece en el primer objetivo de la investigación.

El objetivo específico dos de la investigación fue *determinar la relación entre la dimensión sistema interpersonal del clima organizacional y el estrés laboral en la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Trujillo – 2021*, se observa en la tabla 6 que el coeficiente de Spearman encontrado fue $r= -0.932$ con un p -valor=0.00 inferior que el estadístico de prueba 0.05, lo que expresa que existe una relación entre el sistema interpersonal del clima organizacional y el estrés laboral. Esto quiere decir que, una baja relación social entre trabajadores, la baja unión y compañerismo y la poca consideración de sus superiores, tienden a relacionarse con el estrés del trabajador, es decir presentaran agotamiento, frustración, culpa, dificultad, entre otros al realizar su

trabajo. Frente a lo mencionado se rechaza así la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que plantea que el sistema interpersonal del clima organizacional se relacionan indirecta y significativamente con el estrés laboral en la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Trujillo. Estos resultados son corroborados por Sánchez (2017) en su estudio expresa que el estrés es una construcción esencialmente subjetiva, puesto que los individuos movilizan factores tanto personales como situacionales para evaluar el potencial dañino de los eventos. En este sentido, cuando los sujetos sienten que no tienen los recursos o estrategias para responder a las demandas que encuentran estresantes, experimentan diferentes niveles de estrés que pueden afectar su equilibrio mental y bienestar. Cuando ocurre estrés adicional en el lugar de trabajo, afecta la calidad de su trabajo, el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, el bienestar mental y la vida en general. Asimismo, Peralta (2018) quien expresa que el estrés en el trabajo, hoy es un tema muy importante en el campo de la seguridad laboral porque lo son frecuentes las demandas que se hacen en el trabajo y en el grupo de trabajo, los mismos que generan estrés afectando negativamente en la salud, tanto física como emocionalmente a nivel personal como grupal, dado que principalmente produce cambios en un tipo de hormona que finalmente afecta la salud de las personas, y también produce cambios de comportamiento que afectan significativamente el clima organizacional. Estas razones apoyan la relación entre el sistema interpersonal del clima organizacional y el estrés laboral en la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Trujillo, como se establece en el segundo objetivo de la investigación.

El objetivo específico tres de la investigación fue *determinar la relación entre la dimensión sistema organizacional del clima organizacional y el estrés laboral en la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Trujillo – 2021*, se observa en la tabla 6 que el coeficiente de Spearman encontrado fue $r = -0.944$ con un $p\text{-valor} = 0.00$ inferior que el estadístico de prueba 0.05, lo que expresa que existe una relación entre el sistema organizacional del clima organizacional y el estrés laboral. Esto quiere decir que, un bajo incentivo y sistema de recompensas, así como la poca motivación y esfuerzo y el poco liderazgo de los superiores, tienden a relacionarse con el estrés del trabajador,

es decir presentaran agotamiento, frustración, culpa, dificultad, entre otros al realizar su trabajo. Frente a lo mencionado se rechaza así la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que plantea que el sistema organizacional del clima organizacional se relacionan indirecta y significativamente con el estrés laboral en la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Trujillo. Estos resultados son respaldados por Castellanos (2012) quien expresa que el sistema organizacional puede conducir a la creación de un clima organizacional que sea independiente de las características de las personas que la integran. De esta forma, el clima organizacional está íntimamente relacionado con la estructura organizacional en la que los individuos adquieren experiencia, por lo tanto estas impactan en el estrés de los trabajadores si no están bien implementadas. Asimismo, Pulido (2003) expresa que los sistemas organizacionales tiene como objetivo explicar el clima organizacional en grupos de trabajadores pertenecientes a una misma organización. De acuerdo con esta afirmación, se otorga mayor importancia a los aspectos estructurales y organizacionales de la institución y se asume que conducen a cambios significativos en el clima organizacional. Estas razones apoyan la relación entre el sistema interpersonal del clima organizacional y el estrés laboral en la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Trujillo, como se establece en el tercer objetivo de la investigación.

CONCLUSIONES

- Los resultados de la investigación permiten concluir que las variables clima organizacional y estrés laboral guardan relación entre sí, en la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Trujillo, la misma que se ve expresada, mediante el coeficiente de correlación de Spearman, para la cual toma el valor de -0.982, valor que evidencia que existe una correlación inversa y elevada, esto quiere decir que cuanto mejor sea el clima organizacional, se tendrá niveles bajos de estrés laboral.
- Se concluye a partir de los resultados de la investigación que la dimensión sistema individual de la variable clima organizacional y la variable estrés laboral presentan relación inversa y elevada, lo cual evidencia a partir del coeficiente de correlación de Spearman, el mismo que toma el valor de -0,917.
- Se concluye a partir de los resultados de la investigación que la dimensión sistema interpersonal de la variable clima organizacional y la variable estrés laboral presentan relación inversa y elevada, lo cual evidencia a partir del coeficiente de correlación de Spearman, el mismo que toma el valor de -0,932.
- Se concluye a partir de los resultados de la investigación que la dimensión sistema organizacional de la variable clima organizacional y la variable estrés laboral presentan relación inversa y elevada, lo cual evidencia a partir del coeficiente de correlación de Spearman, el mismo que toma el valor de -0,944.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los administradores y/o responsables de las empresas del distrito de Trujillo, realizar talleres destinados a los colaboradores de su organización que le permitan, afrontar de mejor manera el estrés laboral que se presenta como producto de la interacción con sus responsabilidades laborales.
- Se recomienda a los administradores y/o responsables de las empresas del distrito de Trujillo, desarrollar actividades que procuren crear espacios, en que los colaboradores logren confraternizar entre ellos, de tal manera que se puedan crear equipos de trabajo y se consolide la confianza entre ellos.
- Se recomienda a los administradores y/o responsables de las empresas del distrito de Trujillo, crear grupos de trabajo que les permitan, intercambiar experiencias, con el fin de lograr un mejor trabajo, asimismo es importante hacer notar que un trabajo coordinado facilita de manera notable la realización del trabajo.
- Se recomienda a los administradores y/o responsables de las empresas del distrito de Trujillo, desarrollar talleres destinados a reforzar las habilidades sociales en los colaboradores, así como el clima organizacional necesario para una adecuada coordinación y trabajo, con el objetivo de mejorar la calidad de los trabajos que se brindan en la empresa.

REFERENCIAS

- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2017). *Cómo abordar los problemas psicosociales y reducir el estrés relacionado con el trabajo*. Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.
- Aghdasi, S., Kiamanesh, A., & Naveh, A. (2017). *Emotional intelligence and organizational commitment: Testing the mediatory role of occupational stress and job satisfaction*. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*.
- Altmann, R. (2000). *Understand the organizational climate*. *Canadian Manager*.
- Álvarez, H. (2005). *Modelo hacia un clima organizacional plenamente gratificante*. Universidad del Valle.
- Anitei, M., Stoica, I., & Samsonescu, M. (2019). *Particularities of personality traits and perceived stress at workplace*. For the young workers in United Kingdom.
- Arshadi, N., & Damiri, H. (2013). *The relationship of job stress with turnover intention and job performance: Moderating role of OBSE*. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*.
- Asociación Estadounidense de Psicología. (2018). *Uso de prácticas integradas y complementarias en el tratamiento del estrés ocupacional: una revisión integral*. *Medicina Global*.
- Bellagamba, G., & Gionta, G. (2015). *Organizational factors impactinig job strain and mental quality of life in emergency and critical care units*. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*.
- Brunet, L. (2004). *El clima de trabajo en las organizaciones: definición, diagnóstico y consecuencias*. México: Trillas.
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima, Perú: San Marcos.
- Castellanos, J. (2012). *Diagnóstico del clima organizacional*. Navarra, España: Académica Española.
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional, (3ra. Ed.)*. México: Interamericana Editores.
- Collins, V. (2015). *A meta-analysis of burnout and occupational stress*. *Information & Learning*.

- Cooper, C. (2016). *Theories of organizational stress*. New York, United States: Oxford University Press.
- El Comercio. (2018). *El 61,6% de las empresas no toman ninguna medida para reducir el estrés*. Lima, Perú.
- Flórez, C. (2018). *Estrés laboral en empresas manufactureras*. Caldas, Colombia.
- García, J. (2016). *Marketing digital*. Madrid, España: Editorial CEP SL.
- García, M. (2017). *Del clima organizacional a la cultura organizacional*. Cali, Colombia: Universidad del Valle.
- García, O. (2019). *Un modelo para el autodiagnóstico del clima organizacional*. Medellín, Colombia: Revista Tecnología Administrativa.
- Gibson, J. (1983). *Organizaciones, conducta, estructura y proceso, (1ra. Ed.)*. México: Nueva Editorial Interamericana.
- Glass, D., & Mcknight, J. (2018). *Perceived control, depressive symptomatology and professional burnout: a review of the evidence*. Psychology and Health.
- Gómez, M., & Vicario, O. (2008). *Clima organizacional: Conceptualización y propuesta de una escala*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Hellriegel, D. (2009). *Comportamiento organizacional*. Santa Fe, México: Cengage Learning Editores SA.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación, (6ta. Ed.)*. México: McGraw-Hill.
- Ibarvo, P., & Núñez, M. (2017). *Investigación del clima organizacional y el nivel de estrés de los trabajadores en los juzgados de familia tradicionales de la ciudad de Chihuahua*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Instituto Nacional de Salud Mental. (2017). *Indicadores de salud mental asociados al riesgo psicosocial laboral en un hospital público*. Perú: Revista Medica Peruana.
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1984). *Manual for the ways of coping questionnaire*. California, States United: Consulting Psychologists Press.
- Levi, L. (2018). *Factores psicosociales, estres y salud*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.
- López, D. (2018). *Estrés, epidemia del siglo XXI: cómo entenderlo, entenderse y vencerlo*. Buenos Aires, Argentina: Lumen.

- Lu, D., Sun, N., Hong, S., & Fan, Y. (2020). *Occupational stress and coping strategies among emergency department nurses of China*. Archives of Psychiatric Nursing.
- Martínez, J. (2015). *Marketing en la actividad comercial*. España: Paraninfo.
- Marulanda, I. (2018). *Estrés laboral, enemigo silencioso de la salud y la satisfacción con la vida*. Lima, Perú: Editorial Los Angeles.
- Méndez, C. (2019). *Clima organizacional en Colombia*. Bogotá, Colombia: Universidad del Rosario.
- Ministerio de Salud. (2019). *Metodología para el estudio del clima organizacional*. Lima, Perú: Documento Técnico.
- Mora, D., Segovia, G., & Arco, A. (2018). *Stress, neurotransmitters, corticosterone and body-brain integration*. SciVerse ScienceDirect.
- Ordoñez, M. (2013). *Informe de encuesta de clima organizacional*. Jauja, Perú.
- Organismo Mundial de Salud. (2019). *Caracterización de los síntomas físicos de estrés en el equipo de trabajo*.
- Organización Mundial de la Salud. (2018). *La organización del trabajo y el estrés*. Serie de protección de la salud de los trabajadores.
- Paton, N. (2019). *Time to tackle stress at work*. Occup Health.
- Peralta, W. (2018). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral en una industria automotriz*. Trujillo, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Pintado, E. (2011). *Comportamiento organizacional: Generación y liderazgo conductivo del talento humano, (3ra. Ed.)*. Lima, Perú: Negocios Arco Iris SRL.
- Polman, R., & Nicholls, A. (2019). *Stress and symptoms of burnout: The influence of avoidance coping and social support*. Health Psychol.
- Pulido, C. (2003). *Clima organizacional*. Lima, Perú: Athamor.
- Quispe, R. (2019). *Relación entre el estrés laboral en trabajadores de la salud y el clima organizacional del Departamento de Obstetricia y Ginecología del Hospital Regional Hipólito Unanue, MINSA*. Tacna, Perú: Universidad Católica de Santa María.
- Rodríguez, A. (2004). *Psicología de las organizaciones*. Barcelona, España: UOC.
- Rodríguez, N. (2006). *El clima organizacional en una empresa*. Buenos Aires, Argentina.

- Romero, S. (2017). *Relación entre clima organizacional y estrés laboral de los trabajadores según la ubicación de los servicios de la sede del gobierno regional en Ancash en 2017*. Huaraz, Perú: Universidad Mayor de San Marcos.
- Sánchez, F. (2017). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera*. Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- Schaufeli, W., & Enzmann, D. (2011). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. London, United Kingdom: Taylor y Francis LTD.
- Steve, W. (2011). *Managing workplace stress: a best practice blueprint*. Original from Cornell University.
- Tamayo, T., & Tamayo, M. (2009). *El proceso de la investigación científica, (4ta. Ed.)*. México: Editorial Limusa SA.
- Taris, T., & Stoffelsen, J. (2014). *Differences in burnout risk between jobs and individuals: About the role of job autonomy*. Tijdschrift voor Psychologie en Gezondheid.

ANEXOS

Anexo 01

Instrumentos de recolección de datos

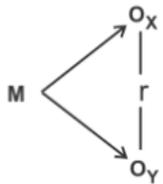
Cuestionario sobre estrés laboral										
Instrucciones Estimado (a), a continuación, usted encontrará un conjunto de afirmaciones a las que deberá responder con la mayor sinceridad, para la cual coloque una (X) en el recuadro correspondiente de acuerdo con los siguientes:										
Datos Generales										
<ul style="list-style-type: none">• Edad: de 18 a 25 años () de 25 a 35 años () de 36 a 55 años () de 55 a más ()• Sexo: Masculino () Femenino ()										
Nunca	Una o varias veces al año	Una vez al mes o menos	Varias veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana					
0	1	2	3	4	5					
Nº	ÍTEMS				0	1	2	3	4	5
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo									
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo									
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar									
4	Comprendo fácilmente como se sienten mis compañeros de trabajo									
5	Creo que trato a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales									
6	Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo									
7	Trato muy eficazmente los problemas de mis compañeros									
8	Me siento abrumado por mi trabajo									
9	Con mi trabajo influyo positivamente en la vida de las personas									
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo mi trabajo									
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente									
12	Me siento muy activo									
13	Me siento frustrado por mi trabajo									
14	Creo que estoy trabajando demasiado									
15	No me preocupa lo que les ocurre a mis compañeros									
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés									
17	Es fácil para mí crear una atmosfera relajada con mis compañeros									
18	Me siento bien después de trabajar con mis compañeros									
19	He conseguido muchas cosas satisfactorias en mi profesión									
20	Siento que no pudo más con mi trabajo									
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma									
22	Siento que mis compañeros me culpan por alguno de sus problemas laborales									

Gracias por su colaboración

Escala de Clima Organizacional										
Instrucciones										
Estimado (a), a continuación, usted encontrará unas frases relacionadas con el trabajo. Aunque están pensadas para muy distintos ambientes laborales, es posible que algunas no se ajusten del todo al lugar donde usted trabaja. Trate de acomodarlos a su propio caso y decida por la opción que considere más apropiada:										
Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		
0		1		2		3		4		
Nº	ÍTEMS					0	1	2	3	4
1	Te sientes satisfecho con sus actividades									
2	Te sientes realizado con tu trabajo									
3	Dentro de la organización disfrutas realizar tus actividades									
4	Realizas tu trabajo con desagrado									
5	Gozas con libertad para elegir cómo hacer tus actividades									
6	Eres libre respecto a la forma de solucionar los problemas relacionados con sus actividades									
7	Se te brinda la oportunidad de proponer la forma en que desea realizar sus actividades									
8	Te llevas bien con tus compañeros									
9	En la organización hay compañerismo entre sus miembros									
10	Existe confianza entre los compañeros para platicar cualquier tipo de problema									
11	Cuando se incorpora un nuevo compañero, usted inmediatamente lo integra al grupo									
12	Te sientes parte de un mismo equipo con tus compañeros de trabajo									
13	En tu trabajo se unen esfuerzos cuando surgen problemas laborales									
14	En la empresa la unión entre compañeros propicia un ambiente agradable									
15	El superior inmediato trata a todo el personal de la manera más humana posible									
16	El trato de los jefes hacia sus compañeros es con respeto									
17	Los superiores dan apoyo al personal en la realización de sus actividades									
18	Los superiores tratan con indiferencia a su personal									
19	Dentro de la empresa, su superior trata a sus compañeros de manera deshumanizada									
20	La empresa emplea incentivos para que los trabajadores realicen mejor sus actividades									
21	Todos los trabajadores dentro de la empresa tienen posibilidades de ser beneficiados por su trabajo									
22	La empresa otorga estímulos a los trabajadores para mejorar su desempeño									
23	Existen diversas formas de recompensar a los trabajadores									
24	Cada trabajador realiza sus actividades con entusiasmo									
25	Los trabajadores muestran agrado en realizar sus tareas									
26	Los trabajadores brindan su mejor esfuerzo en la realización de su trabajo									
27	Su superior mantiene una actitud abierta para recibir propuestas relacionadas al trabajo									
28	En la empresa todos los trabajadores reciben apoyo de su superior en la realización de las tareas									
29	A su superior se le dificulta guiar al personal para que estos cumplan con los objetivos de la empresa									

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título del Trabajo: El clima organizacional y su relación con el estrés laboral en la población económicamente activa ocupada de la ciudad de Trujillo - 2021

ENUNCIADO DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p>¿Existe relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Trujillo – 2021?</p>	<p>Existe una relación significativa entre el clima organizacional y el estrés laboral en la población económicamente activa ocupada del distrito de Trujillo – 2021</p>	<p>General:</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Trujillo – 2021 <p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar la relación entre la dimensión sistema individual del clima organizacional y el estrés laboral en la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Trujillo – 2021. Determinar la relación entre la dimensión sistema interpersonal del clima organizacional y el estrés laboral en la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Trujillo – 2021. Determinar la relación entre la dimensión sistema organizacional del clima organizacional y el estrés laboral en la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Trujillo – 2021. 	<p>Correlacional descriptivo de corte transversal no experimental</p>  <p>M: Muestra OX: Clima organizacional OY: Estrés laboral r: Relación entre las variables</p>	<p>La población está formada por la Población Económicamente Activa Ocupada de la ciudad de Trujillo.</p> <p>Tamaño de la muestra: 384 pertenecientes a la PEA Ocupada de la ciudad de Trujillo</p>