



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y GERENCIA**

**El Estrés laboral y su Relación con el Clima Organizacional en la
Oficina Técnica de Administración de una Entidad Pública en el año
2021**

TESIS

**Para Optar el Título Profesional de Licenciado en
Administración y Gerencia**

AUTOR

**Trejo Levy, Pedro Cristian
(ORCID: 0000-0002-3111-687X)**

ASESOR

**Villa Esteves, José Antonio
(ORCID: 0000-0003-0005-4482)**

**Lima, Perú
2023**

Metadatos Complementarios

Datos de autor

Trejo Levy, Pedro Cristian

Tipo de documento de identidad del AUTOR: DNI

Número de documento de identidad del AUTOR: 74810233

Datos de asesor

Villa Esteves, José Antonio

Tipo de documento de identidad del ASESOR: DNI

Número de documento de identidad del ASESOR: 07778554

Datos del jurado

JURADO 1: Yto Yto, Juan Luis, DNI 07815722, Orcid 0000-0003-2454-4179

JURADO 2: Veliz Duarte, Jesús Alvaro, DNI 10309432, Orcid 0000-0003-4661-051X

JURADO 3: Franco Del Carpio, Carlos Miguel, DNI 25807864, Orcid 0000-0002-5350-9914

JURADO 4: Gálvez Castillo, José Wilhelm, DNI 07813680, Orcid 0000-0003-0526-2934

Datos de la investigación

Campo del conocimiento OCDE: 5.02.04

Código del programa: 413256

Dedicatoria

Dedico la presente tesis a mis padres, quienes son la base y la fortaleza de mis logros personales y profesionales obtenidos. Les dedico este momento por ser siempre guiarme en la vida.

A mi hermano, quien, siempre me apoyo para cumplir mis objetivos profesionales y personales. Te dedico este momento por siempre ser mi mejor amigo.

Agradecimiento

Agradezco especialmente a Dios, por siempre darme la fe necesaria para creer en él y en mí mismo, y siempre guiarme para que mi accionar siempre sea el correcto en mi vida.

Agradezco a mis padres, Telesforo Simeón Trejo Chávez y María Manuela Levy Campos, por el sacrificio que realizaron para que pueda formarme profesionalmente para verme convertirme en un excelente profesional.

Agradezco a mi hermano, Jesús Edson Trejo Levy, por ser mi mejor amigo, siempre guiándome para ser un excelente estudiante y profesional.

Introducción

En la actualidad, la carga laboral de los trabajadores en las organizaciones, tanto públicas como privadas, ha tenido un elevado crecimiento por el contexto del COVID – 19, ya sea por el recorte de personal o solamente contratar personal para desarrollar actividades vitales en la organización. En el cual, este crecimiento de carga laboral está generando un aumento de estrés laboral en los colaboradores al momento de realizar sus actividades laborales. Así mismo, se conoce que el estrés laboral puede conllevar a una serie de consecuencias negativas en el colaborador y en la empresa, siendo más específico en el colaborador puede conllevarle a contraer consecuencias físicas, emocionales y laborales, y para la empresa puede conllevar a contraer impactos negativos en su estructura organizacional, procesos organizacionales y especialmente en el clima organizacional. Es por eso por lo que la presente investigación “El estrés laboral y su relación con el clima organizacional en la Oficina Técnica de Administración de una Entidad Pública 2021” tiene como finalidad investigar la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional para identificar y determinar cuáles son los elementos específicos del estrés laboral que tienen un impacto directo en el clima organizacional de una área, oficina o empresa.

De acuerdo con ello, el proceso de investigación se ha dividido en 6 capítulos conforme al siguiente orden: En el primer capítulo, se describe lo que plantea la investigación, sobre el estrés laboral y el clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración en una Entidad Pública, se realiza la formulación del problema, así mismo se determina el objetivo general y los objetivos específicos, se detalla la importancia del estudio y se describe las limitaciones y el alcance. En el segundo capítulo, se describe el marco teórico conceptual, en el cual primeramente se detalla los

antecedentes nacionales e internacionales que tienen relación con la investigación, luego se detalla las bases teóricas científicas tanto del estrés laboral como clima organizacional que detalla el contenido temático de estas dos variables de estudios, y por último se detalla los términos básicos del marco teórico con sus definiciones correspondientes para una mejor comprensión. En el tercer capítulo, se especifica la hipótesis general y específicas de la investigación presente, en el cual se describe con mayor detalle la variable independiente, Estrés Laboral, y la variable dependiente, Clima Organizacional, así mismo se muestra la matriz de operacionalización de variables y la matriz lógica de consistencia. En el cuarto capítulo, se describe el método del estudio que se utilizó en la investigación, en el cual se detallan el método y tipo de investigación, la población y la muestra utilizada, el diseño específico de la investigación, los instrumentos que se utiliza para la recolección de datos, el nivel de confiabilidad de los instrumentos utilizados, las técnicas de procesamiento que se utilizan para procesar la información recopilada y el análisis de los datos obtenidos, y por último el procedimiento que se utiliza para la ejecución del estudio. En el quinto capítulo, se detalla tanto los resultados obtenidos como la discusión de los resultados de la investigación, en el cual se describe los datos cuantitativos obtenidos de los cuestionarios, luego se analiza los datos obtenidos realizando una descripción sobre el contraste entre la hipótesis y la hipótesis nula tanto general como específica para que finalmente, al momento de discutir los resultados se fundamente las razones principales de los resultados obtenidos así como una comparación entre los resultados obtenidos de la presente investigación con los resultados obtenidos de otra tesis similar al estudio. En el sexto capítulo, se describe tanto las conclusiones de la investigación, así como las conclusiones que se plantean para dar una mejora a los problemas o hechos encontrados.

Índice

Carátula.....	i
Metadatos Complementarios	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Introducción.....	v
Índice	vii
Lista de Tablas.....	xii
Lista de Gráficos.....	xiii
Resumen	xv
Abstract.....	xvi
CAPÍTULO I	1
1 PLANTEAMIENTO DE ESTUDIO.....	1
1.1. Descripción de la realidad problemática	1
1.2. Formulación del Problema General y Específico	3
1.2.1. Problema General	3
1.2.2. Problemas Específicos	3
1.3. Objetivo General y Específicos	3
1.3.1. Objetivo General.....	3
1.3.2. Objetivos Específicos	4
1.4. Justificación e Importancia.....	4
1.4.1. Importancia.....	4

1.4.2. Justificación	5
1.5. Alcance y delimitaciones	6
1.5.1. Alcance	6
1.5.2. Delimitaciones	7
CAPÍTULO II.....	9
2 MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	9
2.1. Antecedentes de la Investigación	9
2.1.1. Antecedentes Internacionales	9
2.1.2. Antecedentes Nacionales	12
2.2. Bases teóricas - científicas.....	15
2.2.1. Estrés Laboral	15
2.2.1.1. Definición	15
2.2.1.2. Causas del Estrés	16
2.2.1.3. Consecuencias	19
2.2.1.4. Intervención y Afrontamiento al Estrés Laboral	22
2.2.1.5. Dimensiones del Estrés Laboral	26
2.2.2. Clima Organizacional	31
2.2.2.1. Definición	31
2.2.2.2. Importancia.....	31
2.2.2.3. Características.....	32
2.2.2.4. Tipos de Clima Organizacional	33
2.2.2.5. Dimensiones	35

2.3. Definición de Términos Básicos.....	42
CAPÍTULO III	46
3 HIPÓTESIS Y VARIABLES	46
3.1. Hipótesis y/o Supuestos Básicos	46
3.1.1. Hipótesis General	46
3.1.2. Hipótesis Específicas	46
3.2. Identificación de Variables y Unidades de Análisis	47
3.3. Matriz de Operacionalización de Variables.....	48
3.4. Matriz de Consistencia Lógica	51
3.5. Instrumentos de Recolección de Datos	55
CAPÍTULO IV.....	63
4 MÉTODO	63
4.1 Tipo y método de investigación.....	63
4.1.1 Tipo de investigación	63
4.1.2 Método de investigación (hipotético deductivo)	63
4.2 Diseño específico de investigación.....	63
4.3 Población, Muestra o Participantes	64
4.3.1. Población	64
4.3.2. Muestra	64
4.4. Instrumentos de recolección de datos	64
4.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	66
4.6. Procedimiento de la ejecución del estudio	66

CAPÍTULO V	68
5 RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	68
5.1 Datos Cuantitativos	68
5.1.1. Variable 1: Estrés Laboral	68
5.1.1.1. Dimensión: Factores Extraorganizacionales	68
5.1.1.2. Dimensión: Factores Organizacionales	69
5.1.1.3. Dimensión: Factores Grupales	71
5.1.1.4. Dimensión: Factores Individuales	72
5.1.1.5 Variable: Estrés Laboral	74
5.1.2. Variable N.º 2: Clima Organizacional.....	75
5.1.2.1. Dimensión: Comunicación	75
5.1.2.2. Dimensión: Liderazgo	77
5.1.2.3. Dimensión: Identidad	78
5.1.2.4. Dimensión: Relaciones Interpersonales.....	80
5.1.2.5. Dimensión: Motivación	81
5.1.2.6. Dimensión: Políticas de Gestión de Personal	83
5.1.2.7. Variable: Clima Organizacional	85
5.2. Análisis de Resultados.....	86
5.2.1. Prueba de Hipótesis Principal.....	86
5.2.2. Prueba de Hipótesis Específica 1.....	88
5.2.3. Prueba de Hipótesis Específica 2.....	91
5.2.4. Prueba de Hipótesis Específica 3.....	94

5.2.5. Prueba de Hipótesis Específica 4.....	96
5.3. Discusión de Resultados.....	98
CAPÍTULO VI.....	107
6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	107
6.1. Conclusiones.....	107
6.2. Recomendaciones	109
REFERENCIAS	115
APÉNDICE 1	119
APÉNDICE 2.A	123
APÉNDICE 2.B.....	127

Lista de Tablas

Tabla 1: Variable estrés laboral	47
Tabla 2: Variable clima organizacional.....	47
Tabla 3: Unidad de análisis	48
Tabla 4: Nivel de fiabilidad del Instrumento de estrés laboral.....	65
Tabla 5: Nivel de fiabilidad del instrumento de clima organizacional.....	65
Tabla 6: Resultados de la dimensión: Factores Extraorganizacionales.....	68
Tabla 7: Resultados de la dimensión: Factores Organizacionales.....	69
Tabla 8: Resultados de la dimensión: Factores Grupales	71
Tabla 9: Resultados de la dimensión: Factores Individuales.....	72
Tabla 10: Resultados de la variable: Estrés Laboral	74
Tabla 11: Resultados de la dimensión: Comunicación.....	75
Tabla 12: Resultados de la dimensión: Liderazgo.....	77
Tabla 13: Resultados de la dimensión: Identidad.....	78
Tabla 14: Resultados de la dimensión: Resultados Interpersonales	80
Tabla 15: Resultados de la dimensión: Motivación	81
Tabla 16: Resultados de la dimensión: Políticas de Gestión de Personal	83
Tabla 17: Resultados de la variable: Clima Organizacional.....	85
Tabla 18: Variables Estrés Laboral y el Clima Organizacional	87
Tabla 19: Dimensión Los Factores Extraorganizacionales y Variable Clima Organizacional.....	89
Tabla 20: Dimensión Los Factores Organizacionales y Variable Clima Organizacional	92
Tabla 21: Dimensión Los Factores Grupales y Variable Clima Organizacional	94
Tabla 22: Dimensión Los Factores Individuales y Variable Clima Organizacional	97

Lista de Gráficos

Gráfico 1: Otros tipos estresores	19
Gráfico 2: Consecuencias físicas del estrés laboral.....	19
Gráfico 3: Consecuencias psicológicas del estrés laboral	20
Gráfico 4: Consecuencias laborales u organizacionales.....	21
Gráfico 5: Resultados de la dimensión: Factores Extraorganizacionales.....	69
Gráfico 6: Resultados de la dimensión: Factores Organizacionales.....	70
Gráfico 7: Resultados de la dimensión: Factores Grupales	72
Gráfico 8: Resultados de la dimensión: Factores Individuales.....	73
Gráfico 9: Resultados de la variable: Estrés Laboral	75
Gráfico 10: Resultados de la dimensión: Comunicación	76
Gráfico 11: Resultados de la dimensión: Liderazgo.....	78
Gráfico 12: Resultados de la dimensión: Identidad.....	79
Gráfico 13: Resultados de la Dimensión: Relaciones Interpersonales	81
Gráfico 14: Resultados de la dimensión: Motivación	82
Gráfico 15: Resultados de la dimensión: Políticas de Gestión de Personal	84
Gráfico 16: Resultados de la variable: Clima Organizacional	86
Gráfico 17: Resultados de tabla cruzada variable: Estrés Laboral*variable: Clima Organizacional.....	88
Gráfico 18: Resultados de tabla cruzada dimensión: Factores Extraorganizacionales *variable: Clima Organizacional	91
Gráfico 19: Resultados de tabla cruzada dimensión: Factores Organizacionales *variable: Clima Organizacional	93

Gráfico 20: Resultados de tabla cruzada dimensión: Factores Grupales*variable: Clima Organizacional.....	96
Gráfico 21: Resultados de tabla cruzada dimensión: Factores Individuales*variable: Clima Organizacional	98

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como propósito dar solución a la problemática presente en la Oficina Técnica de Administración de una entidad pública de Lima - Perú, en el cual está conformada por un personal que se ve afectado por el estrés laboral debido a la carga laboral, en el cual esto puede estar influenciando en el clima organizacional de la oficina mencionada.

Ante el problema expuesto, se determinó el objetivo principal, el cual es Determinar en qué medida se relaciona el estrés laboral y clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración de una Entidad Pública en el año 2021. Asimismo, se realizó el planteamiento de la hipótesis general, la cual es que el estrés laboral se relaciona significativamente con el clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración de una entidad pública en el año 2021.

El tipo de investigación es cuantitativa y aplicada, así mismo el método de investigación es hipotético deductivo. Referente al diseño específico de investigación, es no experimental, correlacional, descriptivo y transversal.

La población está compuesta por 84 colaboradores de la oficina técnica de administración de una entidad pública y la muestra está compuesta por el total de la población, 84 colaboradores, y será muestreo no probabilístico intencional.

El instrumento de recojo de datos que se utilizó son dos cuestionarios que se aplicaron al total de la muestra. Finalmente, la conclusión general de la presente investigación es que el estrés laboral si se relaciona significativamente con el clima organizacional. Sin embargo, la Oficina Técnica de Administración cuenta con un alto nivel de clima organizacional a pesar de que exista un alto nivel de estrés laboral.

Palabras Claves: Estrés Laboral y Clima Organizacional

Abstract

The purpose of this research work is to provide a solution to the problem present in the Technical Administration Office of a public entity in Lima - Peru, which is made up of personnel who are affected by work stress due to the workload, which may be influencing the organizational climate of the aforementioned office.

In view of the exposed problem, the main objective was determined, which is to determine to what extent the work stress and organizational climate of the Technical Office of Administration of a Public Entity in the year 2021 are related. Likewise, the general hypothesis was formulated, which is that work stress is significantly related to the organizational climate of the Technical Office of Administration of a public entity in the year 2021.

The type of research is quantitative and applied, likewise the research method is hypothetical deductive. Regarding the specific research design, it is non-experimental, correlational, descriptive, and transversal.

The population is composed of 84 collaborators of the Technical Office of Administration of a public entity and the sample is composed of the total population, 84 collaborators, and it will be a non-probabilistic intentional sampling.

The data collection instrument used was two questionnaires that were applied to the total sample. Finally, the general conclusion of this research is that work stress is significantly related to organizational climate. However, the technical office of administration has a high level of organizational climate despite the high level of work stress.

Key words: Job stress and organizational climate.

CAPÍTULO I

1 PLANTEAMIENTO DE ESTUDIO

1.1. Descripción de la realidad problemática

En los últimos años debido al COVID – 19, las organizaciones mundiales sea empresas, entidades públicas u organismos internacionales han sido afectados por los diversos cambios a nivel laboral, en el cual nuestro país no es ajeno a estos cambios, específicamente las entidades públicas han tenido que adaptar sus procesos administrativos y operativos dentro del presupuesto que el estado les ha asignado. Así mismo, por el contexto COVID – 19, las entidades públicas solo están priorizando sus actividades esenciales o de mayor importancia, trayendo consigo que también solo se cuente con el personal necesario para realizar estas actividades. No obstante, las entidades públicas ya se encuentran dentro del proceso de reactivar las actividades y/o proyectos que normalmente realizaban antes de la pandemia.

Esto se puede evidenciar dentro de una entidad pública que es un organismo constitucional autónomo de nuestro país, en el cual la entidad a inicios del COVID-19 hasta el primer trimestre del año 2021 solamente han priorizado sus actividades y/o proyectos esenciales, pero desde el segundo trimestre del año 2021 hasta la actualidad la entidad ya ha vuelto a retomar algunas actividades y/o proyectos que normalmente realizaban antes de la pandemia. Esto ha provocado un aumento en la carga laboral que normalmente ha estado realizando el personal administrativo y/u operativo desde que inicio la pandemia del COVID-19.

Este aumento de carga laboral en la entidad ha tenido una mayor influencia en el personal de las Direcciones Nacionales y de las Oficinas Técnicas, pero específicamente

ha tenido un mayor impacto en el personal de la Oficina Técnica de Administración, en el cual esta Oficina Técnica se subdivide en tres Oficinas Ejecutivas: Oficina Ejecutiva de Abastecimiento, Oficina Ejecutiva de Personal y Oficina Ejecutiva de Financiera. Debido al aumento de la carga laboral, el personal de la Oficina Técnica de Administración actualmente ha estado invirtiendo un mayor tiempo y esfuerzo para atender dicho aumento de carga laboral.

El tiempo y esfuerzo que está invirtiendo el Personal de la Oficina Técnica de Administración para atender las actividades generadas por el aumento de la carga laboral, les ha provocado en general algunos síntomas como cansancio físico, falta de motivación, disminución de su rendimiento laboral, alteraciones de descanso, saturación de información y dificultad de concentración. Por lo tanto, todos estos síntomas indican que actualmente los colaboradores se encuentran con estrés laboral, ya sea en menor o mayor intensidad.

Así mismo, también hay que mencionar que el estrés laboral estaría influyendo o repercutiendo en elementos intangibles de la oficina técnica como en el clima organizacional, que es un elemento indispensable tanto para la organización y sus respectivas oficinas y direcciones como para los colaboradores al momento realizan sus actividades laborales. En otras palabras, existiría una alta posibilidad de que los síntomas de estrés que actualmente presentan el personal de la Oficina Técnica de Administración de la entidad repercuten en el clima organizacional que actualmente presenta la Oficina Técnica de Administración, es por eso por lo que se va a investigar qué tipo y/o relación e impacto tiene el estrés laboral en el clima organizacional de dicha oficina técnica.

Al tener conocimiento de cómo se relaciona y qué implicaciones tiene el estrés laboral y el clima organizacional entre sí en la Oficina Técnica de Administración,

vamos a determinar qué tipos de soluciones se pueden implementar con la finalidad de que se observe una disminución del estrés laboral dentro de un clima organizacional excelente, por el cual también va a generar que el personal cuente con las herramientas necesarias para manejar los síntomas que generan un estrés laboral provocando que no tenga un impacto directo en el clima organizacional, y más bien que este mismo permita reducir y manejar directamente el estrés laboral.

1.2. Formulación del Problema General y Específico

1.2.1. Problema General

¿Cuál es la relación del estrés laboral y clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración de una Entidad Pública?

1.2.2. Problemas Específicos

- a) ¿Cuál es la relación de los Factores Extraorganizacionales y el clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración de una Entidad Pública?
- b) ¿Cuál es la relación de los Factores Organizacionales y el clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración de una Entidad Pública?
- c) ¿Cuál es la relación de los Factores Grupales y el clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración de una Entidad Pública?
- d) ¿Cuál es la relación de los Factores Individuales y el clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración de una Entidad Pública?

1.3. Objetivo General y Específicos

1.3.1. Objetivo General

Determinar en qué medida se relaciona el estrés laboral y clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración de una Entidad Pública en el año 2021.

1.3.2. Objetivos Específicos

- a) Determinar en qué medida se relaciona los factores extraorganizacionales y clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración de una Entidad Pública en el año 2021.
- b) Determinar en qué medida se relaciona los factores organizacionales y clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración de una Entidad Pública en el año 2021.
- c) Determinar en qué medida se relaciona los factores grupales y clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración de una Entidad Pública en el año 2021.
- d) Determinar en qué medida se relaciona los factores individuales y clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración de una Entidad Pública en el año 2021.

1.4. Justificación e Importancia

1.4.1. Importancia

La presente investigación es importante porque permite conocer el estado en que se encuentran el estrés laboral de los servidores públicos de la Oficina Técnica de Administración de una Entidad pública y el clima organizacional de dicha entidad pública, así mismo de qué forma se relacionan entre sí.

También es importante esta investigación porque luego de conocer específicamente el estado en que se encuentran el estrés laboral y clima organizacional en la entidad pública, permitirá dar mejoras de solución, principalmente programas o políticas que puedan disminuir el estrés laboral y mantener un clima organizacional alto en la oficina técnica de administración.

1.4.2. Justificación

- **Justificación Teórica**

La realización de la presente investigación, según en la perspectiva teórica, se busca determinar tanto la vinculación como la forma de vinculación existente entre el clima organizacional y el estrés laboral en la Oficina Técnica de Administración de una entidad pública. También se busca determinar tanto la vinculación como el nivel de vinculación que existe entre el clima organizacional y los factores generadores de estrés laboral, que son los factores extraorganizacionales, organizacionales, grupales e individuales. También, se busca conocer el nivel actual de estrés laboral y clima organizacional existente en la Oficina Técnica de Administración de una entidad pública.

- **Justificación Práctica**

La realización de la presente investigación, según en la perspectiva práctica, sirve para identificar con exactitud los elementos, causas y situaciones específicas que generan estrés laboral y a la vez tienen incidencia en el clima organizacional dentro de la Oficina Técnica de Administración de una entidad pública con la finalidad de que se planteen estrategias y soluciones que se encuentran específicamente en las recomendaciones de esta investigación para que el estrés laboral no genere o se disminuya una vinculación negativa en el clima organizacional de la oficina ya mencionada. Así mismo, el presente estudio es beneficioso para los colaboradores de la oficina técnica de administración de una entidad pública porque permite reducir el estrés laboral identificando las causas principales que generan estrés a los colaboradores dentro de la Oficina Técnica de Administración, así también permite mejorar y fortalecer el clima organizacional dentro de esta oficina técnica para obtener un clima organizacional óptimo y fuerte en el corto, mediano y largo plazo para el desarrollo de

las actividades laborales de los colaboradores.

- **Justificación Metodológica**

Desde la perspectiva metodológica, el estudio es elaborado con rigor científico utilizando el método hipotético – deductivo buscándose determinar la relación entre el estrés laboral y clima organizacional en la Oficina Técnica de Administración de una entidad pública de la ciudad de Lima conllevando que se utilice e implemente dos instrumentos, un instrumento para medir el estrés laboral y el otro instrumento para medir el clima organizacional, con un alto nivel de confiabilidad a través del alfa de Cronbach que fueron aplicados a los colaboradores de la Oficina de Técnica de Administración de una entidad pública obteniéndose información objetiva, confiable y válida referente del clima organizacional y estrés laboral sobre la forma como se presentan en la Oficina Técnica de Administración así como la vinculación de estas dos variables que ocurre en dicha oficina haciendo que toda esta información obtenida sea utilizada para plantear las recomendaciones del estudio. Así mismo, estos instrumentos tienen validez para ser aplicados en otras investigaciones que requieran medir el estrés laboral y el clima organizacional en diferentes áreas de una organización o la organización como tal, especialmente en entidades públicas.

1.5. Alcance y delimitaciones

1.5.1. Alcance

La presente investigación es de alcance correlacional porque nos permite conocer la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en un área específica de una entidad pública, mostrando como la cultura organizacional se comporta frente al comportamiento del estrés laboral, llevándonos a conocer el impacto que tiene el estrés laboral de los servidores públicos en la cultura organizacional de la entidad pública.

Asimismo, es de alcance descriptivo porque nos permite describir tanto las causas, las consecuencias y los mecanismos de afrontamiento del estrés laboral como las características, clasificación, componentes del clima organizacional, en el cual esto nos permitirá identificar que definiciones, conceptos y dimensiones serán medidos en nuestra población de estudio para la recolección de información.

1.5.2. Delimitaciones

- **Delimitación Espacial**

La investigación se realizó en la Oficina Técnica de Administración de una Entidad Pública en la ciudad de Lima.

- **Delimitación Temporal**

La investigación se realizó desde el mes de octubre del 2021 hasta el mes de marzo del 2022. Específicamente, el mes de octubre del 2021 se inicia el estudio con la observación del problema existente dentro de la oficina técnica de administración, así mismo con la elaboración del primer capítulo del estudio. Luego, en el mes de noviembre del 2021 se elabora tanto el segundo y tercer capítulo, así mismo se realiza la elaboración de los dos instrumentos que se utilizara para la recolección de datos.

Seguidamente en el mes de diciembre del 2021 se aplica los instrumentos de recolección de datos a los colaboradores de la Oficina Técnica de Administración y se realiza el capítulo cuatro del estudio. Posteriormente, en el mes de enero del 2022 se realiza el quinto capítulo que se refiere a la descripción y discusión de los resultados obtenidos de la aplicación de los cuestionarios. Por último, en el mes de febrero y marzo del 2022 se realizó las conclusiones y recomendaciones del estudio que pertenecen al sexto capítulo así mismo se realizó la carátula, el resumen, el abstract, el índice, la lista de tablas y la lista de gráficos.

- **Delimitación Social**

La investigación beneficia tanto a los colaboradores de la Oficina Técnica de Administración como a la misma oficina de una entidad pública de Lima – Perú, debido a que el estudio permitirá reducir y/o mantener un nivel bajo de estrés laboral en los colaboradores, y así mismo permitirá que exista y/o siga existiendo un excelente clima organizacional a corto, mediano y largo plazo siendo óptimo para el desarrollo de las actividades laborales dentro de la Oficina Técnica de Administración.

Así mismo, el presente estudio pertenece a la línea de investigación de Gestión de Recursos Humanos y Comportamiento organizacional, específicamente a la sub – línea de investigación de Desarrollo y Comportamiento Organizacional porque la investigación tiene como fin conocer el comportamiento de los servidores públicos dentro de la organización a través del estrés laboral y la relación e impacto que tiene sobre la cultura organizacional de la entidad pública, en el cual esta variable es uno de los factores importante dentro del Desarrollo organizacional de una organización o entidad pública.

CAPÍTULO II

2 MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes planteados nos permitirán poder conocer los trabajos previos realizados sobre las variables de estudio y a la vez contrastar nuestros resultados para un mejor análisis.

2.1.1. Antecedentes Internacionales

(Calahorrano, 2019), en su tesis titulada “Identificación de los niveles de estrés laboral y su relación con el clima organizacional del Personal Docente de Educación Básica de una Unidad Educativa Fiscal” para optar el Grado de Magíster en Seguridad y Salud Laboral en la Universidad Central de Ecuador, tuvo por objetivos determinar la relación entre el Estrés Laboral y el Clima Organizacional del personal docente con la finalidad de evaluar el nivel de estrés laboral del personal identificando cuál es la percepción del personal referente al clima organizacional, concluyendo que el estrés laboral se relacionan positivamente con el clima organizacional siendo un indicativo para que se haya tomado medidas de acciones preventivas y correctivas proponiendo como medio de solución un programa de mejoramiento de clima organizacional, ya que el personal docente cuenta con un nivel medio - bajo de estrés percibiendo un clima organizacional adecuado. La investigación es de tipo descriptivo transversal de un diseño no experimental. Así mismo, la investigación cuenta con un enfoque cuantitativo y cualitativo con una muestra de 40 docentes, en el cual se aplicaron dos cuestionarios para evaluar el estrés y clima laborales.

(Jaramillo, 2015), en su tesis titulada “La incidencia del estrés laboral en el clima organizacional de los empleados del palacio municipal del Gobierno Autónomo

Descentralizado del Cantón Mejía, en el período 2012-2013” para optar el Grado de Magíster en Seguridad y Salud Laboral en la Universidad Central de Ecuador, tuvo por objetivos determinar la incidencia del Estrés Laboral en el Clima Organizacional del personal del palacio municipal con la finalidad de identificar las causas posibles del estrés laboral que influyen en el clima organizacional, concluyendo que el estrés laboral no es un factor que altera al clima organizacional en dicho palacio municipal, ya que el clima organizacional donde el personal realiza sus actividades no favorece el apareamiento del estrés. Pero pese a que trabajan en un ambiente estable, las mujeres tienden a tener indicios de estrés más que los hombres. La investigación ya que el personal docente cuenta con un nivel bajo de estrés percibiendo un clima organizacional adecuado. La investigación es de tipo descriptivo transversal de un diseño no experimental. Así mismo, la investigación cuenta con un enfoque cuantitativo y cualitativo con una muestra de 40 docentes, en el cual se aplicaron dos cuestionarios para evaluar el estrés y clima laborales.

(Alarcón & Gutiérrez, 2012) en su tesis titulada “Clima Organizacional y estrés en empleados de una empresa de fabricación de muebles en Bogotá” para optar el Grado de Titulada en Psicología en la Pontificia Universidad Javeriana tuvo por objetivos identificar los acontecimientos del clima organizacional que propician estrés en los empleados de dicha empresa con la finalidad de conocer el nivel de intensidad que estos acontecimientos han estado afectando a los empleados, concluyendo que existen tres factores del clima organizacional que propician el estrés a los empleados que son el trabajado en sí mismo, la relación del sujeto con el trabajo y el contexto laboral, aunque todos estos factores impactan de forma homogénea. La investigación es de tipo descriptivo de diseño no experimental. Así mismo, la investigación cuenta con un enfoque cuantitativo con una muestra de 40 trabajadores que se le aplicó la prueba EAE

(Escala de apreciación de estrés) de la escala S como instrumento de recolección de datos.

(Burnett, 2017), en su tesis titulada “Mal comportamiento con buenas intenciones: el papel del Clima organizacional en un comportamiento pro organizacional poco ético” para optar el Grado de Maestría en Ciencia de Psicología Aplicada en la Clemson University tuvo por objetivos determinar la relación directa entre el comportamiento pro organizacional poco ético y el clima organizacional con la finalidad de comprender la naturaleza de esta relación y predecir cómo afecta el clima organizacional al comportamiento pro organizacional poco ético en los trabajadores, concluyendo que el clima organizacional y el comportamiento pro organizacional poco ético se relaciona de manera indirecta, pero es una relación complicada porque los climas organizacionales éticos más altos aumentan el comportamiento ético del empleado. Sin embargo, tener un clima organizacional moderadamente ético puede aumentar un comportamiento organizacional poco ético en comparación de un clima organizacional ético bajo. La investigación es de tipo descriptiva de diseño no experimental. Así mismo, el enfoque de la investigación es cuantitativo con una muestra de 400 trabajadores en el cual se utilizó encuestas online para obtener la información.

(Kemsley, 2018), en su tesis titulada “Llamadas laborales y estrés laboral percibido en los cuidadores del zoológico: afrontamiento centrado en el problema” para optar el Grado de Maestría en Ciencias en la Arizona State University tuvo por objetivos determinar si el afrontamiento centrado en el problema medirá la relación entre tener una vocación para trabajar y el estrés laboral percibido, concluyendo que existen dos relaciones negativas significativas, la primera es la relación entre la presencia de una vocación y estrés laboral y la segunda es la relación entre el estrés laboral y afrontamiento centrado en el problema, por el cual se sugirió que se usen técnicas de

afrontamiento centradas a los problemas para reducir efectivamente el estrés en el trabajo. La investigación es de tipo descriptiva correlacional de diseño no experimental. Así mismo, el enfoque de la investigación es cuantitativo con una muestra de 147 cuidadores del zoológico en el cual se le aplicó encuestas virtuales para obtener la información requeridas.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

(Carrasco, 2020) en su tesis titulada “Clima Laboral y el estrés de los colaboradores del área de ventas por call center de una empresa de capacitación empresarial de Lima” para optar el Grado de Bachiller en Administración en la Universidad Privada del Norte, tuvo por objetivos determinar la relación entre el clima laboral y el estrés laboral de los colaboradores de dicha empresa con la finalidad de identificar el clima laboral y estrés laboral que percibían dichos colaboradores, concluyendo que si existe una relación significativa positiva y considerable entre el clima organizacional y el estrés, además se determinó que a mejor clima laboral son menores los niveles de estrés, en el cual también se dedujo que existen cuatro factores importantes para contar con un buen clima organizacional sin estrés laboral que son el involucramiento laboral, el tipo de liderazgo que se aplica en la organización, la comunicación interna y las condiciones laborales. La investigación es de tipo aplicada correlacional de un diseño no experimental. Así mismo, la investigación cuenta con un enfoque cuantitativo con una muestra de 67 trabajadores utilizando un cuestionario para obtener información de las variables.

(Linares, 2021), en su tesis titulada “Clima Organizacional y Estrés Laboral en los Colaboradores del BBVA CONTINENTAL Puno, 2018” para optar el Grado de Licenciado en Administración en la Universidad Nacional del Altiplano de Puno, tuvo por objetivos determinar el grado de relación que existe entre el Clima Organizacional y

el Estrés Laboral del personal de dicha empresa con la finalidad de conocer el grado de las siguientes correlaciones: la correlación entre el clima organizacional y el agotamiento emocional, la correlación entre el clima organizacional y la despersonalización y la correlación entre el clima organizacional y la falta de realización personal de los colaboradores. de los colaboradores, concluyendo que cuando se tiene un mejor clima organizacional genera un menor estrés laboral, así mismo se dedujo que el 65% de los trabajadores de dicha empresa contaban con un nivel medio de Agotamiento Emocional, el 85% de los trabajadores presentaban un nivel medio de despersonalización y el 80% de los trabajadores presentaban un nivel medio de falta de realización personal., esto conlleva a que se proponga unos lineamientos para mejorar el clima organizacional y estrés laboral a través de un “Plan de acción para mejorar el clima organizacional en el BBVA continental puno”. La investigación es de tipo transversal con un diseño no experimental. Así mismo, la investigación cuenta con un enfoque cuantitativo con una muestra de 20 personas en el cual se utilizó cuestionarios de clima organizacional y estrés laboral.

(Muguruza, 2018), en su tesis titulada “Estrés Laboral y su influencia en el Clima Organizacional de la Empresa Inversiones Civiles Santa Rosa SAC-MAYLLAY 2017” para optar el Grado de Licenciado en Administración en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, tuvo por objetivos demostrar la influencia entre el estrés laboral y el clima organizacional en dicha empresa con la finalidad de demostrar específicamente las siguientes influencias: Entre los factores ambientales y el clima organizacional grado de relación que existe entre el Clima Organizacional y el Estrés Laboral del personal de dicha empresa con la finalidad de conocer el grado de las siguientes correlaciones: la correlación entre el clima organizacional y el agotamiento emocional, la correlación entre el clima organizacional y la despersonalización y la

correlación entre el clima organizacional y la falta de realización personal de los colaboradores, concluyendo que el estrés laboral y el clima organizacional tienen una influencia positiva de nivel medio, así mismo se determinó que los factores ambientales y organizacionales tienen influencia en el clima organizacional, sin embargo el factor personal no tiene influencia en el clima organizacional. La investigación es de tipo correlacional y transeccional con un diseño no experimental. Así mismo, la investigación cuenta con un enfoque cualitativo y cuantitativo, así mismo su muestra fue de 20 trabajadores utilizando un solo cuestionario de 50 preguntas para obtener la información.

(Chircca & Villanueva, 2018), en su tesis titulada “Relación entre Estrés Laboral y Clima Organizacional en Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo 2016” para optar el Grado de Licenciado en Administración de la especialidad de Hotelería y Turismo en la Universidad Nacional de Centro del Perú, tuvo por objetivos demostrar la relación que existe entre el estrés laboral y el clima organizacional en los trabajadores de dicha Municipalidad con la finalidad de determinar las siguientes relaciones: La relación que existe entre el agotamiento emocional y el clima organizacional, La relación que existe entre la despersonalización y el clima organizacional influencia y la relación que existe entre el clima organizacional y la realización personal, concluyendo que no existía relaciones tanto entre el estrés laboral y el clima organizacional como entre el clima organizacional y la realización personal, pero si se determinó tanto la relación entre el agotamiento emocional y clima organizacional como la relación entre la despersonalización y clima organizacional. La investigación es de tipo descriptiva y correlacional con un diseño no experimental. Así mismo, la investigación cuenta con un enfoque cuantitativo con una muestra de 100

trabajadores que se les aplicó dos cuestionarios para obtener información sobre el estrés laboral y el clima organizacional.

2.2. Bases teóricas - científicas

2.2.1. Estrés Laboral

2.2.1.1. Definición

El estrés, según (Iniesta, 2016) puede ser definido como un proceso de cambios biológicos y psicológicos que se da cuando las demandas ambientales superan o impactan en la capacidad de adaptación del organismo.

Así mismo, según (Pintado, 2011) nos define que el estrés que es una respuesta de alerta ante situaciones o ambientes que implican una amenaza física o un estímulo agobiador debido a que se genera un desequilibrio entre las demandas percibidas del medio y los recursos que cuenta la persona para hacerle frente a estas demandas.

Dentro el campo laboral u organizacional, el término de estrés se convierte al concepto de estrés laboral, en el cual según (Griffiths, Leka, & Cox, 2016) puede ser definido como la reacción de una persona ante las presiones, exigencias y demandas laborales que sobrepasan sus capacidades y conocimientos.

También podemos definir el estrés laboral según (García, Gelpi, Cano, & Catalina, 2008) como el producto que existe cuando hay un desequilibrio entre lo que demanda el trabajo y los diferentes recursos (capacidades, conocimientos, aptitudes) que posee un trabajador para hacer frente a ello, por el cual este desequilibrio provoca un estado de tensión física y psicología en el trabajador.

Finalmente, (Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2015) define “el estrés laboral como la condición que se genera por la interacción de una persona con el trabajo

que realiza, caracterizándose por los cambios que ocurren en el interior de la persona, obligándole a desviarse de su funcionamiento normal”. (p. 379)

2.2.1.2. Causas del Estrés

Según (Peiró, 2001) las causas del estrés, o mayormente conocida como “Estresores” son producidas por una serie de situaciones de causa ambiental, laboral y personal. Es por eso por lo que al estrés laboral se le debe considerar desde dos perspectivas:

- Individual

Para (Peiró, 2001) Son las causas provocadas por un origen subjetivo y psicofisiológico de cada persona.

Así mismo, según (Chircca & Villanueva, 2018) citando a la (Unión General de Trabajadores, 2001) nos presenta los siguientes estresores desde la perspectiva individual:

- Expectativas salariales: Por el nivel de esperanza que el trabajador tiene por recibir beneficios sociales o personales).
- Interés por la perfección que llevan a incapacidad para relajarse.
- Dependencia: Personas que carecen de autonomía ya sea total o parcialmente para tomar decisiones.
- Mala Condición Física y malos hábitos de salud.
- Aspiraciones: Por el deseo de lograr sus metas y/objetivos. Así mismo, alcanzar un estatus social y el deseo de dominar y controlar el trabajo que realiza.
- Introversión: Las personas introvertidas tienen un mayor potencial de sufrir estrés laboral por ser menos receptivos a las relaciones interpersonales.
- Rigidez: Presentan un mayor esfuerzo para adaptarse a la organización.

- Formación, destrezas y conocimientos adquiridos: Por el desequilibrio entre la formación, destreza y conocimiento de un colaborador frente a un puesto o cargo.
- Ansiedad percibida por la persona.
- Colectiva

Son las causas que provienen del ámbito laboral y cuenta con componentes colectivos y sociales.

Según (Chircca & Villanueva, 2018) citando a la (Unión General de Trabajadores, 2001) nos presenta los siguientes estresores desde la perspectiva laboral:

- Falta de promoción laboral: Se genera por la poca o escasa oportunidad de ascenso dentro de la organización, así mismo no contar con un programa de línea de carrera en la organización.)
- Inseguridad en el trabajo: Se genera por contratos temporales o despidos inesperados.
- Deficientes relaciones interpersonales: Se genera por la poca relación que se tiene entre colaboradores, superior y colaborador.
- Ambigüedad del trabajo: Se genera cuando las funciones que el colaborador debe realizar no están claras dentro de la organización.
- Programa de trabajo inadecuado: Se genera tanto por horarios fuera de lo establecido e imprevisibles como largas jornadas laborales de trabajo continuo.
- Sobrecarga del trabajo: Se genera por la cantidad, magnitud y complejidad del trabajo.

- Infracarga del trabajo: Se genera por una complejidad mínima en la realización del trabajo por parte del colaborador
- Infratilización de habilidades: Se genera por la escasa utilización parcial o total de las habilidades y conocimientos para realizar las actividades.
- Repetitividad: Se genera por la monotonía y rutina de realizar siempre las mismas actividades
- Falta de participación: No Facilitan la iniciativa ni la participación en la toma de decisiones del área u organizaciones
- Ambiente laboral que no permite la realización o ejecución del trabajo.
- Responsabilidad: Se genera por el nivel de responsabilidad que tiene el colaborador dentro de la organización.
- Formación: Se genera por la falta de capacitación antes de realizar sus nuevas labores.
- Cambios en la organización: Cambios que demandan esfuerzo y adaptación.
- Libertad de decisión: Se restringe el poder de tomar decisiones en los trabajadores.
- Ritmo de trabajo acelerado en el centro de labores.

Finalmente, podemos mencionar otros estresores que nos menciona según (Peiró, 2001) mediante el siguiente gráfico:

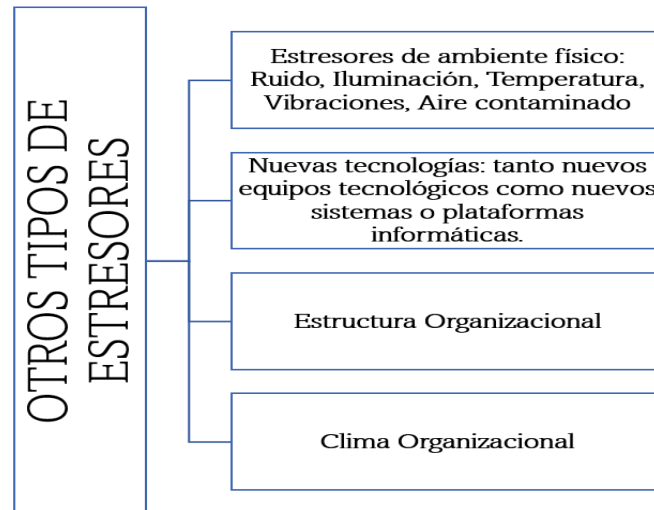


Gráfico 1: Otros tipos estresores

Fuente: Elaboración Propia

2.2.1.3. Consecuencias

Los estresores tanto a nivel organizacional como a nivel individual pueden conllevar que surja diversos efectos en el trabajador, es por eso por lo que (Del Hoyo, 2004) nos menciona las siguientes consecuencias:

- Consecuencias Físicas

(Del Hoyo, 2004) nos menciona que el estrés laboral genera diversos trastornos físicos que perjudican al trabajador, en el cual son mostrados en el siguiente gráfico:



Gráfico 2: Consecuencias físicas del estrés laboral

- C

Fuente: Elaboración Propia

consecuencias Psicológicas

(Del Hoyo, 2004) nos menciona que el estrés laboral genera diversos efectos psicológicos en el trabajador que se muestra en el siguiente gráfico:

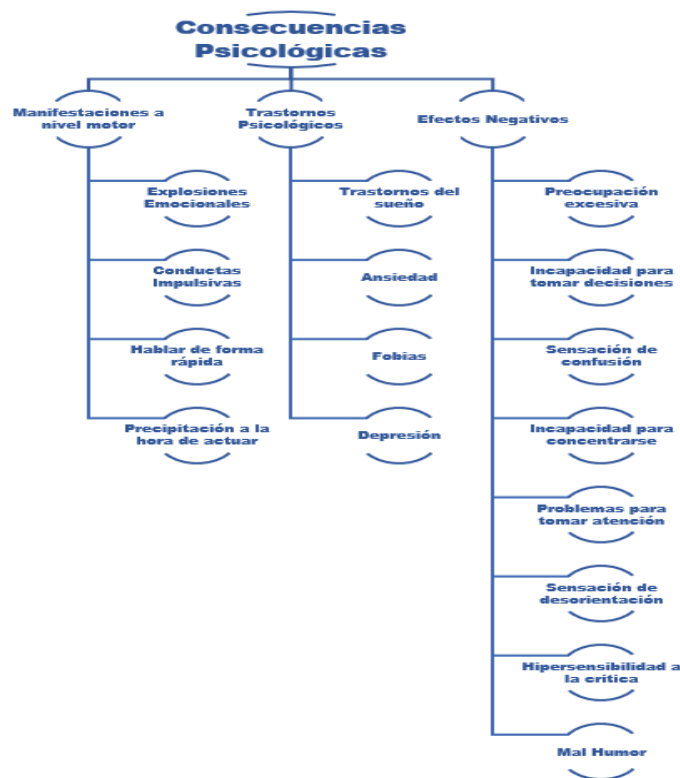


Gráfico 3: Consecuencias psicológicas del estrés laboral

Fuente: Elaboración Propia

- Consecuencias Laborales u Organizacionales

(Del Hoyo, 2004) nos menciona que el estrés laboral genera diversos efectos laborales en el trabajador y en la organización, en el cual se muestra en el siguiente cuadro:

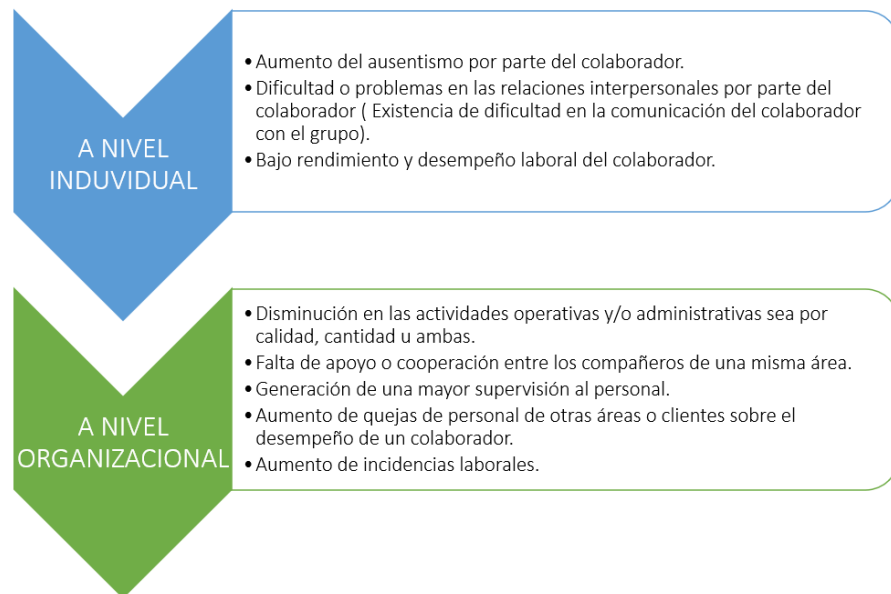


Gráfico 4: Consecuencias laborales u organizacionales

Fuente: Elaboración Propia

Dentro de estas consecuencias mencionadas anteriormente, (Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2015) menciona que existen consecuencias laborales u organizacionales que ocurren con mayor frecuencia e incidencia dentro de la organización, entre estos tenemos a los siguientes:

○ Ausentismo

Según (Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2015) define el ausentismo como “las actitudes de defensa para huir de un ambiente de trabajo desagradable e insatisfactorio” (p. 239), en el cual en una organización que cuenta con un cierto nivel de estrés laboral puede generar un elevado ausentismo en el cual se puede visualizar mediante un aumento en la inasistencia por parte del trabajador en la organización y/o un aumento en la falta de interés por parte del trabajador en las actividades que realiza, por el grupo de trabajo y organización.

- Poco compromiso con la organización

Según (Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2015) a un mayor nivel de estrés genera una mayor falta de compromiso con la organización. Esto provoca que disminuya el nivel de identificación que tiene el colaborador con la organización.

La falta de compromiso trae consigo una disminución en la calidad y/o cantidad las actividades que se realiza.

- Bajo rendimiento

Para (Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2015) en la medida en que aumenta el estrés laboral en una organización genera una disminución en el desempeño laboral del trabajador o colaborador, por el cual el colaborador ya no llega a cumplir con las expectativas laborales esperadas por la organización.

2.2.1.4. Intervención y Afrontamiento al Estrés Laboral

Como se sabe, el estrés laboral puede volverse riesgoso para los colaboradores dentro de una organización si no se trata de manejarlo o reducirlo, es por eso por lo que las organizaciones tienen diversas formas de enfrentar e intervenir al estrés laboral. Según (Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2015) tenemos las siguientes técnicas y/o mecanismos:

- Enriquecimiento del trabajo

Para (Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2015) es una técnica usada que se orienta en buscarle un significado a las tareas o actividades que realiza una persona dentro una organización con el fin de que disminuya la monotonía de la realización de sus actividades simples y rutinarias. Así mismo, esta técnica

también busca aumentar la complejidad de las actividades que realiza el colaborador con el fin de plantearle nuevos desafíos o retos.

- Rotación de puestos

Para (Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2015) la rotación de puestos es una alternativa muy frecuente que utilizan las organizaciones para reducir el estrés laboral porque la posibilidad de que las personas ocupen nuevos puestos dentro de la organización en que laboran permite que las personas puedan realizar nuevas actividades, desarrollar habilidades personales y obtener nuevos conocimientos para su desarrollo profesional.

- Análisis de puestos

Para (Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2015) es una técnica que consiste en describir las expectativas de las funciones que desempeña una persona dentro de una organización, con el fin de mencionarle este mismo.

Para aplicar la técnica se debe seguir los siguientes pasos según (Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2015):

- Se solicita al colaborador y a las personas que trabajan con él que describan en una lista las expectativas que tienen sobre las funciones y/o cargo del colaborador.
- Se reúne a las personas, para analizar dichas listas. En el caso si existen conflictos se sugiere que el grupo mismo busque la forma de resolverlos.

- Entrenamiento de habilidades

Para (Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2015) consiste en que “el colaborador aprenda a definir las metas y objetivos que quiere lograr, identificando los obstáculos que le permitan alcanzar un desempeño exitoso para lograr las metas y objetivos propuestos, así mismo buscar apoyo de sus

compañeros de trabajo para alcanzar estas metas. La finalidad del entrenamiento de habilidades es aumentar y fortalecer las habilidades del colaborador dentro de la organización para que el mismo pueda predecir, comprender y tener el control de lo que ocurre en el trabajo”.

- Oportunidad para hablar del trabajo

Para (Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2015) la técnica consiste en manejar de forma positiva las experiencias laborales que generan estrés mediante una reunión de grupo que permite al colaborador hablar de sus problemas o disconformidad correspondientes al ámbito laboral. Esta reunión puede darse tanto entre jefe y colaborador como jefe y colaboradores. Esta técnica garantiza una expresión activa y constructiva de las situaciones que generan estrés laboral.

- Participación en la toma de decisiones

Para (Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2015) la participación en la toma de decisiones que uno puede tomar en el trabajo como por ejemplo en las reuniones o juntas con superiores (jefes, gerentes o directores) permiten que el trabajador pueda contribuir con su opinión en las diligencias administrativas u operativas de la empresa. Esto permite que el trabajador se sienta importante dentro de la organización generando que le encuentre un significado al trabajo que realiza así mismo permite que se reduzca el estrés laboral que pueda percibir el trabajador.

Así mismo, (Jordan, Gurr, Tinline, Giga, & Faragher, 2003) plantean un plan de intervención para reducir el estrés laboral en el cual este compuesto por los siguientes niveles:

- Nivel Individual

Según (Jordan, Gurr, Tinline, Giga, & Faragher, 2003) son técnicas y/o mecanismos que son aplicados por la misma iniciativa del colaborador de una organización para reducir el estrés laboral:

- Técnicas de relajación y meditación
- Aplicación de Terapia cognitivo-conductual
- Ejercicios físicos
- Existencia en la organización de un centro de apoyo dentro de la organización que le puedan ofrecer al empleado soporte para manejar y reducir el estrés.

- Nivel organizacional

Según (Jordan, Gurr, Tinline, Giga, & Faragher, 2003) son técnicas y/o mecanismos que son aplicados por la organización o empresa para reducir el estrés laboral:

- Programas de formación a los colaboradores
- Diseño de los puestos
- Programa de Comunicación adecuada
- Intervención sobre las características y diseño físicas – ambientales de la organización.

- Nivel Individual/Organizacional

Según (Jordan, Gurr, Tinline, Giga, & Faragher, 2003) son técnicas y/o mecanismos que son aplicados con intervención de la organización y de sus colaboradores para reducir el estrés laboral:

- Generar un ambiente de apoyo entre los miembros que conforman un área.

- Aclarar los roles que debe tomar cada uno de los colaboradores para evitar ambigüedad de rol.
- Participación generalizada de todos los colaboradores de una organización en todos los niveles de intervención.

2.2.1.5. Dimensiones del Estrés Laboral

(Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2015) nos menciona diversos factores que generan el estrés laboral en un colaborador, en el cual se utilizara como las dimensiones del Estrés laboral:

- Factores Extraorganizacionales

Según (Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2015) son los elementos de origen ambiental o externo que generan un profundo efecto en las organizaciones y personas:

- Aspecto económico

Podemos definir la Economía según (Minier, 2012) como el conjunto de bienes y actividades que componen la riqueza de un grupo o individuo. Dentro de estos bienes o actividades que se menciona tenemos el trabajo, la inversión pública o privada, los sueldos y salarios, la demanda, entre otros.

- Aspecto político – legal

(David, 2013) nos menciona que los factores gubernamentales, legales y políticas representan amenazas o oportunidades esenciales para las empresas grandes y pequeñas, en otras palabras el aspecto político – legal tiene un alto impacto en las empresas, sean públicas o privadas,

entre algunas variables del aspecto Político-Legal tenemos las siguientes según (David, 2013):

- Legislación para el empleo
- Legislación sobre impuestos tributarios
- Decretos legislativos laborales
- Legislación ambiental
- Decretos para adquisiciones de bienes muebles e inmuebles

○ Aspecto tecnológico

(David, 2013) nos menciona que la tecnología cada vez tiene un impacto muy importante dentro de las organizaciones, sean estatales o privadas. el avance tecnológico ha tenido un gran crecimiento por un mayor nivel de utilidad de las máquinas y/o equipos tecnológicos de trabajo, softwares y sistemas o plataformas informáticas, permitiendo que las actividades laborales se desarrollen de forma óptima y eficiente.

● Factores Organizacionales

Para (Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2015) son los factores relacionados con la Organización, como se sabe una organización está compuesta por grupos de individuos en el cual es un factor potencial de generación de estrés por su naturaleza. Entre estos factores tenemos:

○ Ambigüedad de funciones y/o roles

Según (Hellriegel & Slocum, 2009) se presenta cuando el colaborador no sabe con certeza o exactitud las actividades, obligaciones y/o responsabilidades que va a realizar según el cargo que cuenta dentro de la organización.

- Políticas y estrategias de la organización

Según (Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2015) se refiere a los procedimientos burocráticos, actualización de la tecnología (sea de las máquinas y/o equipos tecnológicos y sistemas informáticos), recorte de personal, remuneración basada en los méritos o en el tiempo de antigüedad, rotación de puestos.

- El diseño y la estructura de la organización

Según (Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2015) se refiere el nivel de centralización y formalidad sea para la toma de decisiones o para realizar los procedimientos administrativos, el conflicto entre el personal operativo y el personal administrativo, la ambigüedad de las funciones y una cultura organizacional restrictiva.

- Las condiciones físicas de trabajo

Según (Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2015) se refiere a un ambiente en malas condiciones como aire contaminado, temperatura inadecuada y una iluminación precaria que afectan directamente al desempeño de labores.

- Factores Grupales

Para (Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2015) son los factores relacionados con la influencia que tienen los grupos de individuos que conforman una organización en las personas de esta misma, entre estos factores tenemos:

- Falta de cohesión del grupo

Según (Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2015) se da cuando el grupo rechaza a una persona, ya sea por la forma que están diseñadas su tarea o porque el supervisor o jefe no permite las relaciones entre las personas de la organización. La cohesión de las personas entre sí es importante porque el individuo tiene por naturaleza el deseo de pertenencia a un grupo.

- Falta de apoyo social

Según (Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2015) nos menciona que el apoyo entre las personas que conforman un grupo es importante porque permite tener un grupo cohesionado e integrado. Si no hay apoyo entre los miembros de grupo puede generarse un fuerte factor de estrés.

- Factores Individuales

Según (Linares, 2021) Son los factores que se generan en la misma persona dependiendo de sus rasgos de personalidad, en el cual para la investigación se tomara a estos factores por su nivel de implicancia e importancia en la organización:

- Agotamiento emocional

Para (Linares, 2021) el agotamiento emocional es la fatiga que puede manifestarse psíquicamente, físicamente o ambas a la misma vez. En otras palabras, es la percepción de la persona cuando su facultad de sentir desaparece o disminuye, generando que no puede dar más de sí mismo a los demás. Contextualizándolo al ámbito de trabajo, se da cuando el trabajador

toma conciencia de su incapacidad para seguir sirviendo a las áreas usuarias o usuarios con el mismo entusiasmo y energía como inicialmente lo hacía.

- Despersonalización

Para Linares (2021) la despersonalización es el desarrollo de respuestas y actitudes negativas, distantes y deshumanizadas hacia las otras personas de su ambiente de trabajo acompañadas de un aumento de la irritabilidad y una falta de motivación. El colaborador experimenta un distanciamiento no solamente con personas de otras áreas u oficinas de la organización, sino también con sus compañeros de equipo o área, mostrando una actitud despectiva, irritable e ironía, haciendo que se les atribuya a sus compañeros la culpa de su frustración y falta de su rendimiento laboral.

- Falta de realización personal

Para Linares (2021) la realización personal “Se refiere al logro que tiene todo ser humano para competir con criterios hacia la excelencia. Es decir, estos comportamientos se combinan con emociones de orgullo y de satisfacción. Por otro lado, estos criterios de la excelencia deberían estar relacionados con la realización de una tarea y sentirse pleno y contento con uno mismo. Dado en el caso contrario, resultaría una frustración que podría obstaculizar el aprendizaje”. (p. 47)

Cabe mencionar que la frustración mencionada por el autor causaría que la persona le genere una sensación de falta de realización personal, sintiéndose insatisfecho consigo mismo al momento de realizar sus actividades laborales.

2.2.2. Clima Organizacional

2.2.2.1. Definición

Según (Scheinder, Ehrhart, & Macey, 2013) se define al Clima Organizacional como "Las percepciones compartidas y el significado de las políticas, prácticas y procedimientos que experimentan los empleados y los comportamientos que observan que son recompensados y que son apoyados y esperados." (p. 362)

Así mismo, (Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2015) también define el clima organizacional como la calidad ambiental que existe dentro de una organización generada por el factor motivacional de las personas que conforman dicha organización. En el cual, esta calidad ambiental puede ser positivo o agradable y negativo o desagradable.

Finalmente, (Pintado, 2011) menciona que el clima organizacional es el conjunto de atributos, habilidades o propiedades que se encuentran permanentemente en el ambiente de trabajo de una organización, y que influyen en el comportamiento y aptitudes de las personas que conforman dicha organización.

2.2.2.2. Importancia

Para (Ostroff, Kinicki, & R., 2013) el clima organizacional es importante porque es como una guía de como los colaboradores deben comportarse dentro de la organización y de las expectativas que ellos pueden percibir del entorno organizativo, generando que adapten nuevas aptitudes y comportamientos por encima de sus preferencias, creencias y valores individuales.

Así mismo, (Calahorrano, 2019) menciona que el clima organizacional es importante dentro de la organización porque influye de forma directa en el proceso y desarrollo de sus actividades funcionales, sea administrativas y operativas de las organizaciones. Por

ejemplo, el clima organizacional influye en las relaciones interpersonales, el tipo de supervisión y/o liderazgo, el proceso de toma de decisión, procesos operativos, el comportamiento de los colaboradores en la organización y entre otros aspectos organizacionales.

2.2.2.3. Características

Según (Pintado, 2011) el clima organizacional cuenta con las siguientes características:

- El clima organizacional tiene un impacto en el comportamiento (conducta y actitudes) de los colaboradores dentro de la organización.
- El nivel de compromiso e identificación que tiene el colaborador con la organización está influenciado por el clima organizacional.
- Las decisiones organizacionales pueden repercutir y modificar el estado de clima organizacional que se encuentra en una organización que pueda tomar.
- Las políticas, los procedimientos operativos y/o administrativos, el estilo de liderazgo, el sistema de contratación de una organización es influenciado por el clima organizacional, y viceversa.
- El nivel de ausentismo, el nivel de rotación de personal, el nivel de control, el estado de la motivación de los colaboradores, el tipo de relación entre los colaboradores, la cantidad de tardanzas por los colaboradores son indicadores que nos permite describir y medir el estado actual del clima organizacional que tiene una organización.
- Dependiendo del estado del clima organizacional, sea óptimo o pésimo, se determina la calidad de vida laboral que cuenta el colaborador dentro de la organización. En otras palabras, si existe un óptimo clima organizacional por ende

el colaborador tendrá una buena calidad de vida laboral, pero si existe un pésimo clima organizacional por ende el colaborador tendrá una mala calidad de vida laboral.

2.2.2.4. Tipos de Clima Organizacional

Se sabe que cada organización cuenta con su propio clima organizacional, no obstante, existen ciertas características en las organizaciones que permiten identificar qué tipo de clima organizacional existe en una organización, es por eso por lo que (Brunet, 2011) menciona los siguientes tipos de clima organizacional:

- Clima de Tipo Autoritario Explotador

Según (Brunet, 2011) se caracteriza porque el nivel directivo de la organización desconfía de los colaboradores generando un ambiente de alarma y desasosiego. Así mismo, tanto la relación interpersonal entre los supervisores o jefes con sus subordinados como la participación en la toma de decisiones por parte de los colaboradores es casi nula. Ya que, las decisiones son tomadas por los supervisores o jefes sin participación de sus subordinados. También se puede añadir que este tipo clima reprime a los colaboradores siendo desfavorable al momento que realizan sus actividades, y solo son reconocidos cuando cumplen las expectativas de los jefes o supervisores.

- Clima de Tipo Autoritario Paternalista

Según (Brunet, 2011) se caracteriza porque los jefes o supervisores tienen una relación condescendiente generando una motivación al empleado que se basa en la metodología de recompensas y castigos en el cual las recompensas tienden ser en su mayoría económicas. Así mismo, las de decisiones de la organización son tomadas por el nivel directo, aunque en ciertas decisiones de menor impacto o

importancia se pide la participación del colaborador o se delega a los colaboradores. En este tipo clima genera la impresión de ser estable y estructurado, pero en si tiende ser cerrado y desfavorable al momento que los colaboradores realizan sus actividades porque casi siempre el nivel directivo va a intervenir en las actividades de los colaboradores.

- Clima de Tipo Participativo Consultivo

Según (Brunet, 2011) se caracteriza porque el colaborador cuenta con la confianza del nivel directivo, jefes o superiores, generando que exista una relación interpersonal fluida entre estos, mayormente entre el supervisor o jefe y sus subordinados. Así mismo, se delegan las funciones permitiendo que el colaborador pueda tomar decisiones y pueda realizar sus actividades sin que el nivel directivo tenga un carácter intervencionista, pero cuenta con comunicación descendente, pero con participación ascendente. No obstante, el nivel directivo toma las decisiones importantes o influyentes, los objetivos y/o metas que afectan a las actividades de la organización con participación de los colaboradores. Este tipo de clima es medianamente estable y estructurado, presentando un ambiente laboral dinámico que se orienta en el alcance de los objetivos, por el cual este clima genera una mediana satisfacción en el colaborador.

- Clima de Tipo Participativo en Grupo

Según (Brunet, 2011) se caracteriza por la plena confianza que existe entre el nivel directivo (directores, jefes y supervisores) y los colaboradores de una organización, generando que la participación en la toma de decisiones sea en todos los niveles jerárquicos de la organización. El tipo de comunicación que se aplica en este tipo de clima son ascendentes, descendentes y laterales, teniendo como efecto que la relación interpersonal entre supervisor o jefe y subordinados

sea excelente. Así mismo, los colaboradores cuentan con un óptimo nivel de motivación por la alta participación e intervención que tienen en las actividades, procesos y políticas de la organización, por el establecimiento de objetivo por rendimiento y por la evaluación de desempeño basado en los objetivos que se les establece. Este tipo de clima es altamente estable y estructurado, favoreciendo un ambiente óptimo para el desarrollo de las actividades de los colaboradores, generándole una alta satisfacción porque se orienta en alcanzar los objetivos de la organización basándose en el trabajo en equipo.

2.2.2.5. Dimensiones

Para (Muguruza, 2018) existen diversos elementos que influyen y determinan en el clima organizacional y viceversa, en el cual estos elementos se convierten en las dimensiones del estudio del clima organizacional. Las dimensiones del clima organizacional son las siguientes:

- **Comunicación**

Según (Muguruza, 2018) esta dimensión se centra en el tipo de comunicación que existe en la organización, así como el nivel de fluidez de la comunicación entre el colaborador con el nivel directivo, jefe y/o supervisor. Dentro de la organización, existe tres elementos importantes de la comunicación según (Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2015):

- Información

Según (Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2015) la información es la transmisión de datos que nos permite tomar decisiones dentro de la organización tanto a nivel operativo como nivel estratégico.

- Entendimiento

Según (Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2015) la comunicación se hace efectiva cuando se establece una comprensión común de la información que se transmite entre los miembros de una organización.

- Relación

Según (Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2015) la comunicación se establece cuando el flujo de información se da entre dos o más personas dentro de la organización. Para que se haga efectiva la comunicación debe haber interacción entre dos personas compartiendo ideas, pensamientos u otro tipo de información.

- **Liderazgo**

Según (Muguruza, 2018) esta dimensión se refiere al tipo y nivel influencia que ejercen los directores, jefes y supervisores sobre sus subordinados para alcanzar los objetivos planteados. Así mismo, el liderazgo influye en el comportamiento del colaborador y determina el tipo de clima organizacional que existe en una organización. Es por eso podemos definir al liderazgo Según (Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2015) como “el proceso consistente en dirigir el comportamiento de las personas para que alcancen ciertos objetivos”, también (Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2015) menciona tres tipos de liderazgo dada por la investigación de la Universidad de Iowa que se dan en la organización:

- Liderazgo autocrático

Según (Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2015) este tipo de liderazgo se caracteriza por un líder que determina las directrices y políticas, así mismo centraliza la toma de decisiones dentro de la organización

teniendo la mínima o nula participación de los colaboradores de la organización. También a que añadir que este líder se caracteriza por el alto nivel de supervisión y control hacia los colaboradores en todo momento, siendo un líder dominante dentro de la organización.

- Liderazgo liberal

Según (Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2015) este tipo de liderazgo se caracteriza por un líder que tiene una participación mínima en la toma de decisiones, esto permite que las decisiones sean tomadas por los colaboradores. La supervisión y control que realiza a sus colaboradores es mínima o nula, los colaboradores tienen total libertad en la realización de sus actividades.

- Liderazgo democrático

Según (Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2015) este tipo de liderazgo se caracteriza por un líder que bosqueja las directrices y políticas permitiendo la participación y discusión continua en la toma de decisiones de la organización. Este tipo de líder se caracteriza por orientar a los colaboradores para que realicen de forma eficiente y eficaz sus actividades en la organización.

- **Identidad**

Según (Muguruza, 2018) esta dimensión se centra en el sentido de pertenencia e involucramiento que tiene el colaborador sobre la organización. Esta dimensión es uno de los más importantes porque permite que el colaborador se sienta comprometido al momento de realizar sus actividades con el fin de que logre tanto sus objetivos personales como los objetivos de la organización. Así mismo (Muguruza, 2018) nos menciona dos aspectos importantes de la Identidad:

- Compromiso en la entidad

Según (Hellriegel & Slocum, 2009) menciona que el compromiso en la organización consiste grado de participación e identificación de un empleado con la organización donde labora. El compromiso se caracteriza por el apoyo continuo para el logro de las metas y objetivos, la disposición para servir en todo lo que se requiera y el deseo de quedarse dentro de la organización.

- Pertenencia en la entidad

Según (Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2015) el deseo de pertenencia cumple una función importante en el comportamiento del colaborador dentro de la organización. Es decir, cuando el colaborador tiene la sensación de que forma parte de la organización hace que sus actitudes y aptitudes influyen en un óptimo clima organizacional.

- **Relaciones Interpersonales**

Según (Muguruza, 2018) esta dimensión se refiere en la interacción que existe entre los miembros de la organización.

(Hellriegel & Slocum, 2009) nos menciona que las relaciones interpersonales se pueden dar de dos modos:

- Relación entre los colaboradores

Es la interacción dada entre los compañeros de trabajo de una misma área o de diferentes áreas que tienen el mismo nivel funcional en la organización.

- Relación entre colaborador y jefe o Supervisor

Es la interacción dada entre un colaborador y su jefe o supervisor de este mismo de una área o departamento específico de la organización.

- **Motivación**

Según (Muguruza, 2018) esta dimensión se refiere a las condiciones extrínsecas e intrínsecas que estimulan a un colaborador para realizar sus actividades, ya sea en mayor o menor intensidad dentro de la organización. Así mismo, (Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2015) define a la motivación como “el proceso responsable de la intensidad, el curso y la persistencia de los esfuerzos que hace una persona para alcanzar una meta determinada”, se puede añadir que la motivación puede ser dos tipos según (Ruiz, 2021):

- Motivación extrínseca

Para (Ruiz, 2021) es aquella motivación que se genera por medio de la influencia de estímulos o factores como recompensas, compensaciones y/o premios que se encuentran en el medio exterior donde desarrollan sus actividades laborales. Dentro del ámbito laboral, los factores o estímulos de la aplicación de la motivación extrínseca más conocidos son los aumentos de sueldos o salarios, las bonificaciones salariales, vale de compra de alimentos, vale de descuentos.

- Motivación intrínseca

Para (Ruiz, 2021) es aquella motivación que hace referencia a un impulso o estímulo que nace propiamente del mismo colaborador para desarrollar sus actividades laborales. Este tipo de motivación es dada por factores que son intangibles y que cuentan con un gran valor de satisfacción para el colaborador. Dentro del ámbito laboral, los factores o estímulos de la aplicación de la motivación intrínseca más conocidos son

el reconocimiento de un logro obtenido, la ampliación de conocimientos sobre las actividades que realiza.

- **Políticas de Gestión de Personal**

Según (Muguruza, 2018) esta dimensión se centra en las directrices administrativas orientadas en el manejo del personal de una organización. En el cual se menciona las siguientes políticas de gestión de personal:

- Modalidad de contratación de personal

Para (Aguirre, 2020) la contratación de personal es un acuerdo contractual bilateral entre la organización y el colaborador, sea personal nuevo o personal permanente. Así mismo, (Romero, 2020) nos menciona que la modalidad de contrato son las diversas formas de presentar un contrato de trabajo con el fin de satisfacer los requerimientos específicos de una organización, así mismo cada uno este sujeto a normas, responsabilidades y obligaciones establecidas.

- Compensación laboral

Para (Chiavenato, Gestión de Talento Humano, 2008) la compensación es la fijación del sueldo o remuneración que recibe un colaborador por parte de la organización para desarrollar ciertas actividades. Esta fijación está determinada por el nivel de contribución que tiene el colaborador dentro de la organización, ya sea por sus conocimientos y competencias para desarrollar la función o cargo que desempeña.

- Capacitación

Para (Chiavenato, Gestión de Talento Humano, 2008) la capacitación es un proceso educativo de corto plazo en el que los colaboradores aprenden nuevas habilidades, capacidades y conocimientos que exige

actualmente el cargo o puesto que desempeña. Así mismo, existen dos tipos de programa de capacitación, la primera es la capacitación sustentada en puestos, se orienta a la formación de conocimientos y capacidades sobre las actividades que realiza en el cargo que desempeña, y la segunda es la capacitación sustentada en competencias, se orienta a la formación de aptitudes y actitudes interpersonales e intrapersonales para desempeñar un determinado cargo.

- Plan de carrera

Según (Pérez, 2015) el plan de carrera es un proceso que consiste en la planificación a futuro del desarrollo y crecimiento profesional de un colaborador dentro de una organización dependiendo de las oportunidades laborales que hay dentro de esta misma.

2.3. Definición de Términos Básicos

Burocrático

Es el adjetivo de Burocracia que se refiere al conjunto de actividades, trámites, normas y/o papeleos que se tiene que seguir para realizar un asunto o tema de carácter administrativo.

Centralización

Es la acción de concentrar las actividades que tienen impacto directo en toda la organización, específicamente en la toma de decisiones, la planificación, estrategias organizacionales, políticas, en un grupo específico de esta misma.

Comunicación ascendente

Se refiere al flujo de información que surge desde abajo hacia arriba, quiere decir que se inicia en el nivel operativo de una organización recorriendo todos los niveles jerárquicos de la organización hasta llegar al nivel estratégico o superior de esta misma.

Comunicación descendente

Se refiere al flujo de información que surge desde arriba hacia abajo, quiere decir que se inicia en el nivel estratégico o superior de una organización recorriendo todos los niveles jerárquicos de la organización hasta llegar al nivel operativo de esta misma.

Comunicación lateral

Se refiere al flujo de información que surge entre dos o más departamentos, áreas, oficinas que se encuentran en el mismo nivel jerárquico dentro de una organización.

Condiciones extrínsecas

Se refiere a los elementos que son de origen externo que influyen en un objeto, una persona u organización sin ser propio de ella.

Condiciones intrínsecas

Se refiere a los elementos que son propios y característicos de un objeto, persona u organización. Estos elementos por naturaleza tienden a convertirse en esenciales para una persona, una organización u objeto.

Diseño de la organización

Es el proceso que consiste en diagnosticar la situación actual de una organización para elegir e implantar una estructura de tareas, responsabilidades y relaciones de autoridad capaz de lograr la misión y los objetivos de la organización.

Diseño de puestos

Es el proceso que consiste en describir específicamente para determinar las actividades que desarrollado un determinado cargo o puesto dentro de la organización, así como la metodología de trabajo que aplicara para realizarlo. También se detalla cómo se relaciona el cargo con los demás cargos de la organización.

Estimulo

Es un elemento, agente o una señal de origen externo o interno que genera una reacción en un individuo o en una organización.

Estructura de la organización

Es la forma de organizar o dividir las actividades que se realizan en una organización, ya sea en áreas, oficinas, departamentos, gerencias, etc. En el cual, es representada mediante un organigrama.

Políticas

Es un conjunto de medidas basadas en los objetivos generales y planes estratégicos de una organización que tienen la finalidad de orientar y guiar a las personas dentro de dicha organización.

Procedimientos

Son los planes establecidos que se determinan como el método para realizar una actividad o trámite específico dentro de una organización.

Procesos

En el contexto organizacional, se refiere a la secuencia de actividades, acciones y procedimientos específicos que se realizan utilizando recursos de la organización para lograr un fin determinado, ya sea un producto o servicio.

Psicofisiológico

Son las relaciones entre las actividades mentales y conductuales de la persona con los procesos del sistema nervioso de este mismo.

Relaciones interpersonales

Es la interacción recíproca entre dos o más personas. A nivel organizacional, es la interacción entre personas basadas en preferencias, creencias, valores y otro tipo de

asociación, ya sea del mismo o distinto nivel jerárquico, área, división, departamento, dirección.

Rotación de personal

Es un indicador de gestión que indica la cantidad, sea en número o porcentaje, de trabajadores que se retiran de la organización por motivos voluntarios o forzados que son reemplazados por un nuevo personal.

Toma de decisiones

Es un proceso de análisis, evaluación y elección de alternativas de solución sobre un determinado problema o asunto existente dentro de la organización.

Trastornos físicos

Son determinados cambios o alteraciones que afectan o dañan directamente a las funciones físicas de una persona.

Trastornos psicológicos

Son determinados cambios o alteraciones emocionales, conductuales y cognitivas que afectan o dañan directamente a una persona.

CAPÍTULO III

3 HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis y/o Supuestos Básicos

3.1.1. Hipótesis General

El estrés laboral se relaciona significativamente con el clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración de una entidad pública en el año 2021.

3.1.2. Hipótesis Específicas

- a) Los factores extraorganizacionales se relacionan significativamente con el clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración de una entidad pública en el año 2021.
- b) Los factores organizacionales se relacionan significativamente con el clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración de una entidad pública en el año 2021.
- c) Los factores grupales se relacionan significativamente con el clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración de una entidad pública en el año 2021.
- d) Los factores individuales se relacionan significativamente con el clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración de una entidad pública en el año 2021.

3.2. Identificación de Variables y Unidades de Análisis

Tabla 1: Variable estrés laboral

Variable	Definición	Dimensiones
Estrés Laboral	Según (Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2015) el estrés laboral es una condición provocada por la interacción de una persona con las actividades laborales que realiza	Factores Extraorganizacionales Factores Organizacionales
<i>Fuente: Elaboración Propia</i>	en una organización, caracterizándose por los cambios que ocurren en el interior de la persona, generando obligatoriamente una desviación en el funcionamiento normal de la persona, ya sea conductual, psicológico y/o físico.	Factores Grupales Factores Individuales

Tabla 2: Variable clima organizacional

Variable	Definición	Dimensiones
----------	------------	-------------

Clima Organizacional	<p>Para (Pintado, 2011) el clima organizacional es el conjunto de atributos, habilidades o propiedades que se encuentran permanentemente en el ambiente de trabajo de una organización, y que influyen en el comportamiento y aptitudes de las personas que conforman dicha organización.</p> <p>Así mismo, Según (Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2015) el clima organizacional es la calidad ambiental que existe dentro de una organización generada por el factor motivacional de las personas que conforman dicha organización. En el cual, esta calidad ambiental puede ser positivo o agradable y negativo o desagradable.</p>	<p>Comunicación</p> <p>Identidad</p> <p>Relaciones Interpersonales</p> <p>Políticas de Gestión de Personal</p> <p>Liderazgo</p> <p>Motivación</p>
----------------------	--	---

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 3: Unidad de análisis

Organización o Empresa	Área, Departamento u Oficina	Unidad Específica de Análisis
Entidad Pública ubicada en Lima - Perú	Oficina Técnica de Administración	Personal que labora en la Oficina Técnica de Administración

Fuente: Elaboración Propia

3.3. Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
	Factores	Aspecto Económico

ESTRÉS LABORAL	Extraorganizacionales	Aspecto Político - Legal
		Aspecto Tecnológico
	Factores Organizacionales	Ambigüedad de Roles y/o Funciones
		Estructura Organizacional
		Condiciones Físicas de Trabajo
		Políticas Organizacionales
	Factores Grupales	Falta de Cohesión e Integración Grupal
		Apoyo entre los compañeros de trabajo
	Factores Individuales	Agotamiento Emocional
		Despersonalización
Necesidad de Realización Personal		
CLIMA	Comunicación	Información
		Entendimiento
		Relación
	Liderazgo	Liderazgo Autocrático
		Liderazgo Democrático
		Liderazgo Liberal
	Identidad	Compromiso con la entidad
		Pertenencia en la Entidad
	Relaciones	Relación interpersonal entre el

ORGANIZACIONAL	Interpersonales	jefe y el colaborador
		Relaciones interpersonales entre los colaboradores
	Motivación	Motivación Extrínseca
		Motivación Intrínseca
	Políticas de Gestión de Personal	Modalidad de Contratación de Personal
		Compensaciones Laborales
		Capacitación
		Plan de Carrera

Fuente: Elaboración Propia

3.4. Matriz de Consistencia Lógica

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	MÉTODO
General	General	Principal		Factores Extraorganizacionales	Tipo y Método de Investigación *Tipo de Investigación: Aplicada *Método de Investigación: Hipotético Deductivo
¿Cuál es la relación del estrés laboral y clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración de una Entidad Pública?	Determinar en qué medida se relacionan el estrés laboral y el clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración de una Entidad Pública en el año 2021.	El estrés laboral se relaciona significativamente con el clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración de una entidad pública en el año 2021.			
Secundarios	Secundarios	Específicos		Factores Organizacionales	Diseño de la

<p>*¿Cuál es la relación de los factores extraorganizacionales y el clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración de una Entidad Pública?</p>	<p>*Determinar en qué medida se relacionan los factores extraorganizacionales y el clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración de una Entidad Pública en el año 2021.</p>	<p>*Los factores extraorganizacionales se relaciona significativamente con el clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración de una entidad pública en el año 2021.</p>	<p>Estrés Laboral</p>	<p>Factores Grupales</p>	<p>Investigación No experimental, transversal, descriptivo y correlacional Población y Muestra de la Investigación *Población de la Investigación: 84 colaboradores</p>
<p>*¿Cuál es la relación de los factores organizacionales y el clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración de</p>	<p>*Determinar en qué medida se relacionan los factores organizacionales y el clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración de una</p>	<p>*Los factores organizacionales se relaciona significativamente con el clima organizacional de la Oficina Técnica de</p>		<p>Factores Individuales</p>	<p>*Muestra de la Investigación: 84 colaboradores, una muestra por conveniencia. Instrumento para la</p>

una Entidad Pública?	Entidad Pública en el año 2021.	Administración de una entidad pública en el año 2021.			Investigación Cuestionario Técnica de análisis de datos
*¿Cuál es la relación de los factores grupales y el clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración de una Entidad Pública?	*Determinar en qué medida se relacionan los factores grupales y el clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración de una Entidad Pública en el año 2021.	*Los factores grupales se relaciona significativamente con el clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración de una entidad pública en el año 2021.	Clima	Comunicación	Técnicas Estadísticas
				Identidad	
*¿Cuál es la relación de los factores	*Determinar en qué medida se relacionan	*Los factores individuales se relaciona	Organizacional	Relaciones Interpersonales	

individuales y el clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración de una Entidad Pública?	factores individuales y el clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración de una Entidad Pública en el año 2021.	significativamente con el clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración de una entidad pública en el año 2021.		Políticas de Gestión de Personal	
				Liderazgo	
				Motivación	

3.5. Instrumentos de Recolección de Datos

La presente investigación utiliza dos instrumentos de recolección de datos, el primer instrumento tiene como propósito medir el clima organizacional y el segundo instrumento tiene como propósito medir el estrés laboral, en el cual son los siguientes:

- Instrumento de estrés laboral

INSTRUMENTO DEL ESTRÉS LABORAL								
▪Totalmente de Acuerdo: TA ▪De Acuerdo: DA ▪Indeciso: I ▪En Desacuerdo: ED ▪Totalmente en Desacuerdo: TD								
Dimensión	Indicador	ítem	Preguntas	TD	ED	I	DA	TA
D1: Factores Extra-organizacionales	I1: Aspecto Económico	1	¿Considera usted que la remuneración que percibe es superior a la remuneración salarial de puestos similares de otras instituciones?					
	I2: Aspecto Político-Legal	2	¿Cada vez que se dictamina un nuevo decreto legislativo, decreto de urgencia, nueva ley o nuevo reglamento por las instituciones públicas externas dificultan u obstaculizan el desarrollo de sus actividades?					

	I3: Aspecto Tecnológico	3	¿Considera que dispone de la tecnología adecuada (Equipos Informáticos o Tecnológicos, Plataformas Informáticas Externas) para el desarrollo de sus actividades?					
D2: Factores Organizacionales	I4: Ambigüedad de roles y/o funciones	4	¿Tus funciones están claramente definidas en el área u oficina donde laboras?					
	I5: Estructura Organizacional	5	¿En el área u oficina donde labora, los métodos y/o procedimientos de trabajo establecidos facilitan el desarrollo de las actividades?					
	I6: Condiciones Físicas de Trabajo	6	¿El ambiente físico donde realiza sus actividades laborales es óptimo a nivel de temperatura, ruido, iluminación?					
	I7: Políticas Organizacionales	7	¿Considera usted que actualmente las políticas de trabajo emitidas e implementadas por la Entidad no					

			perjudica el desarrollo y realización de sus actividades laborales?					
D3: Factores Grupales	I8: Falta de Cohesión e Integración Grupal	8	¿Existe una falta de cohesión e integración grupal dentro del área u oficina donde labora?					
	I9: Apoyo entre los compañeros de trabajo	9	¿Cuándo se tiene una alta carga laboral existe apoyo entre los compañeros de trabajo del área u oficina para cumplir con el desarrollo de las actividades laborales?					
D4: Factores Individuales	I10: Agotamiento Emocional	10	¿Cuándo existe alta carga laboral, te sientes cansado mentalmente durante tus labores?					
		11	¿Existe frustración dentro de tu área u oficina cuando no se ha cumplido con alguna meta u objetivo trazado?					

	I11: Despersonalización	12	¿Consideras que existen normas u órdenes de trabajo que dicta tu jefe o supervisor que hacen que cambies de actitud de forma negativa dentro del área u oficina?					
	I12: Necesidad de Realización Personal	13	¿Consideras que el lugar donde trabajas actualmente permite tu crecimiento personal y profesional?					
		14	¿Las actividades laborales que realizas actualmente te generan satisfacción personal?					

- Instrumento de clima organizacional

INSTRUMENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL								
▪Totalmente de Acuerdo: TA ▪De Acuerdo: DA ▪Indeciso: I ▪En Desacuerdo: ED ▪Totalmente en Desacuerdo: TD								
Dimensión	Indicador	ítem	Preguntas	TD	ED	I	DA	TA
D1: Comunicación	I1: Información	1	¿Consideras que siempre cuentas con la información necesaria (documentación, datos u otro tipo de información que requieras) para desarrollar efectivamente tus actividades laborales?					

	I2: Entendimiento	2	¿Llegas a entender correctamente las necesidades o requerimientos que te plantea las oficinas u áreas usuarias o tu jefe?						
	I3: Relación	3	¿Consideras que existe un nivel comunicación deficiente al momento de relacionarse con personal de otras áreas u oficinas para coordinar asuntos laborales?						
D2: Liderazgo	I4: Liderazgo Autocrático	4	¿Considera usted que existe autoritarismo en el manejo administrativo en la Oficina o Área donde labora?						
		5	¿Considera que su jefe es hostil o conflictivo con su personal a cargo?						
	I5: Liderazgo Liberal	6	¿Considera que su jefe inmediato le da autonomía para tomar las decisiones necesarias para el cumplimiento de sus responsabilidades?						
	I6: Liderazgo Democrático	7	Considera usted que: ¿El personal que conforma su área u oficina es el encargado de tomar una decisión sin tomar en cuenta la opinión del jefe?						
8		¿Considera que su jefe inmediato tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a							

			cómo llevar a cabo sus funciones?					
		9	¿Es cierto que su jefe inmediato toma decisiones con la participación de su personal?					
D3: Identidad	I7: Compromiso con la entidad	10	¿Usted se encuentra comprometido tanto con el área u oficina como la entidad donde labora?					
	I8: Pertenencia en la Entidad	11	¿Considera usted que la labor que desarrolla tiene un impacto importante tanto en el área u oficina como en la entidad donde labora?					
D4: Motivación	I9: Motivación Extrínseca	12	¿Considera usted que un aumento de su salario u otro tipo de bonificación son factores estimulantes para laborar tanto en el área u oficina como en la entidad donde labora?					
		13	¿La oficina o área donde labora se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación del personal?					

	I10: Motivación Intrínseca	14	¿Considera usted que un reconocimiento de su jefe por su trabajo, el logro de una meta u objetivo relacionado al trabajo, la mejora continua de los procesos de las actividades que realiza son factores estimulantes para laborar con mayor satisfacción?						
D5: Relaciones Interpersonales	I11: Relación interpersonal entre el jefe y el colaborador	15	¿Considera que existe una interacción óptima entre usted y su jefe o supervisor?						
	I12: Relaciones interpersonales entre los colaboradores	16	¿Considera que existe una interacción óptima entre usted y sus compañeros de trabajo?						
D6: Políticas de Gestión de Personal	I13: Modalidad de Contratación de Personal	17	¿Usted se encuentra de acuerdo con la modalidad de contratación que tiene actualmente?						
	I14: Compensaciones Laborales	18	¿Usted considera que la remuneración que percibe compensa y es adecuada con las actividades que realiza?						
	I15: Capacitación	19	¿Considera que tanto La oficina o área como la entidad donde labora promueve la capacitación que se necesita para el desarrollo de sus						

		actividades?					
	I16: Plan de Carrera	20	¿Considera que tanto La oficina o área como la entidad donde labora impulsa y promueve para que los trabajadores puedan acceder a nuevos puestos que le permitan su desarrollo profesional?				

CAPÍTULO IV

4 MÉTODO

4.1 Tipo y método de investigación

4.1.1 Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo aplicada porque busca proporcionar las soluciones para resolver un problema específico e identificable que está afectando a la Oficina Técnica de Administración de una entidad pública.

4.1.2 Método de investigación (hipotético deductivo)

La presente investigación es de método Hipotético – Deductivo porque se caracteriza por la observación de un fenómeno de estudio, posteriormente la formulación de hipótesis sobre el fenómeno de estudio, y finalmente la verificación y/o comprobación de las hipótesis formuladas sobre dicho fenómeno.

4.2 Diseño específico de investigación

- Diseño de Investigación no Experimental

La presente investigación es de diseño no experimental, ya que no se manipulan ni existe intervención directa del investigador en las variables a investigar, debido a que se observa, analizan y estudian tal y como se dan en su ambiente natural.

- Diseño de Investigación Transversal

La presente investigación es de diseño transversal, ya que se basa en la observación para recolectar y analizar información de una o varias variables en un determinado momento temporal de una cierta población.

- **Diseño de Investigación Descriptivo**

La presente investigación es de diseño descriptivo, ya que se basa en describir las características de la población y/o fenómeno que se está estudiando.

- **Diseño de Investigación Correlacional**

La presente investigación es de diseño correlacional, ya que se basa en medir las variables de estudio, que son el estrés laboral y el clima organizacional, para conocer el grado de relación o asociación entre ambas.

4.3 Población, Muestra o Participantes

4.3.1. Población

La población está conformada por los servidores públicos que laboran en la Oficina Técnica de Administración de una entidad pública del año 2021. Siendo una población de 84 personas aproximadamente.

4.3.2. Muestra

La muestra es no probabilística intencional, es decir que no se emplea la probabilidad de acierto y error para determinar su tamaño y es intencional porque de acuerdo con el objetivo y alcance de la investigación se quiere cubrir la totalidad de la población que es de 84 colaboradores.

4.4. Instrumentos de recolección de datos

La presente investigación utiliza como instrumento de recolección de datos al Cuestionario, que se basa en unas series de preguntas específicas sobre las variables en estudio con el propósito de obtener información de las personas que se les aplica. La utilización de los cuestionarios cuenta con las siguientes ventajas:

- Los cuestionarios son de bajo costo.
- Se pueden obtener de manera fácil y rápida la información que se requiere.

- Los cuestionarios te permiten recolectar información a gran escala, quiere decir tanto obtener información de una gran cantidad de personas como lograr que se obtenga información de personas de cualquier parte del mundo en caso de los cuestionarios online.
- Los cuestionarios son anónimos, en el cual permite responder a las personas con sinceridad y practicidad sin causarle algún compromiso o responsabilidad.

Fiabilidad

Escala: Estrés Laboral

Tabla 4: Nivel de fiabilidad del Instrumento de estrés laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,885	14

Fuente: Datos de la propia investigación

De acuerdo con el estadístico de fiabilidad, el instrumento que mide el estrés laboral tiene alta confiabilidad en su versión de 14 ítems.

Escala: Clima Organizacional

Tabla 5: Nivel de fiabilidad del instrumento de clima organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,733	20

Fuente: Datos de la propia investigación

De acuerdo con el estadístico de fiabilidad, el instrumento que mide el clima organizacional tiene alta confiabilidad en su versión de 20 ítems.

4.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

En la presente investigación se utilizó las siguientes técnicas estadísticas:

- Tabla de Distribución de Frecuencia

Esta técnica nos permitió ordenar y organizar la información obtenida después de aplicar el cuestionario a la muestra seleccionada. Esta técnica es demasiado útil al momento de analizar nuestros datos obtenidos para validar nuestras hipótesis.

- Gráfico de Barras

Esta técnica permitió representar gráficamente los datos obtenidos del cuestionario aplicado. Esta técnica suele ser la más utilizada, simple y la que cuenta con un mayor entendimiento al representar información en gráficos.

- Tablas Bidimensionales

Esta técnica es una tabla de frecuencia de doble entrada, que nos permite analizar la relación o asociación de la variable dependiente y la variable independiente.

- Prueba de Chi Cuadrado

Esta técnica nos permite observar y analizar la desviación existente entre la distribución esperada y la distribución obtenida mediante el establecimiento de hipótesis nula. Así mismo, permite analizar y determinar la existencia de relación entre las variables estudiadas.

4.6. Procedimiento de la ejecución del estudio

- Construcción el marco teórico.
- Operacionalización de las variables.
- Selección, elaboración o adaptación del instrumento de recogida de datos.
- Solicitar los permisos respectivos de ser necesarios.

- Aplicación del instrumento.
- Recojo y análisis de datos.
- Elaboración del informe final.

CAPÍTULO V

5 RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1 Datos Cuantitativos

5.1.1. Variable 1: Estrés Laboral

5.1.1.1. Dimensión: Factores Extraorganizacionales

Tabla 6: Resultados de la dimensión: Factores Extraorganizacionales

Dimensión: Factores Extraorganizacionales			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Bajo	6	7,1	7,1
Medio	33	39,3	46,4
Alto	42	50,0	96,4
Muy alto	3	3,6	100,0
Total	84	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Observamos que el 7.1% de los encuestados afirman que la presión por parte de los factores extraorganizacionales es de nivel bajo, para el 39.3% afirman que la presión es de nivel medio, para el 50% afirman que la presión es de nivel alto y para el 3.6% afirman que la presión es de nivel muy alto.

Interpretación: De acuerdo con los resultados, los factores extraorganizacionales son factores de alta presión que generan estrés laboral en los colaboradores, esto se debe a la presión que ejercen los factores económicos, factores políticos – legal, pero sobre todo los factores tecnológicos son los que generan una mayor presión que los otros factores

mencionados, se deduce que tanto los equipos informáticos que usan para poder realizar sus actividades como las plataformas y sistemas informáticos que utilizan para desarrollar sus actividades generan estrés laboral en los colaboradores con mayor impacto.

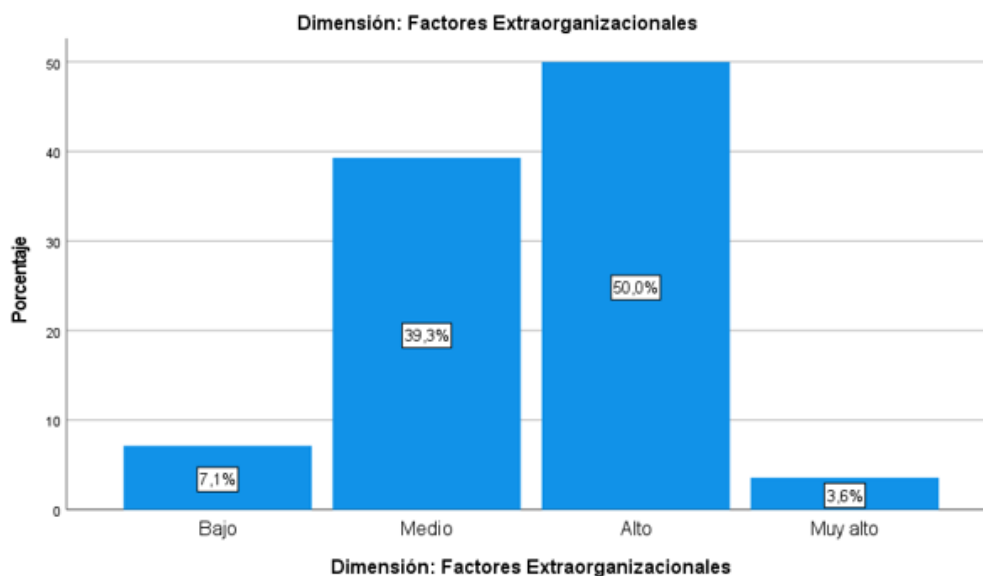


Gráfico 5: Resultados de la dimensión: Factores Extraorganizacionales

Fuente: Datos de la propia Investigación

5.1.1.2. Dimensión: Factores Organizacionales

Tabla 7: Resultados de la dimensión: Factores Organizacionales

Dimensión: Factores Organizacionales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Medio	14	16,7	16,7
Alto	59	70,2	86,9
Muy alto	11	13,1	100,0

Total 84 100,0

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Observamos que el 16.7% de los encuestados afirman que la presión por parte de los factores organizacionales es de nivel medio, para el 70.2% afirman que la presión es de nivel alto y para el 13.1% afirman que la presión es de nivel muy alto.

Interpretación: De acuerdo con los resultados, los factores organizacionales son factores de alta presión que generan estrés laboral en los colaboradores, esto se debe a la presión que ejercen la estructura organizacional, las políticas organizacionales, las condiciones físicas de trabajo, pero sobre todo la ambigüedad de roles y/o funciones son los que generan una mayor presión que los otros factores mencionados, se deduce que la falta de claridad de las obligaciones y/o responsabilidades que tienen realizar los colaboradores para desarrollar sus funciones dentro de la organización les genera un alto estrés laboral.

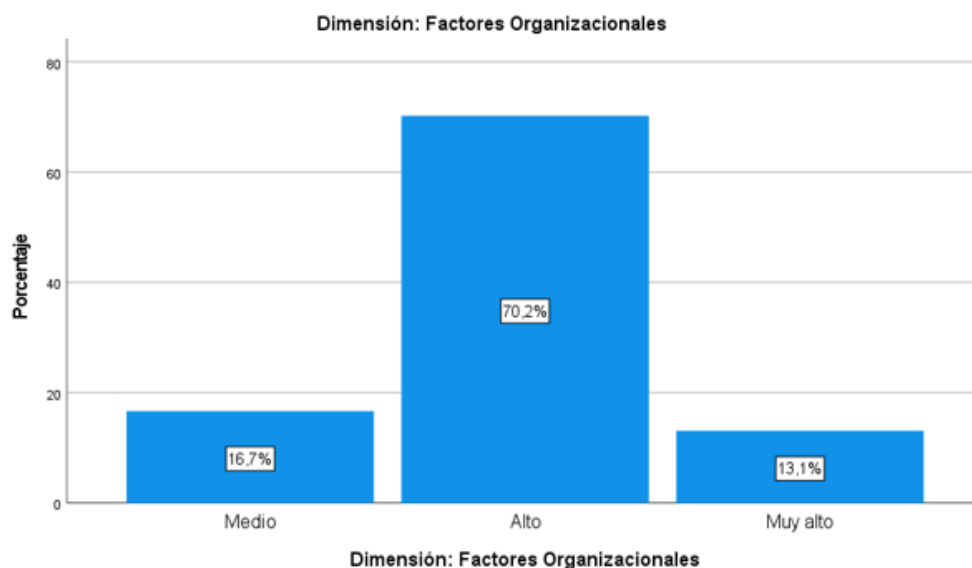


Gráfico 6: Resultados de la dimensión: Factores Organizacionales

Fuente: Datos de la propia Investigación

5.1.1.3. Dimensión: Factores Grupales

Tabla 8: Resultados de la dimensión: Factores Grupales

Dimensión: Factores Grupales			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Bajo	7	8,3	8,3
Medio	59	70,3	78,5
Alto	17	20,2	98,7
Muy alto	1	1,2	100,0
Total	84	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Observamos que el 8.3% de los encuestados afirman que la presión por parte de los factores grupales es de nivel bajo, para el 70.2% afirman que la presión es de nivel medio, para el 20.2% afirman que la presión es de nivel alto y para el 1,2% afirman que la presión es de nivel muy alto.

Interpretación: De acuerdo con los resultados, la presión que ejerce los factores grupales para generar estrés laboral es media, esto se debe a que la falta de integración y cohesión entre los colaboradores no es un factor que genere estrés laboral, pero la falta de apoyo entre los colaboradores si es un factor que genera un nivel medio de presión en el estrés laboral, se deduce que existe una óptima integración y cohesión entre los colaboradores.

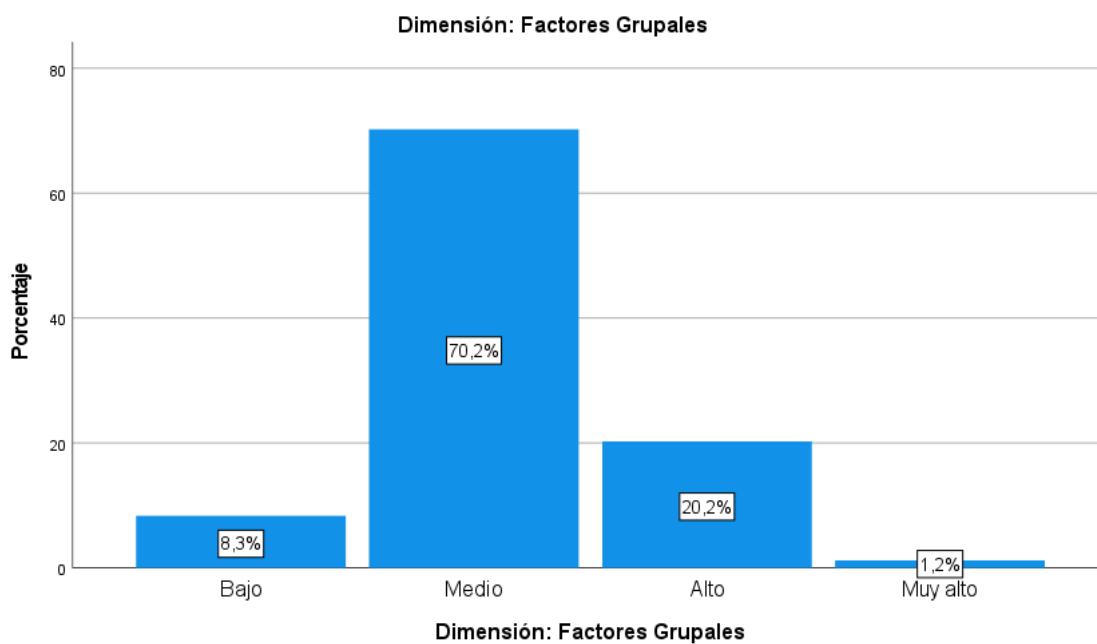


Gráfico 7: Resultados de la dimensión: Factores Grupales

Fuente: Datos de la propia Investigación

5.1.1.4. Dimensión: Factores Individuales

Tabla 9: Resultados de la dimensión: Factores Individuales

Dimensión: Factores Individuales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Bajo	12	14,3	14,3
Medio	51	60,7	75,0
Alto	19	22,6	97,6
Muy alto	2	2,4	100,0
Total	84	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Observamos que el 14.3% de los encuestados afirman que la presión por parte de los factores individuales es de nivel bajo, para el 60.7% afirman que la presión es de nivel medio, para el 22.6% afirman que la presión es de nivel alto y para el 2.4% afirman que la presión es de nivel muy alto.

Interpretación: De acuerdo con los resultados, la presión que ejerce los factores individuales para generar estrés laboral es media, esto se debe a que la despersonalización no es un factor que genera estrés laboral en los colaboradores. En cambio, el agotamiento emocional y la necesidad de realización personal de los colaboradores son factores de alta presión que generan estrés laboral, provocando que los colaboradores se sientan insatisfechos al momento de realizar sus laborales, así mismo teniendo fatiga física y emocional provocándoles estrés laboral.

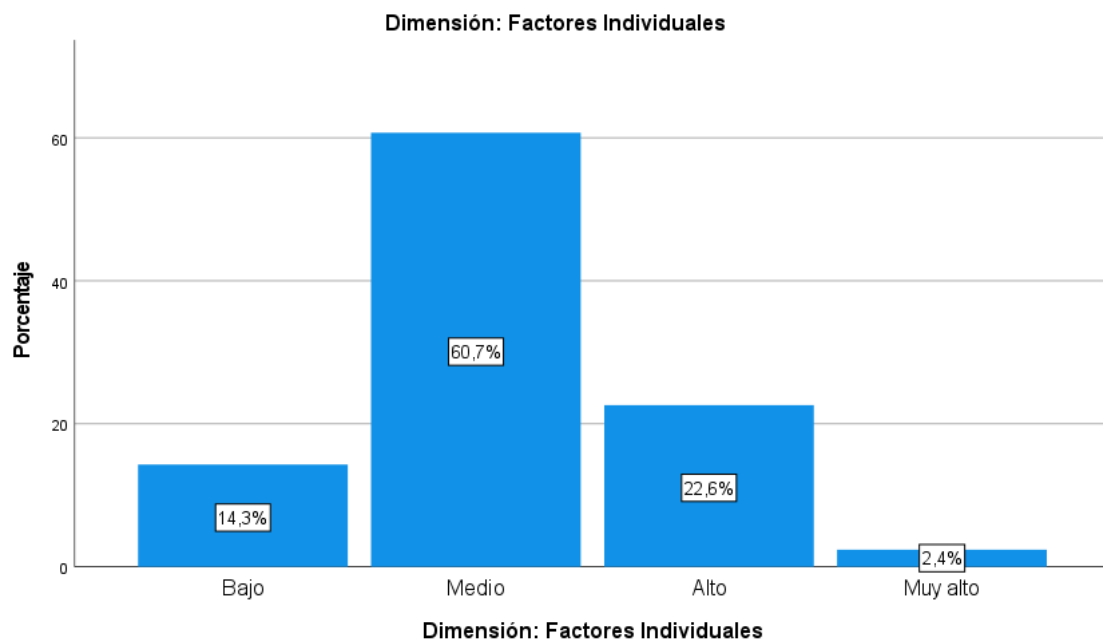


Gráfico 8: Resultados de la dimensión: Factores Individuales

Fuente: Datos de la propia Investigación

5.1.1.5 Variable: Estrés Laboral

Tabla 10: Resultados de la variable: Estrés Laboral

Variable: Estrés Laboral			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Medio	34	40,5	40,5
Alto	50	59,5	100,0
Total	84	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Observamos que el 40.5% de los encuestados afirman que el estrés laboral que se percibe dentro de la Oficina Técnica de Administración de una entidad pública es de nivel medio y para el 59.5% afirman que el estrés laboral percibido es de nivel alto.

Interpretación: De acuerdo con los resultados, los encuestados perciben que existe un alto nivel de estrés laboral, en el cual esto es provocado tanto por los factores grupales y individuales que son factores de media presión que generan estrés laboral como los factores extraorganizacionales y organizacionales que son factores que son factores alta presión que generan estrés laboral.

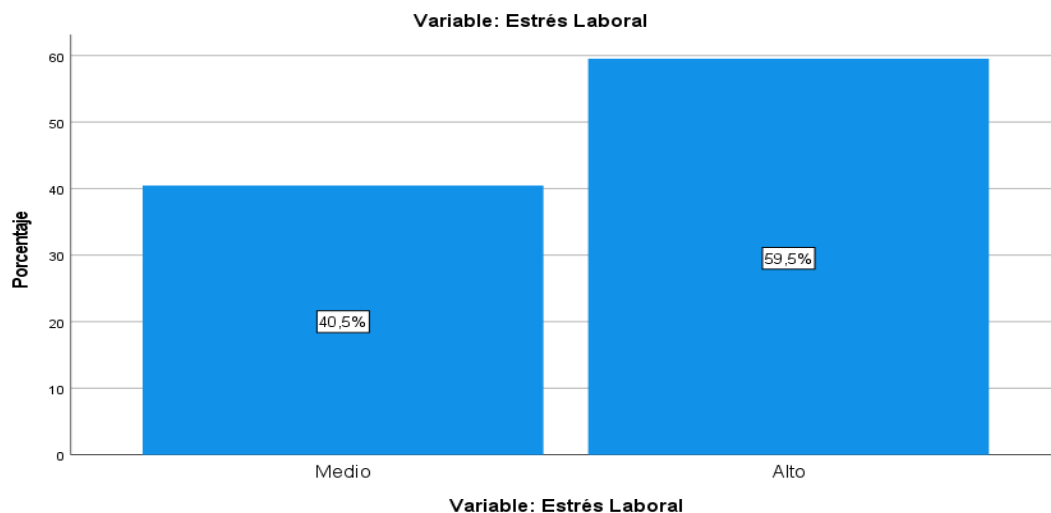


Gráfico 9: Resultados de la variable: Estrés Laboral

Fuente: Datos de la propia Investigación

5.1.2. Variable N.º 2: Clima Organizacional

5.1.2.1. Dimensión: Comunicación

Tabla 11: Resultados de la dimensión: Comunicación

Dimensión: Comunicación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy bajo	1	1,2	1,2
Bajo	9	10,7	11,9
Medio	48	57,1	69,0
Alto	26	31,0	100,0
Total	84	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Observamos que el 1.2% de los encuestados afirman que perciben un nivel muy bajo de comunicación en la Oficina Técnica de Administración, para el

10.7% afirman que se percibe un bajo nivel de comunicación, para el 57.1% afirman que se percibe un nivel mediano de comunicación y para el 31.0% afirman que se percibe un nivel alto de comunicación.

Interpretación: De acuerdo con los resultados, la comunicación que se percibe es un componente de mediano de influencia positiva en el clima organizacional de la oficina técnica de administración, esto se debe a que tanto la calidad de información que requiere el colaborador para realizar sus labores como el nivel entendimiento de los requerimientos de las áreas usuarias, jefe o supervisor son elementos de alto nivel de valor positivo dentro del clima organizacional, no obstante las relaciones que existe entre los colaboradores al momento de comunicarse con colaboradores de otras oficinas y/o direcciones técnicas de la entidad es un elemento que cuenta con un nivel muy bajo de valor positivo dentro del clima organizacional.

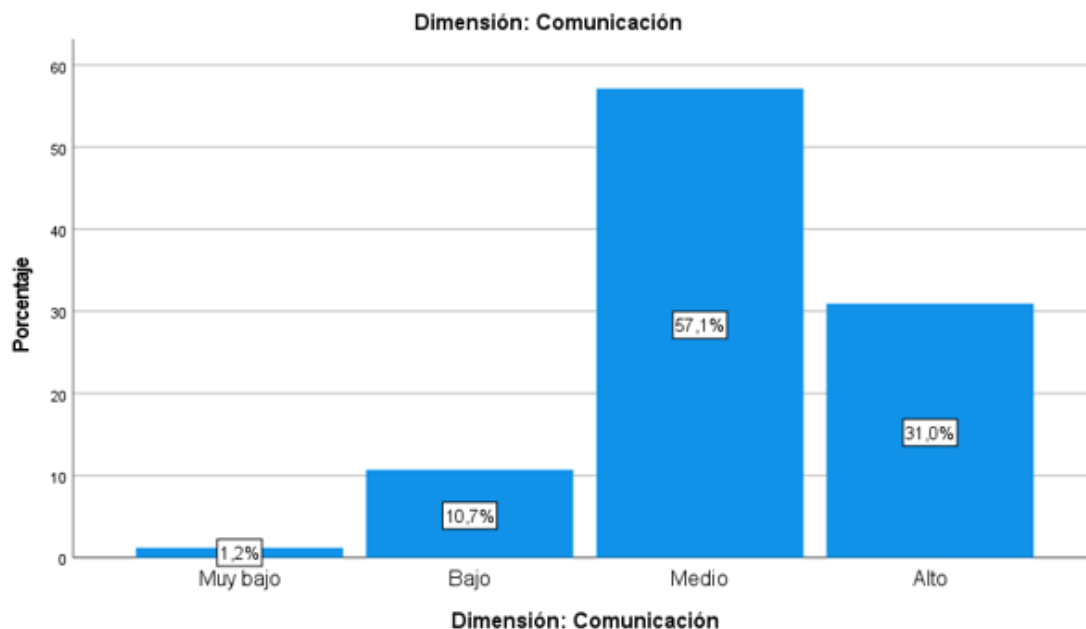


Gráfico 10: Resultados de la dimensión: Comunicación

Fuente: Datos de la propia Investigación

5.1.2.2. Dimensión: Liderazgo

Tabla 12: Resultados de la dimensión: Liderazgo

Dimensión: Liderazgo			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Bajo	39	46,4	46,4
Medio	41	48,8	95,2
Alto	4	4,8	100,0
Total	84	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Observamos que el 46,4% de los encuestados afirman que perciben una baja influencia positiva en la aplicación del liderazgo de sus jefes y/o supervisores en la Oficina Técnica de Administración, para el 48,8% afirman que perciben un nivel medio de influencia positiva en la aplicación del liderazgo de sus jefes y/o supervisores, para el 4.8% afirman que perciben una alta influencia positiva en la aplicación del liderazgo de sus jefes y/o supervisores.

Interpretación: De acuerdo con los resultados, el liderazgo que se percibe es un componente que cuenta con una influencia positiva medianamente-baja en el clima organizacional de la oficina técnica de administración. Esto se debe a que el liderazgo autocrático es el que predomina en la Oficina Técnica de Administración, haciendo que se genere una baja influencia positiva en el clima organizacional, así como el liderazgo liberal que también genera una baja influencia positiva en el clima organizacional. Podemos añadir que el liderazgo democrático no se aplica constantemente en dicha oficina técnica, pero es un liderazgo que genera una alta influencia positiva en el clima organizacional.

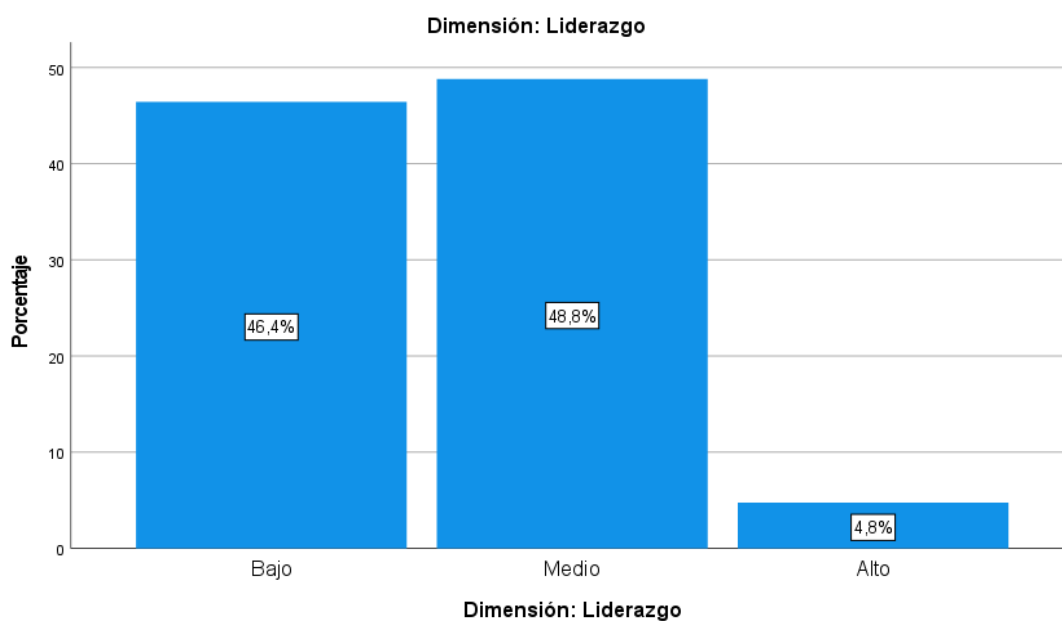


Gráfico 11: Resultados de la dimensión: Liderazgo

Fuente: Datos de la propia Investigación

5.1.2.3. Dimensión: Identidad

Tabla 13: Resultados de la dimensión: Identidad

Dimensión: Identidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Bajo	2	2,4	2,4
Medio	5	6,0	8,4
Alto	51	60,7	69,1
Muy alto	26	31,0	100,0
Total	84	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Observamos que el 2,4% de los encuestados afirman que se percibe un bajo nivel de identidad hacia la Oficina Técnica de Administración, para el 6,0%

afirman que se percibe un mediano nivel de identidad, para el 60.7% afirman que se percibe un alto nivel de identidad y para el 31% afirman que se percibe un nivel muy alto de identidad.

Interpretación: De acuerdo con los resultados, la Identidad que se percibe es un componente de un alto nivel de influencia positiva en el clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración. Esto es debido a que el nivel de compromiso y de pertenencia del colaborador hacia la entidad son elementos con un alto valor positivo dentro del clima organizacional.

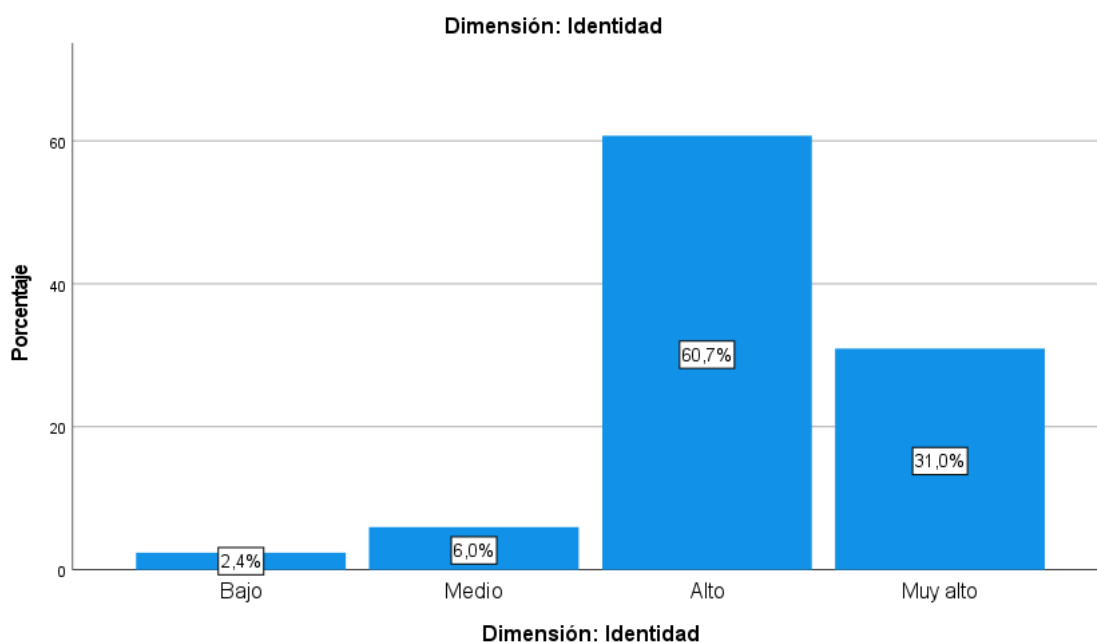


Gráfico 12: Resultados de la dimensión: Identidad

Fuente: Datos de la propia Investigación

5.1.2.4. Dimensión: Relaciones Interpersonales

Tabla 14: Resultados de la dimensión: Resultados Interpersonales

Dimensión: Relaciones Interpersonales			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy bajo	1	1,2	1,2
Medio	6	7,1	8,3
Alto	43	51,2	59,5
Muy alto	34	40,5	100,0
Total	84	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Observamos que el 1,2% de los encuestados afirman que perciben un nivel muy bajo de importancia sobre las relaciones interpersonales que se dan en la oficina técnica de administración, para el 7,1% afirman que se percibe un nivel medio o regular de importancia sobre las relaciones interpersonales, para el 51,2% afirman que se percibe un alto nivel de importancia sobre las relaciones interpersonales y para el 40.5% afirman que se percibe un nivel muy alto de importancia sobre las relaciones interpersonales.

Interpretación: De acuerdo con los resultados, las relaciones interpersonales que se percibe es un componente de un nivel muy alto de influencia positiva en el clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración. Esto es debido a que las relaciones interpersonales tanto entre los mismos colaboradores de la oficina técnica de administración como entre el colaborador con su jefe y/o supervisor de la oficina técnica de administración son elementos que tienen una muy alta influencia positiva en el clima organizacional.

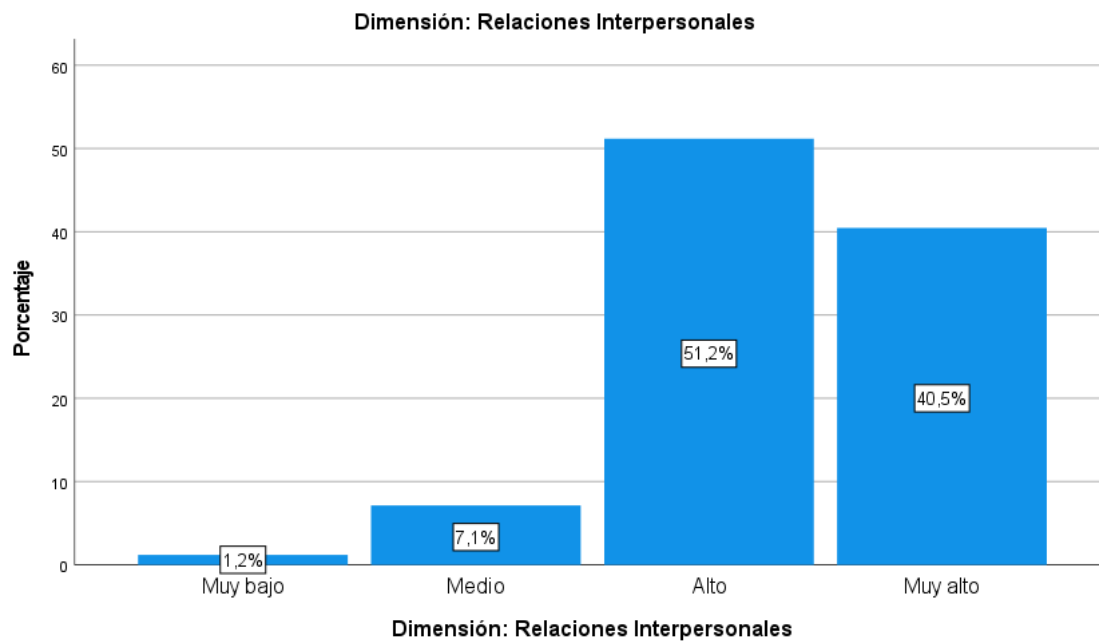


Gráfico 13: Resultados de la Dimensión: Relaciones Interpersonales

Fuente: Datos de la propia Investigación

5.1.2.5. Dimensión: Motivación

Tabla 15: Resultados de la dimensión: Motivación

Dimensión: Motivación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Bajo	3	3,6%	3,6
Medio	4	4,8%	8,4
Alto	51	60,7%	69,1
Muy alto	26	31,0%	100,1
Total	84	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Observamos que el 3,6% de los encuestados afirman que perciben un bajo nivel de motivación en la Oficina Técnica de Administración, para el 4,8% afirman

que perciben un nivel mediano de motivación, para el 60,7% afirman que perciben un alto nivel de motivación y para el 31,0% afirman que perciben un nivel muy alto de motivación.

Interpretación: De acuerdo con los resultados, la motivación que se percibe es un componente que tiene un alto nivel de influencia positiva en el clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración. Esto es debido a que tanto los factores externos, como las bonificaciones y aumento salariales, y factores internos, como reconocimientos personales y adquisición de un mayor de conocimiento sobre la labor que realiza, son elementos que tienen una alta influencia positiva en clima organizacional.

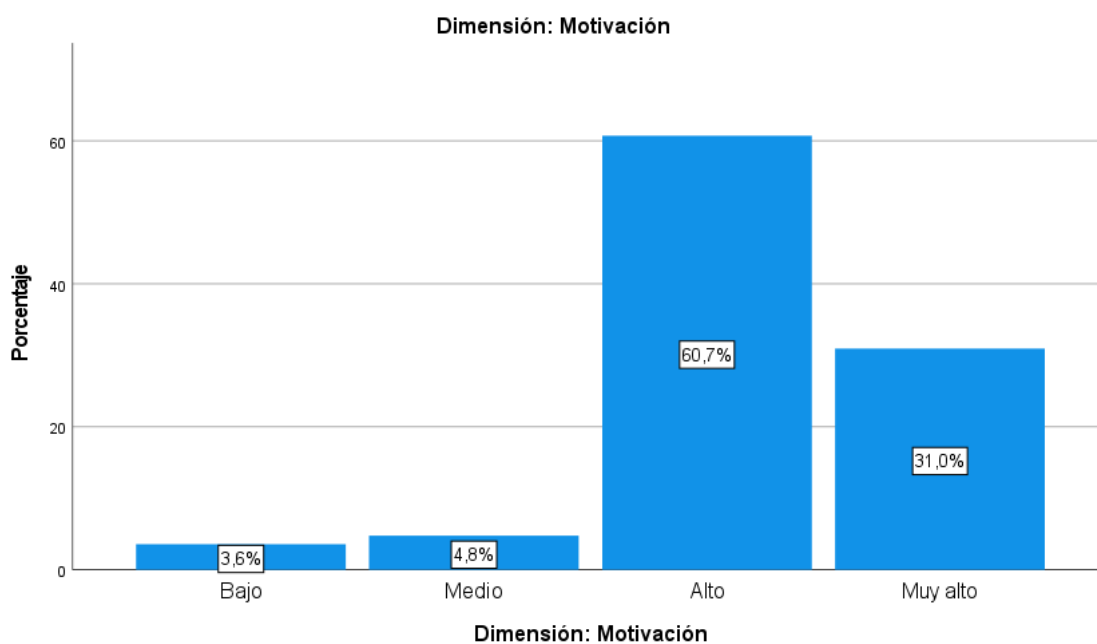


Gráfico 14: Resultados de la dimensión: Motivación

Fuente: Datos de la propia Investigación

5.1.2.6. Dimensión: Políticas de Gestión de Personal

Tabla 16: Resultados de la dimensión: Políticas de Gestión de Personal

Dimensión: Políticas de Gestión Personal			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy bajo	1	1,2	1,2
Bajo	21	25,0	26,2
Medio	24	28,6	54,8
Alto	26	31,0	85,8
Muy alto	12	14,3	100,0
Total	84	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Observamos que el 1,2% de los encuestados afirman que perciben un nivel muy bajo de importancia por parte de la Oficina Técnica de Administración sobre las políticas de gestión de personal, para el 25,0% afirman que se percibe un bajo nivel de importancia por parte de dicha oficina sobre las políticas de gestión de personal, para el 28,6% afirman que se percibe un nivel medio de importancia por parte de dicha oficina sobre las políticas de gestión de personal, para el 31,0% afirman que se percibe un alto nivel de importancia por parte de dicha oficina sobre las políticas de gestión de personal y para el 14,3% afirman que se percibe un nivel muy alto de importancia por parte de dicha oficina sobre las políticas de gestión de personal.

Interpretación: De acuerdo con los resultados, las políticas de gestión de personal que se percibe es un componente que cuenta con un nivel medio alto de influencia positiva en el clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración. Esto es debido a

que las compensaciones laborales y sobre todo la capacitación de personal que se aplican en la oficina técnica de administración tienden ser elementos de un alto nivel de influencia positiva en el clima organizacional. No obstante, la modalidad de contratación de personal y sobre todo el plan de carrera de personal, que se aplican en dicha oficina, son elementos de un nivel medio bajo de influencia positiva en el clima organizacional.

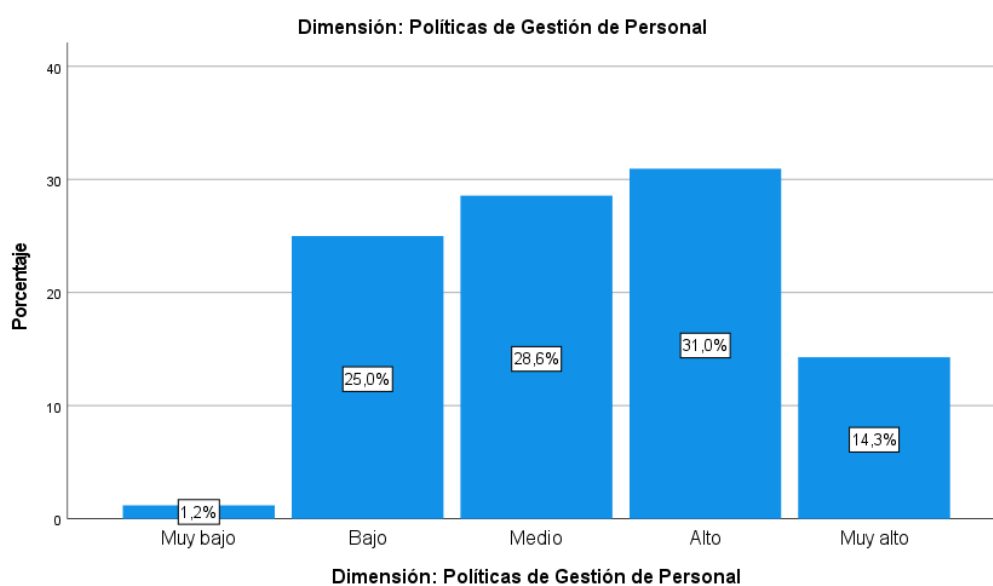


Gráfico 15: Resultados de la dimensión: Políticas de Gestión de Personal

Fuente: Datos de la propia Investigación

5.1.2.7. Variable: Clima Organizacional

Tabla 17: Resultados de la variable: Clima Organizacional

Variable: Clima Organizacional			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Bajo	1	1,2	1,2
Medio	16	19,0	20,2
Alto	66	78,6	98,8
Muy alto	1	1,2	100,0
Total	84	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Observamos que el 1,2% de los encuestados afirman que han percibido un bajo clima organizacional, para el 19,0% de los encuestados afirman que han percibido un clima organizacional medio, para el 78,6% de los encuestados afirman que han percibido un alto clima organizacional y para el 1,2% de los encuestados afirman que han percibido un clima organizacional muy alto.

Interpretación: De acuerdo con los resultados, los colaboradores perciben que existe un clima organizacional alto en la Oficina Técnica de Administración, debido a que el personal se encuentra altamente motivados para realizar sus labores, teniendo una alta identificación hacia la oficina técnica de administración y la entidad pública donde laboran permitiendo que existan óptimas relaciones interpersonales tanto entre los mismos colaboradores de dicha oficina como entre los colaboradores con su jefe o

supervisor de dicha oficina.

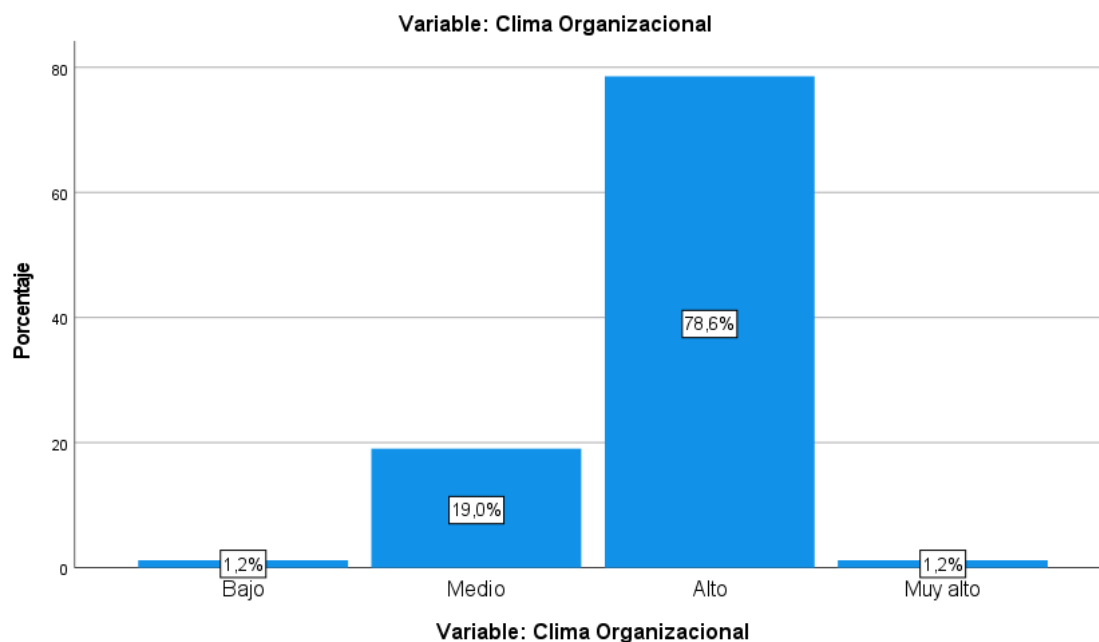


Gráfico 16: Resultados de la variable: Clima Organizacional

Fuente: Datos de la propia Investigación

5.2. Análisis de Resultados

5.2.1. Prueba de Hipótesis Principal

- **Hipótesis Planteada**

El estrés laboral se relaciona significativamente con el clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración de una entidad pública en el año 2021.

- **Hipótesis Nula**

El estrés laboral no se relaciona significativamente con el clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración de una entidad pública en el año 2021.

- **Resultados**

Variable: Estrés Laboral * Variable: Clima Organizacional

Tabla 18: Variables Estrés Laboral y el Clima Organizacional

Tabla cruzada Variable: Estrés Laboral*Variable: Clima Organizacional

		Variable: Clima Organizacional									
		Bajo		Medio		Alto		Muy alto		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Variable: Estrés Laboral	Medio	1	1,2%	16	19,0%	17	20,2%	0	0,0%	34	40,5%
	Alto	0	0,0%	0	0,0%	49	58,3%	1	1,2%	50	59,5%
Total		1	1,2%	16	19,0%	66	78,6%	1	1,2%	84	100,0%

Chi-cuadrado de Pearson: 31.615 gl: 3 Sig.: 0.000

Fuente: Datos de la propia investigación

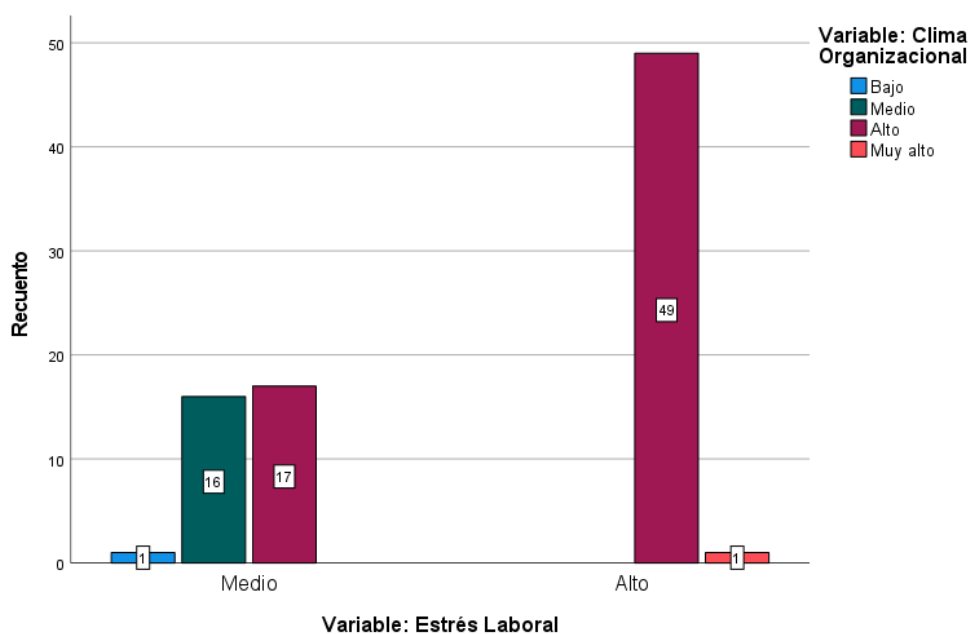
- **Descripción**

De acuerdo con la tabla 18 sobre las variable Estrés Laboral y la variable Clima Organizacional podemos observar que para el 40.5% de los encuestados el estrés laboral tiene un nivel medio, de estos el 1.2% afirma que el nivel de clima organizacional es bajo, para el 19.0% es medio y el 20.2% afirma que es alto.

Por otro lado, el 59.5% afirma que el estrés laboral es alto, de estos el 58.3% afirma que el clima organizacional tiene un alto nivel y para el 1.2% es muy alto.

- **Inferencias**

De acuerdo con la prueba de hipótesis principal el valor chi-cuadrado es de 31.615 con 3 grados de libertad y un valor de significancia de 0.000, como este valor es menor a 0.05 existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos que el estrés laboral se relaciona significativamente con el clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración de una entidad pública en el año 2021.



*Gráfico 17: Resultados de tabla cruzada variable: Estrés Laboral*variable: Clima Organizacional*

Fuente: Datos de la propia investigación

5.2.2. Prueba de Hipótesis Específica 1

- **Hipótesis Específica 1**

Los factores extraorganizacionales se relacionan significativamente con el clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración de una entidad pública en el año 2021.

- **Hipótesis Específica Nula 1**

Los factores extraorganizacionales no se relacionan significativamente con el clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración de una entidad pública en el año 2021.

- **Resultados**

Dimensión: Factores Extraorganizacionales * Variable: Clima Organizacional

Tabla 19: Dimensión Los Factores Extraorganizacionales y Variable Clima Organizacional

Tabla cruzada Dimensión: Factores Extraorganizacionales*Variable: Clima Organizacional

		Variable: Clima Organizacional									
		Bajo		Medio		Alto		Muy alto		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Dimensión: Factores Extraorganizacionales	Bajo	1	1,2%	2	2,4%	3	3,6%	0	0,0%	6	7,1%
	Medio	0	0,0%	12	14,3%	21	25,0%	0	0,0%	33	39,3%
	Alto	0	0,0%	2	2,4%	40	47,6%	0	0,0%	42	50,0%
	Muy alto	0	0,0%	0	0,0%	2	2,4%	1	1,2%	3	3,6%
Total		1	1,2%	16	19,0%	66	78,6%	1	1,2%	84	100,0%

Chi-cuadrado de Pearson: 54.008 gl: 9 Sig.: 0.000

Fuente: Datos de la propia investigación

- **Descripción**

De acuerdo con la tabla 19 sobre la dimensión Factores Extraorganizacionales y la variable Clima Organizacional podemos observar que para el 7.1% de los encuestados

los factores extraorganizacionales tiene un nivel bajo, de estos el 1.2% afirma que el nivel de clima organizacional es bajo, para el 2.4% es medio y el 3.6% afirma que es alto. Por otro lado, el 39.3% afirma que los factores extraorganizacionales tiene un nivel medio, de estos el 14.3% afirma que el clima organizacional es medio y para el 25% es alto. Así mismo, el 50% afirma que los factores extraorganizacionales tiene un nivel alto, de estos el 2.4% afirma que el clima organizacional es medio y para el 47.6% es alto. Finalmente, el 3.6% afirma que los factores extraorganizacionales tienen un nivel muy alto, de estos el 2.4% afirma que el clima organizacional es alto y para el 1.2% es muy alto.

- **Inferencias**

De acuerdo con la prueba de hipótesis principal el valor chi-cuadrado es de 54.008 con 9 grados de libertad y un valor de significancia de 0.000, como este valor es menor a 0.05 existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos que los factores extraorganizacionales se relaciona significativamente con el clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración de una entidad pública en el año 2021.

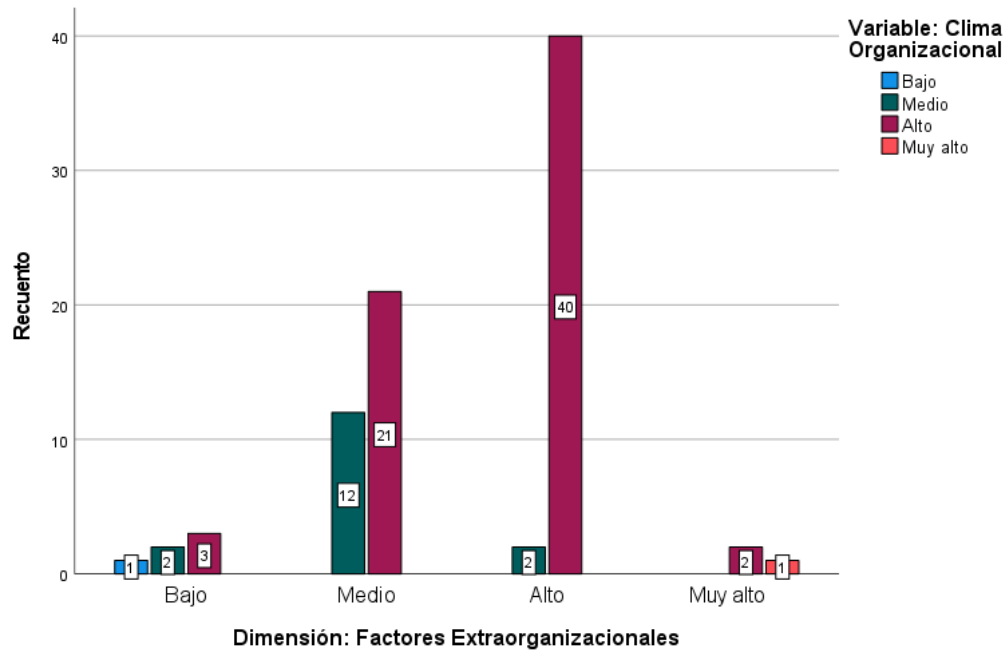


Gráfico 18: Resultados de tabla cruzada dimensión: Factores Extraorganizacionales

*variable: Clima Organizacional

Fuente: Datos de la propia investigación

5.2.3. Prueba de Hipótesis Específica 2

- **Hipótesis Específica 2**

Los factores organizacionales se relacionan significativamente con el clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración de una entidad pública en el año 2021.

- **Hipótesis Específica Nula 2**

Los factores organizacionales no se relacionan significativamente con el clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración de una entidad pública en el año 2021.

- **Resultados**

Dimensión: Factores Organizacionales * Variable: Clima Organizacional

Tabla 20: Dimensión Los Factores Organizacionales y Variable Clima Organizacional

Tabla cruzada Dimensión: Factores Organizacionales*Variable: Clima Organizacional

		Variable: Clima Organizacional									
		Bajo		Medio		Alto		Muy alto		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Dimensión:	Medio	0	0,0%	5	6,0%	9	10,7%	0	0,0%	14	16,7%
Factores Organizacionales	Alto	0	0,0%	8	9,5%	50	59,5%	1	1,2%	59	70,2%
	Muy alto	1	1,2%	3	3,6%	7	8,3%	0	0,0%	11	13,1%
Total		1	1,2%	16	19,0%	66	78,6%	1	1,2%	84	100,0%

Chi-cuadrado de Pearson: 11.388 gl: 6 Sig.: 0.077

Fuente: Datos de la propia investigación

- **Descripción**

De acuerdo con la tabla 20 sobre la dimensión Factores Organizacionales y la variable Clima Organizacional podemos observar que para el 16.7% de los encuestados los factores Organizacionales tiene un nivel medio, de estos el 1.2% afirma que el nivel de clima organizacional es medio y el 10.7% afirma que es alto. Por otro lado, el 70.2% afirma que los factores organizacionales tienen un nivel alto, de estos el 9.5% afirma que el clima organizacional es medio, para el 59.5% es alto y el 1.2% afirma que es muy alto. Finalmente, el 13.1% afirma que los factores organizacionales tienen un nivel muy alto, de estos el 1.2% afirma que el clima organizacional es bajo, para el 3.6% es medio y el 8.3% afirma que es alto.

- **Inferencias**

De acuerdo con la prueba de hipótesis principal el valor chi-cuadrado es de 11.388 con 6 grados de libertad y un valor de significancia de 0.077, como este valor es mayor a 0.05 no existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos que los factores extraorganizacionales no se relaciona significativamente con el clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración de una entidad pública en el año 2021.

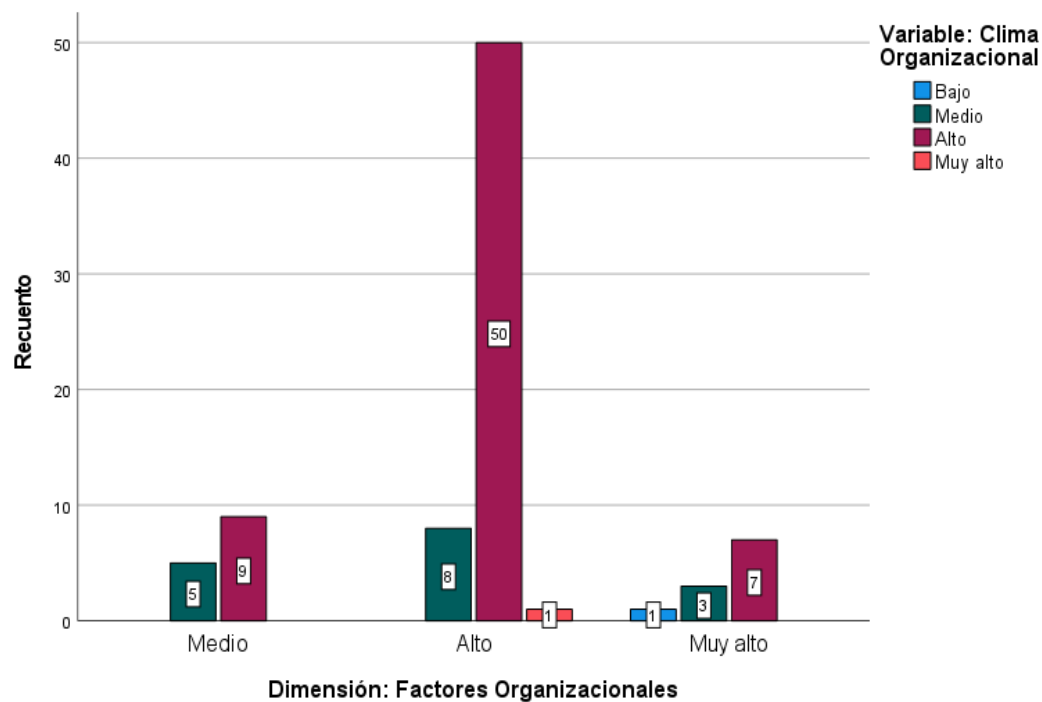


Gráfico 19: Resultados de tabla cruzada dimensión: Factores Organizacionales

*variable: Clima Organizacional

Fuente: Datos de la propia investigación

5.2.4. Prueba de Hipótesis Específica 3

- **Hipótesis Específica 3**

Los factores grupales se relacionan significativamente con el clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración de una entidad pública en el año 2021.

- **Hipótesis Específica Nula 3**

Los factores grupales no se relacionan significativamente con el clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración de una entidad pública en el año 2021.

- **Resultados**

Dimensión: Factores Grupales * Variable: Clima Organizacional

Tabla 21: Dimensión Los Factores Grupales y Variable Clima Organizacional

Tabla cruzada Dimensión: Factores Grupales*Variable: Clima Organizacional

		Variable: Clima Organizacional									
		Bajo		Medio		Alto		Muy alto		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Dimensión: Factores Grupales	Bajo	0	0,0%	4	4,8%	3	3,6%	0	0,0%	7	8,3%
	Medio	1	1,2%	12	14,3%	45	53,6%	1	1,2%	59	70,2%
	Alto	0	0,0%	0	0,0%	17	20,2%	0	0,0%	17	20,2%
	Muy alto	0	0,0%	0	0,0%	1	1,2%	0	0,0%	1	1,2%
Total		1	1,2%	16	19,0%	66	78,6%	1	1,2%	84	100,0%

Chi-cuadrado de Pearson: 11.889 gl: 9 Sig.: 0.220

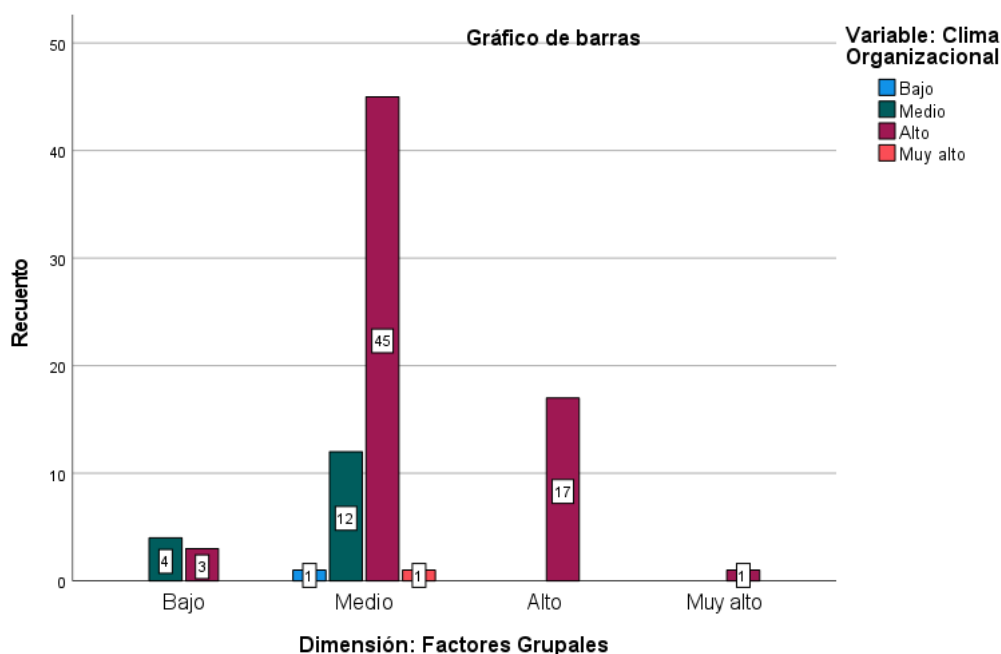
Fuente: Datos de la propia investigación

- **Descripción**

De acuerdo con la tabla 21 sobre la dimensión Factores Grupales y la variable Clima Organizacional podemos observar que para el 8.3% de los encuestados los factores grupales tiene un nivel bajo, de estos el 4.8% afirma que el nivel de clima organizacional es medio y el 3.6% afirma que es alto. Por otro lado, el 70.2% afirma que los factores grupales tienen un nivel medio, de estos el 1.2% afirma que el clima organizacional es bajo, para el 14.3% es medio, para el 53.6% es alto y el 1.2% afirma que es muy alto. Así mismo, el 20.2% afirma que los factores grupales tienen un nivel alto, de estos el 20.2% afirma que el clima organizacional es alto Finalmente, el 1.2% afirma que los factores grupales tienen un nivel muy alto, de estos el 1.2% afirma que el clima organizacional es alto.

- **Inferencias**

De acuerdo con la prueba de hipótesis principal el valor chi-cuadrado es de 11.889 con 9 grados de libertad y un valor de significancia de 0.220, como este valor es mayor a 0.05 no existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos que los factores grupales no se relacionan significativamente con el clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración de una entidad pública en el año 2021.



*Gráfico 20: Resultados de tabla cruzada dimensión: Factores Grupales*variable: Clima Organizacional*

Fuente: Datos de la propia investigación

5.2.5. Prueba de Hipótesis Específica 4

- **Hipótesis Específica 4**

Los factores individuales se relacionan significativamente con el clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración de una entidad pública en el año 2021.

- **Hipótesis Específica Nula 4**

Los factores individuales no se relacionan significativamente con el clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración de una entidad pública en el año 2021.

- **Resultados**

Dimensión: Factores Individuales * Variable: Clima Organizacional

Tabla 22: Dimensión Los Factores Individuales y Variable Clima Organizacional

Tabla cruzada Dimensión: Factores Individuales*Variable: Clima Organizacional

		Variable: Clima Organizacional									
		Bajo		Medio		Alto		Muy alto		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Dimensión: Factores Individuales	Bajo	0	0,0%	6	7,1%	6	7,1%	0	0,0%	12	14,3%
	Medio	1	1,2%	9	10,7%	40	47,6%	1	1,2%	51	60,7%
	Alto	0	0,0%	1	1,2%	18	21,4%	0	0,0%	19	22,6%
	Muy alto	0	0,0%	0	0,0%	2	2,4%	0	0,0%	2	2,4%
Total		1	1,2%	16	19,0%	66	78,6%	1	1,2%	84	100,0%

Chi-cuadrado de Pearson: 11.654 gl: 9 Sig.: 0.234

Fuente: Datos de la propia investigación

• Descripción

De acuerdo con la tabla 22 sobre la dimensión Factores Individuales y la variable Clima Organizacional podemos observar que para el 14.3% de los encuestados los factores individuales tiene un nivel bajo, de estos el 7.1% afirma que el nivel de clima organizacional es medio y el 7.1% afirma que es alto. Por otro lado, el 60.7% afirma que los factores individuales tienen un nivel medio, de estos el 1.2% afirma que el clima organizacional es bajo, para el 10.7% es medio, para el 47.6% es alto y el 1.2% afirma que es muy alto. Así mismo, el 22.6% afirma que los factores individuales tienen un nivel alto, de estos el 1.2% afirma que el clima organizacional es medio y para el 21.4% afirma que el clima organizacional es alto. Finalmente, el 2.4% afirma que los factores

individuales tienen un nivel muy alto, de estos el 2.4% afirma que el clima organizacional es alto.

- **Inferencias**

De acuerdo con la prueba de hipótesis principal el valor chi-cuadrado es de 11.654 con 9 grados de libertad y un valor de significancia de 0.234, como este valor es mayor a 0.05 no existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos que los factores individuales no se relacionan significativamente con el clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración de una entidad pública en el año 2021.

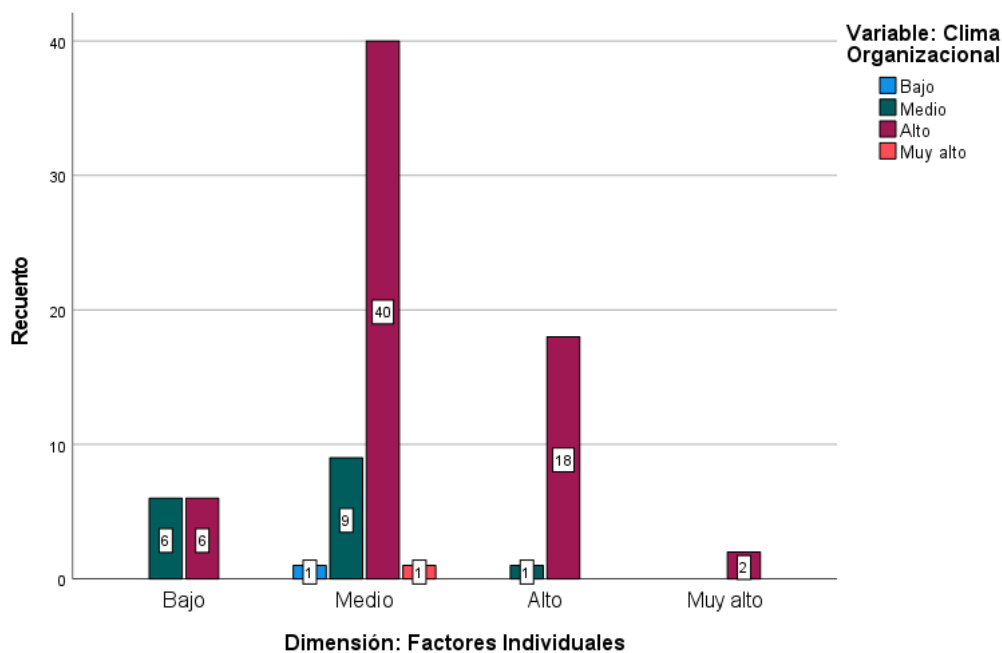


Gráfico 21: Resultados de tabla cruzada dimensión: Factores Individuales*variable: Clima Organizacional

Fuente: Datos de la propia investigación

5.3. Discusión de Resultados

De acuerdo con el objetivo general de determinar en qué medida se relaciona el estrés laboral y clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración de una

Entidad Pública en el año 2021. Observamos en la prueba de hipótesis principal el valor chi-cuadrado es de 31.615 con 3 grados de libertad y un valor de significancia de 0.000, como este valor es menor a 0.05 existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos que el estrés laboral se relaciona significativamente con el clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración de una entidad pública en el año 2021. Por lo que podemos decir es que existe un alto nivel de estrés laboral en la Oficina Técnica de Administración, como se sabe el estrés laboral tiene cuatro componentes que son los factores extraorganizacionales, organizacionales, grupales e individuales. Pero solamente dicha oficina es influenciada por los factores extraorganizacionales, que son los elementos o aspectos externos que repercuten en la organización, en el cual esta última ni sus colaboradores no pueden tener un control directo sobre estos elementos, es por eso por lo que la organización debe adaptarse a las condiciones dadas por el factor extraorganizacional. Este Factor cuenta con tres aspectos importantes que generan estrés laboral a los colaboradores de la Oficina Técnica de Administración, entre ellos tenemos al el Aspecto Económico, Aspecto Político – Legal y Aspecto Tecnológico, este último es el que ejerce una mayor presión en los colaboradores generándoles un alto nivel de estrés laboral. A pesar de que existe un alto nivel de estrés laboral, este último no genera consecuencias negativas en el clima organizacional, más bien el clima organizacional se mantiene alto dentro de la Oficina Técnica de Administración, esto es debido a que el clima organizacional que existe en dicha oficina tiene tres elementos principales que permiten contrarrestar los efectos negativos del estrés laboral que son el alto nivel identidad del trabajador hacia la entidad pública y la Oficina Técnica de Administración a causa del alto nivel de compromiso y pertenencia que cuenta el trabajador. Otro elemento principal que genera un alto clima organizacional es el alto nivel de motivación intrínseca y extrínseca que

cuenta el colaborador para realizar sus actividades en dicha oficina. Finalmente, el otro elemento que genera un alto clima organizacional son las Relaciones Interpersonales tanto entre los mismos colaboradores como entre el colaborador y su jefe o supervisor que ocurren en la Oficina Técnica de Administración. En conclusión, se afirma que el estrés laboral y el clima organizacional se relacionan debido a que el clima organizacional es alto en la Oficina Técnica de Administración debido a que está fuertemente compuesta por un alto nivel de motivación, identidad y relaciones interpersonales contrarrestando, minimizándolos y teniendo el control de los estresores que se encuentran dentro de la oficina técnica de administración y entidad pública como son los factores individuales, grupales y organizacionales, no obstante hay un factor del estrés laboral que no puede ser controlado tanto por la oficina en mención ni por la entidad pública, generando que afecte a los colaboradores que es el factor extraorganizacional, en el cual es el único estresor que genera un alto nivel de estrés laboral en los colaboradores de la Oficina Técnica de Administración. Así mismo, se indica que la investigación “El estrés laboral y su influencia en el clima organizacional de la empresa inversiones civiles santa rosa SAC-MALLAY 2017” realizada por (Muguruza, 2018) obtuvo que el estrés laboral si influye en el clima organizacional con una significación asintótica (bilateral) de 0.022, en el cual indicaría que si existe una relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en la empresa donde realizo dicha investigación. Por el cual, dicha investigación indica que los factores individuales, los factores organizacionales y factores extraorganizacionales o ambientales se relacionan con el clima organizacional. Finalmente, si comparamos entre los resultados obtenidos por la presente investigación y la investigación realizada por (Muguruza, 2018) se puede afirmar que el estrés laboral se relaciona de forma directa con el clima organizacional.

De acuerdo con el objetivo específico de determinar en qué medida se relaciona los factores extraorganizacionales y el clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración de una Entidad Pública en el año 2021. Observamos en la prueba de hipótesis específica 1 el valor chi-cuadrado es de 54.008 con 9 grados de libertad y un valor de significancia de 0.000, como este valor es menor a 0.05 existen razones suficientes para rechazar la hipótesis específica nula 1 y afirmamos que los factores extraorganizacionales se relaciona significativamente con el clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración de una entidad pública en el año 2021. Por lo que podemos decir es que el factor extraorganizacional es un factor que genera un alto estrés laboral en los colaboradores de la Oficina Técnica de Administración. Este factor se caracteriza por ser de origen ambiental y externo que no puede ser controlado por la organización, sino más bien la organización debe adaptarse a las condiciones establecidas por este factor. Dentro del Factor extraorganizacional tenemos tres aspectos que repercuten en dicha oficina y entidad pública. El primero es el aspecto económico que se refiere mayormente a los indicadores económicos del país (PBI, Inflación, el gasto per-cápita y entre otros indicadores económicos), la demanda laboral, los impactos del desempleo en el país, los sueldos y salarios que se pagan actualmente a la fuerza laboral a nivel nacional. El segundo es el aspecto político-legal que se refiere a las normativas legales (decretos ley, resoluciones ministeriales, etc.) que rigen las políticas, procedimientos y actividades de las entidades públicas, afectando tanto al nivel ejecutivo como al nivel operativo y administrativo. El tercer aspecto es el tecnológico que es el aspecto más influyente en generar estrés laboral en los colaboradores de la Oficina Técnica de Administración, dentro del aspecto tecnológico tenemos la falta de disponibilidad de plataformas informáticas externas de otras entidades públicas que faciliten las actividades laborales, las dificultades o problemas

que existen constantemente en la utilización de los sistemas informáticos internos de la entidad pública, el nivel de conectividad de los colaboradores y el alto nivel de dependencia de los colaboradores de la Oficina Técnica de Administración hacia la Oficina Técnica de Informática por la alta complejidad del sistema informático interno y por último la demora de la oficina técnica de informática para atender los problemas informáticos que surgen en el desarrollo de las actividades laborales. A pesar de que, el factor extraorganizacional causan un alto estrés laboral en los colaboradores, la presión que ejerce este factor no es suficiente para repercutir negativamente en el clima organizacional, más bien el clima organizacional se encuentra en un nivel alto en la Oficina Técnica de Administración debido a los altos niveles de identidad, motivación y relaciones interpersonales. En conclusión, los factores extraorganizacionales y el estrés laboral se relacionan debido a que el aspecto económico es un elemento que causa un alto estrés en el colaborador tanto por los sueldos y salarios que reciben por el trabajo que realizan para su nivel de gasto como las tasas de desempleo y oferta laboral en el cual genera una cierta preocupación al colaborador generándoles una mayor motivación tanto extrínseca como intrínseca para conservar su puesto de trabajo y esto repercute en que se obtenga un alto clima laboral. Así mismo en el aspecto político – legal, se conoce que existen ciertas normas legales que son favorables o desfavorables para las actividades de las entidades públicas en general, por el cual las normas legales desfavorables son las que generan un alto nivel estrés laboral en los colaboradores porque repercuten en las funciones diarias que realizan normalmente, pero el alto nivel de identidad, compromiso y pertenencia del colaborador por el lugar donde trabaja permite adaptarse a las nuevas condiciones dadas por una norma legal para lograr los objetivos de la entidad pública y la oficina técnica, generando que no afecte al clima organizacional, más bien que exista un clima en un alto nivel. Por último, en el aspecto

tecnológico, se sabe que las dificultades informáticas ya mencionadas que existe en la Oficina Técnica de administración y entidad pública es el que más genera estrés laboral en los colaboradores, no obstante este estrés generado por el aspecto tecnológico es contrarrestado por el alto nivel motivación e identidad que cuenta el trabajador que le permite buscar soluciones alternas para superar las dificultades informáticas para cumplir con sus funciones y con la entidad donde labora, así mismo el cumplimiento de las funciones de cada colaborador de la oficina técnica de administración genera que exista un alto clima laboral. Así mismo, se indica que la investigación “El estrés laboral y su influencia en el clima organizacional de la empresa inversiones civiles santa rosa SAC-MALLAY 2017” realizada por (Muguruza, 2018) obtuvo que los factores extraorganizacionales si influye en el clima organizacional con una significación asintótica (bilateral) de 0.044, en el cual indicaría que si existe una relación entre los factores extraorganizacionales y el clima organizacional en la empresa donde realizo dicha investigación. Finalmente, si comparamos entre los resultados obtenidos por la presente investigación y la investigación realizada por (Muguruza, 2018) se puede afirmar que los factores extraorganizacionales se relacionan de forma directa con el clima organizacional.

De acuerdo con el objetivo específico de determinar en qué medida se relaciona los factores organizacionales y el clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración de una Entidad Pública en el año 2021. Observamos en la prueba de hipótesis específica 2 el valor chi-cuadrado es de 11.388 con 6 grados de libertad y un valor de significancia de 0.077, como este valor es mayor a 0.05 existen razones suficientes para aceptar la hipótesis específica nula 2 y afirmamos que los factores organizacionales no se relacionan significativamente con el clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración de una entidad pública en el año 2021. Por el cual,

se afirma que el clima organizacional no se relaciona con el factor organizacional debido al alto nivel de identidad, compromiso y pertenencia del colaborador hacia la entidad pública porque permite que cumpla con las políticas y estructura organizacional establecidas por la entidad pública para el cumplimiento de sus funciones y objetivos establecidos en el cargo que ocupa dentro de la entidad pública, igualmente esto genera que no exista ambigüedad de roles y/o funciones en los colaboradores. Además, el colaborador al sentirse parte de la entidad pública, la entidad se preocupa por darle un lugar físico óptimo para pueda realizar sus actividades laborales, así mismo el colaborador se preocupa por tener un lugar óptimo en condiciones físicas para desarrollar sus actividades laborales de forma virtual. Así mismo, se indica que la investigación “El estrés laboral y su influencia en el clima organizacional de la empresa inversiones civiles santa rosa SAC-MALLAY 2017” realizada por (Muguruza, 2018) obtuvo que los factores organizacionales si influye en el clima organizacional con una significación asintótica (bilateral) de 0.028, en el cual indicaría que si existe una relación entre los factores organizacionales y el clima organizacional en la empresa donde realizo dicha investigación. Finalmente, si comparamos entre los resultados obtenidos por la presente investigación y la investigación realizada por (Muguruza, 2018) se puede afirmar que la hipótesis específica nula 2 de la presente investigación contrarresta la afirmación de (Muguruza, 2018) que el clima organizacional se relaciona con los factores organizacionales.

De acuerdo con el objetivo específico de determinar en qué medida se relaciona los factores grupales y el clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración de una Entidad Pública en el año 2021. Observamos en la prueba de hipótesis específica 3 el valor chi-cuadrado es de 11.899 con 9 grados de libertad y un valor de significancia de 0.220, como este valor es mayor a 0.05 existen razones suficientes para aceptar la

hipótesis específica nula 3 y afirmamos que los factores grupales no se relacionan significativamente con el clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración de una entidad pública en el año 2021. Por el cual, se afirma que el clima organizacional no se relaciona con el factor grupal debido a que en dicha oficina existe un alto nivel de relaciones interpersonales, generando que no exista falta de cohesión e integración ni falta de apoyo tanto entre los mismos colaboradores como entre jefe o supervisor y colaborador.

De acuerdo con el objetivo específico de determinar en qué medida se relaciona los factores individuales y el clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración de una Entidad Pública en el año 2021. Observamos en la prueba de hipótesis específica 4 el valor chi-cuadrado es de 11.654 con 9 grados de libertad y un valor de significancia de 0.234, como este valor es mayor a 0.05 existen razones suficientes para aceptar la hipótesis específica nula 4 y afirmamos que los factores individuales no se relacionan significativamente con el clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración de una entidad pública en el año 2021. Por el cual, se afirma que el clima organizacional no se relaciona con el factor individual debido a que el colaborador se encuentra con un alto nivel de motivación tanto intrínseca como extrínseca que permite superar al colaborador en las situaciones que se encuentran con agotamiento emocional y despersonalización. Así mismo, los colaboradores sobreponen su motivación externa sobre la necesidad de realización personal, generando que este último no sea una causa que les genera estrés laboral. En la investigación “El estrés laboral y su influencia en el clima organizacional de la empresa inversiones civiles santa rosa SAC-MALLAY 2017” realizada por (Muguruza, 2018) obtuvo que los factores individuales no influyen en el clima organizacional con una significación asintótica (bilateral) de 0.155, en el cual indicaría que no existe una relación entre los factores

individuales y el clima organizacional en la empresa donde realizo dicha investigación. Finalmente, si comparamos entre los resultados obtenidos por la presente investigación y la investigación realizada por (Muguruza, 2018) se puede afirmar que no existe influencia ni relación entre los factores individuales y clima organizacional.

CAPÍTULO VI

6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

1. El estrés laboral sí se relaciona significativamente con el clima organizacional en la Oficina Técnica de Administración de la entidad pública. Esto se debe a que existe un alto nivel de estrés laboral en dicha oficina técnica, así mismo se conoce que existen cuatro factores que generan estrés laboral dentro de una organización que son los factores organizacionales, grupales, individuales y extraorganizacionales, pero solamente este último factor es el que genera estrés laboral en los colaboradores de la Oficina Técnica de Administración de una entidad pública. A pesar de que dentro de esta oficina existe un alto nivel de estrés laboral, esto no perjudica negativamente al clima organizacional, más bien el clima organizacional se mantiene en un alto nivel. Esto es debido a que, el clima organizacional cuenta con tres componentes esenciales que minimiza las consecuencias negativas del estrés laboral que son la motivación del colaborador, la identidad del colaborador hacia la oficina técnica y entidad pública y las relaciones interpersonales que existen dentro de la oficina técnica.

2. Los factores extraorganizacionales si se relacionan significativamente con el clima organizacional en la Oficina Técnica de Administración de la entidad pública. Estos factores generan un alto nivel de estrés en los colaboradores, dentro de estos tenemos al factor económico, factor político – legal y factor tecnológico, este último factor es el que genera un alto nivel de estrés en los colaboradores más que el factor económico o político – legal. A pesar de lo mencionado por los factores extraorganizacionales, existe un alto nivel de clima organizacional en la Oficina Técnica de Administración.

3. Los factores organizacionales no se relacionan significativamente con el clima organizacional en la Oficina Técnica de Administración de la entidad pública. Esto es debido al alto nivel de compromiso y pertenencia que cuenta el colaborador tanto con la Oficina Técnica de Administración como la entidad pública, que permite la adaptación y comprensión de las políticas organizacionales dictaminadas por la alta dirección, dar cumplimiento estricto a la estructura organizacional de la entidad y aclimatarse en las condiciones físicas dadas por la organización que le permita desarrollar sus actividades de manera óptima.

4. Los factores grupales no se relacionan significativamente con el clima organizacional en la Oficina Técnica de Administración de la entidad pública. Esto es debido a que existe un alto nivel de relación interpersonal tanto la relación entre jefe y el colaborador como la relación entre los mismos colaboradores, permitiendo que exista un alto nivel de cohesión e integración entre el personal de la Oficina Técnica de Administración.

5. Los factores individuales no se relacionan significativamente con el clima organizacional en la Oficina Técnica de Administración de la entidad pública. Esto es debido a que los colaboradores ponen un alto énfasis en las motivaciones intrínsecas y extrínsecas, especialmente la última motivación cuenta con un mayor énfasis por parte del colaborador, minimizando tanto el agotamiento emocional o despersonalización que puedan percibir en sus labores como la necesidad de realización personal del colaborador.

6.2. Recomendaciones

1. Se recomienda identificar los aspectos o situaciones dados provenientes del factor extraorganizacional, sea económico, político-legal o tecnológico, que más influyen en la generación de estrés laboral en los colaboradores que normalmente ocurren en la Oficina Técnica de Administración, con el fin de tomar las medidas correctivas para que el factor extraorganizacional no genere estrés laboral en los colaboradores.

Para esto se debe seguir las siguientes especificaciones para llevar dicha labor:

- Periodo de realización: Máximo 2 semanas.
- Recursos para utilizar: Personas.
- Procedimiento:
 - a) Conformar un equipo o comité de trabajo de 2 o 3 personas de la Oficina Ejecutiva de Personal para realizar dicho proceso de identificación.
 - b) Pedir los permisos necesarios tanto al director de la Oficina Técnica de Administración como a los directores de la alta dirección para proceder con dicha identificación.
 - c) Realizar un cuestionario corto de entrevistas personales que esté basado en los factores económicos, político – legal y tecnológicos que generan estrés laboral en los colaboradores.
 - d) Aplicar las entrevistas pertinentes al personal de la oficina técnica, así mismo las entrevistas deben durar entre 5 a 7 minutos como máximo, si es posible debe ser grabado el audio para su análisis posterior.

e) Consolidar y analizar la información recabada por las entrevistas para identificar cuáles son los elementos, situaciones o aspectos extraorganizacionales que generan estrés laboral se repiten continuamente dentro de las labores de los colaboradores.

f) Generar un informe que mencione elementos, situaciones o aspectos extraorganizacionales que generan estrés laboral para que se tomen soluciones a corto, mediano y largo plazo.

2. Identificar y tener conocimiento sobre cuáles son los problemas actuales provenientes por el factor tecnológico que generan estrés laboral en el colaborador, para luego implementar mejoras óptimas para reducir el estrés laboral generado por el factor tecnológico.

Para esto se debe seguir las siguientes especificaciones para llevar dicha labor:

- Periodo de realización: Máximo 1 mes.
- Recursos para utilizar: Personas, Factor Monetario, Equipos tecnológicos.
- Procedimiento:
 - a) Un encargado proveniente de la Oficina Técnica de administración, analiza el informe sobre los aspectos o situaciones extraorganizacionales que generan estrés laboral, para identificar cuáles son los aspectos o situaciones dadas por el factor tecnológico.
 - b) Luego de identificar las problemáticas, se debe dar prioridad por solucionar los problemas que ocurren internamente, y luego dar prioridad por solucionar los problemas que ocurren externamente.
 - c) Para los problemas que ocurren internamente, identificar y verificar que fallas en el sistema informático interno de la entidad pública existen que provocan demora en las labores de los colaboradores con el fin de generar un informe para derivarlo a la Oficina Técnica de Informática para que se puedan solucionar las fallas existentes.

d) Para los problemas que son generados por el nivel de conectividad, almacenamiento o entre otros se debe coordinar con la Oficina Técnica de Informática para solicitar un presupuesto específico a la alta dirección de la entidad pública para poder comprar el equipo necesario de conectividad o el almacenamiento necesarios para solucionar estos tipos de problemas.

e) Para los problemas con los equipos informáticos que actualmente cuentan los trabajadores, se debe coordinar con la Oficina Técnica de Informática para identificar cuáles son los equipos obsoletos que necesitan ser reemplazados por equipos informáticos nuevos (Computadores, scanner, impresoras, entre otros), con el fin de solicitar un presupuesto a la alta dirección para la compra de nuevos equipos informáticos.

f) Para los problemas que ocurren externamente, específicamente, con las plataformas informáticas de otras entidades que son indispensable para las labores de los colaboradores de la Oficina Técnica de Administración. Se sugiere que se debe identificar cuáles son los problemas o necesidades recurrentes que cuentan los colaboradores, para luego reunirse con las áreas encargadas de las plataformas informáticas de las diferentes entidades para llegar a un acuerdo óptimo para una utilización beneficiosa de sus plataformas informáticas. Si en el caso, este acuerdo está de por medio un desembolso económico hacia la entidad que nos provee esta plataforma informática, se deberá solicitar un presupuesto a la alta dirección de la entidad pública.

3. Realizar un programa de fidelización del personal con el fin de seguir manteniendo y fortaleciendo el nivel de identidad del trabajador hacia la empresa y la oficina técnica de administración.

Para esto se debe seguir las siguientes especificaciones para llevar dicha labor:

- Periodo de realización: Cada mes del año.
- Recursos para utilizar: Personas.
- Procedimiento:
 - a) Realizar mensualmente una encuesta virtual de satisfacción laboral, para conocer cuál es el estado actual de satisfacción del colaborador dentro de la empresa.

Preferiblemente, se debe conocer los datos del colaborador que realiza la encuesta como nombre, área u oficina que pertenece y cargo que ocupa la persona.
 - b) Luego de obtener los resultados de la encuesta, analizar e identificar los colaboradores y área u oficina están con una tendencia baja de satisfacción laboral.
 - c) Luego de identificar a los colaboradores, dar conocimiento de esos resultados al jefe del área y oficina que está a cargo de los colaboradores que cuentan una tendencia baja de satisfacción laboral.
 - d) El jefe o supervisor deberá mantener una reunión personal con cada uno de los trabajadores identificados para conocer el estado laboral del trabajador con el fin de que esa reunión se dé mejoras para una mejor satisfacción laboral.

4. Realizar un programa de fortalecimiento de las relaciones interpersonales con el fin de seguir manteniendo las relaciones interpersonales dentro de la oficina técnica de administración.

Para esto se debe seguir las siguientes especificaciones para llevar dicha labor:

- Periodo de realización: Cada mes del año.
- Recursos para utilizar: Personas.
- Procedimiento:
 - a) Encargar a la oficina de personal para que realice unas políticas sobre las relaciones interpersonales dentro de la organización. Dentro de estas políticas debe prevalecer lo siguiente:

a.1) Fluidez de comunicación entre todos los miembros que pertenecen al área u oficina técnica.

a.2) Si existe algún problema, la responsabilidad no es individual, sino más bien la responsabilidad es de toda el área u oficina técnica.

a.3) Prevalecer el trabajo en equipo con el fin de que haya cooperación entre los mismos compañeros de una área u oficina ejecutiva.

b) Luego de realizar estas políticas, deberá difundirlas a todos los trabajadores de la oficina técnica de administración para que tengan conocimiento.

c) Los jefes y/o supervisores deberán monitorear a los colaboradores del cumplimiento de las políticas implementadas, con el fin de identificar tanto a los colaboradores que influyen positivamente en el grupo de trabajo como a los colaboradores que influyen negativamente en el grupo de trabajo.

d) Sobre los colaboradores que influyen negativamente, primeramente, el jefe o supervisor deberán reunirse con ellos para ver de qué manera pueden mejorar su accionar dentro del grupo, así mismo darle seguimiento al colaborador con el fin de verificar que si sigue afectando negativamente al grupo ver la manera de separarlo o rotarlo dentro de la empresa.

5. Implementar el programa de progresión de carreras para cargos administrativos dentro de la organización, especialmente para la oficina técnica de administración.

El programa de progresión de carrera permitirá seguir manteniendo motivados al personal de la oficina técnica de administración, además permitirá que el personal pueda crecer profesionalmente.

Para esto se debe seguir las siguientes especificaciones para llevar dicha labor:

- Procedimiento:

a) Encargar a la oficina de personal para que se encargue de realizar los concursos

internos para ascenso de personal.

b) La oficina de personal deberá contar un sistema de evaluación de personal, en el cual permitirá conocer qué colaborador debe ser ascendido.

c) La oficina de personal deberá encargarse de difundir la convocatoria interna de ascenso, así como el proceso de reclutamiento y selección hasta tener un seleccionado.

d) El ganador de la plaza del concurso interno de ascenso deberá ser evaluado su desempeño mensualmente para ver si cumple su función correctamente.

REFERENCIAS

- Aguirre, M. F. (16 de octubre de 2020). *Inicio-Recursos Humanos - Reclutamiento-Contratación de Personal: Appvizer*. Obtenido de Appvizer:
<https://www.appvizer.es/revista/recursos-humanos/reclutamiento/contratacion-de-personal>
- Alarcón, L., & Gutiérrez, D. (2012). Clima organizacional y estrés en empleados de una empresa de fabricación de muebles en la ciudad de Bogotá. (*Tesis de Licenciatura*). Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá.
- Brunet, L. (2011). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México D.F.: Trillas.
- Burnett, E. (2017). Bad Behavior with Good Intentions : The Role of organizational climate in unethical pro - organizational behavior. (*Tesis de Master*). Clemson University, Carolina del Sur.
- Calahorrano, O. (2019). Identificación de los niveles de Estrés Laboral y su relación con el Clima Organizacional del Personal Docente Educación Básica en una Unidad Educativa Fiscal. (*Tesis de Magister*). Universidad Central de Ecuador, Quito.
- Carrasco, S. (2020). Clima laboral y el estrés de los colaboradores del área de ventas por call center de una empresa de capacitación empresarial de lima, 2019. (*Tesis de Bachiller*). Universidad Privada del Norte, Lima.
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión de Talento Humano*. México D.F.: Mc Graw Hill/Interamericana Editores S.A.
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento Organizacional*. México D.F.: Mc Graw Hill/Interamericana Editores.

- Chircca, H., & Villanueva, M. (2018). Relación entre estrés laboral y clima organizacional en trabajadores de la municipalidad de Huancayo - 2016. (*Tesis de licenciatura*). Universidad Nacional de Centro del Perú, Tarma.
- Chircca, H., & Villanueva, M. (2018). Relación entre estrés laboral y clima organizacional en trabajadores de la municipalidad provincial de Huancayo 2016. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Nacional del Centro de Perú, Tarma.
- David, F. (2013). *Conceptos de Administración Estratégica*. México: Pearson.
- Deci, E., & Ryan, R. (2000). The “What” and “Why” of Goal Pursuits: Human Needs and the Self-Determination of Behavior. *Psychological Inquiry*, 227-268.
- Del Hoyo, M. (2004). *Estrés Laboral*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- García, J., Gelpi, J., Cano, A., & Catalina, C. (2008). *Cómo combatir el estrés laboral*. Madrid: Ibermutuamur.
- Griffiths, A., Leka, S., & Cox, T. (2016). *Estrés Laboral*. Nottingham: Biblioteca de la Organización Mundial de la Salud.
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: CENGAGE Learning.
- Iniesta, A. (2016). *Guía sobre el manejo del estrés desde Medicina del Trabajo*. Barcelona: Sans Growing Brands.
- Jaramillo, M. (2015). La incidencia del estrés laboral en el clima organizacional de los empleados del palacio municipal del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mejía, periodo 2012-2013. (*Tesis de Magister*). Universidad Central del Ecuador, Quito.

- Jordan, J., Gurr, E., Tinline, G., Giga, S., & Faragher, B. &. (2003). *Beacons of excellence in stress prevention*. London: UK HealthandSafety Executive Books.
- Kemsley, J. (2018). Job Calling and Perceived Work Stress in Zookeepers: Problem-Focused Coping. (*Tesis de master*). Arizona State University, Arizona.
- Linares, D. (2021). Clima organizacional y estrés laboral en los colaboradores del BBVA continental Puno, 2018. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Nacional del Altiplano de Puno, Puno.
- Minier, F. (09 de junio de 2012). *REAL ACADEMIA ESPAÑOLA*. Obtenido de REAL ACADEMIA ESPAÑOLA: <https://dle.rae.es/econom%C3%ADa>
- Muguruza, J. (2018). El estrés laboral y su influencia en el clima organizacional de la empresa inversiones civiles santa rosa sac - mallay 2017. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Nacional Faustino Sánchez Carrión, Lima.
- Ostroff, C., Kinicki, A., & R., M. (2013). Organizational Culture and Climate. *The Work Environment*, 643-676.
- Peiró, J. (2001). *Desencadenantes del Estrés Laboral*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Pérez, O. (19 de enero de 2015). *Blog: PeopleNext*. Obtenido de People Next Web site: <https://blog.peoplenext.com.mx/6-beneficios-de-implementar-planes-de-carrera-y-desarrollo-en-tu-empresa>
- Pintado, E. (2011). *Comportamiento Organizacional: Gerenciacion y Liderazgo conductivo del talento humano*. Lima: Negocios Arco Iris S.R.L.
- Romero, A. (09 de julio de 2020). *Finanzas: El Rincón de Conocimiento*. Obtenido de El Rincón de Conocimiento Web site: <https://elrincondelconocimiento.com/modalidad-de-contrato/>

Ruiz, M. (2 de junio de 2021). *Ilearning Blog: Instituto A&E*. Obtenido de Instituto A&E Web site: <https://instituto-ae.com/motivacion-en-el-trabajo-intrinseca-y-extrinseca/>

Scheinder, B., Ehrhart, M., & Macey, W. (2013). Organizational climate and culture. *Annual review of psychology*, 361-388.

Unión General de Trabajadores. (2001). *Guía para la prevención de riesgos laborales. Estrés Laboral*. Madrid: Consuldis S.A.

APÉNDICE 1

MATRIZ CONSISTENCIA LÓGICA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	MÉTODO
General	General	Principal		Factores Extraorganizacionales	Tipo y Método de Investigación *Tipo de Investigación: Aplicada *Método de Investigación: Hipotético Deductivo
¿Cuál es la relación del estrés laboral y clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración de una Entidad Pública?	Determinar en qué medida se relacionan el estrés laboral y el clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración de una Entidad Pública en el año 2021.	El estrés laboral se relaciona significativamente con el clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración de una entidad pública en el año 2021.			
Secundarios	Secundarios	Específicos		Factores Organizacionales	Diseño de la

<p>*¿Cuál es la relación de los factores extraorganizacionales y el clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración de una Entidad Pública?</p>	<p>*Determinar en qué medida se relacionan los factores extraorganizacionales y el clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración de una Entidad Pública en el año 2021.</p>	<p>*Los factores extraorganizacionales se relaciona significativamente con el clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración de una entidad pública en el año 2021.</p>	<p>Estrés Laboral</p>	<p>Factores Grupales</p>	<p>Investigación No experimental, transversal, descriptivo y correlacional Población y Muestra de la Investigación *Población de la Investigación: 84 colaboradores</p>
<p>*¿Cuál es la relación de los factores organizacionales y el clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración de</p>	<p>*Determinar en qué medida se relacionan los factores organizacionales y el clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración de una</p>	<p>*Los factores organizacionales se relaciona significativamente con el clima organizacional de la Oficina Técnica de</p>		<p>Factores Individuales</p>	<p>*Muestra de la Investigación: 84 colaboradores, una muestra por conveniencia. Instrumento para la</p>

una Entidad Pública?	Entidad Pública en el año 2021.	Administración de una entidad pública en el año 2021.			Investigación Cuestionario Técnica de análisis de datos
*¿Cuál es la relación de los factores grupales y el clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración de una Entidad Pública?	*Determinar en qué medida se relacionan los factores grupales y el clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración de una Entidad Pública en el año 2021.	*Los factores grupales se relaciona significativamente con el clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración de una entidad pública en el año 2021.	Clima	Comunicación	Técnicas Estadísticas
				Identidad	
*¿Cuál es la relación de los factores	*Determinar en qué medida se relacionan	*Los factores individuales se relaciona	Organizacional	Relaciones Interpersonales	

individuales y el clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración de una Entidad Pública?	factores individuales y el clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración de una Entidad Pública en el año 2021.	significativamente con el clima organizacional de la Oficina Técnica de Administración de una entidad pública en el año 2021.		Políticas de Gestión de Personal	
				Liderazgo	
				Motivación	

APÉNDICE 2.A

CUESTIONARIO SOBRE ESTRÉS LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA OFICINA TÉCNICA DE ADMINISTRACIÓN DE UNA ENTIDAD PÚBLICA



PALMA

UNIVERSIDAD RICARDO

FACULTAD DE CIENCIAS

ECONÓMICAS Y

EMPRESARIALES

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y

GERENCIA

CUESTIONARIO

- Totalmente de Acuerdo: TA
- De Acuerdo: DA
- Indeciso: I
- En Desacuerdo: ED
- Totalmente en Desacuerdo: TD

ÍTEM	Preguntas	TD	ED	I	DA	TA
1	¿Considera usted que la remuneración que percibe es superior a la remuneración salarial					

	de puestos similares de otras instituciones?					
2	¿Cada vez que se dictamina un nuevo decreto legislativo, decreto de urgencia, nueva ley o nuevo reglamento por las instituciones públicas externas dificultan u obstaculizan el desarrollo de sus actividades?					
3	¿Considera que dispone de la tecnología adecuada (Equipos Informáticos o Tecnológicos, Plataformas Informáticas Externas) para el desarrollo de sus actividades?					
4	¿Tus funciones están claramente definidas en el área u oficina donde laboras?					
5	¿En el área u oficina donde labora, los métodos y/o procedimientos de trabajo establecidos facilitan el desarrollo de las actividades?					
6	¿El ambiente físico donde realiza sus actividades laborales es óptimo a nivel de temperatura, ruido, iluminación?					

7	¿Considera usted que actualmente las políticas de trabajo emitidas e implementadas por la Entidad no perjudica el desarrollo y realización de sus actividades laborales?					
8	¿Existe una falta de cohesión e integración grupal dentro del área u oficina donde labora?					
9	¿Cuándo se tiene una alta carga laboral existe apoyo entre los compañeros de trabajo del área u oficina para cumplir con el desarrollo de las actividades laborales?					
10	¿Cuándo existe alta carga laboral, te sientes cansado mentalmente durante tus labores?					
11	¿Existe frustración dentro de tu área u oficina cuando no se ha cumplido con alguna meta u objetivo trazado?					
12	¿Consideras que existen normas u órdenes de trabajo que dicta tu jefe o supervisor que hacen que cambies de actitud de forma negativa dentro del área u oficina?					

13	¿Consideras que el lugar donde trabajas actualmente permite tu crecimiento personal y profesional?					
14	¿Las actividades laborales que realizas actualmente te generan satisfacción personal?					

APÉNDICE 2.B

CUESTIONARIO SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA OFICINA TÉCNICA DE ADMINISTRACIÓN DE UNA ENTIDAD PÚBLICA



PALMA

UNIVERSIDAD RICARDO

FACULTAD DE CIENCIAS

ECONÓMICAS Y

EMPRESARIALES

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y

GERENCIA

- Totalmente de Acuerdo: TA
- De Acuerdo: DA
- Indeciso: I
- En Desacuerdo: ED
- Totalmente en Desacuerdo: TD

ÍTEM	Preguntas	TD	ED	I	DA	TA
1	¿Consideras que siempre cuentas con la información necesaria (documentación, datos u otro tipo de información que requieras) para desarrollar efectivamente tus					

	actividades laborales?					
2	¿Llegas a entender correctamente las necesidades o requerimientos que te plantea las oficinas u áreas usuarias o tu jefe?					
3	¿Consideras que existe un nivel de comunicación deficiente al momento de relacionarse con personal de otras áreas u oficinas para coordinar asuntos laborales?					
4	¿Considera usted que existe autoritarismo en el manejo administrativo en la Oficina o Área donde labora?					
5	¿Considera que su jefe es hostil o conflictivo con su personal a cargo?					
6	¿Considera que su jefe inmediato le da autonomía para tomar las decisiones necesarias para el cumplimiento de sus responsabilidades?					
7	Considera usted que: ¿El personal que conforma su área u oficina es el encargado de tomar una decisión sin tomar en cuenta la opinión del jefe?					
8	¿Considera que su jefe inmediato tiene					

	una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones?					
9	¿Es cierto que su jefe inmediato toma decisiones con la participación de su personal?					
10	¿Usted se encuentra comprometido tanto con el área u oficina como la entidad donde labora?					
11	¿Considera usted que la labor que desarrolla tiene un impacto importante tanto en el área u oficina como en la entidad donde labora?					
12	¿Considera usted que un aumento de su salario u otro tipo de bonificación son factores estimulantes para laborar tanto en el área u oficina como en la entidad donde labora?					
13	¿La oficina o área donde labora se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación del personal?					
14	¿Considera usted que un reconocimiento de su jefe por su trabajo, el logro de una meta u objetivo					

	relacionado al trabajo, la mejora continua de los procesos de las actividades que realiza son factores estimulantes para laborar con mayor satisfacción?					
15	¿Considera que existe una interacción óptima entre usted y su jefe o supervisor?					
16	¿Considera que existe una interacción óptima entre usted y sus compañeros de trabajo?					
17	¿Usted se encuentra de acuerdo con la modalidad de contratación que tiene actualmente?					
18	¿Usted considera que la remuneración que percibe compensa y es adecuada con las actividades que realiza?					
19	¿Considera que tanto La oficina o área como la entidad donde labora promueve la capacitación que se necesita para el desarrollo de sus actividades?					
20	¿Considera que tanto La oficina o área como la entidad donde labora impulsa y promueve para que los trabajadores					

puedan acceder a nuevos puestos que le permitan su desarrollo profesional?					
--	--	--	--	--	--