

UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



Estrés laboral y clima laboral en los trabajadores de la
Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

AUTORA

Birzabit Vasquez Farro

ASESOR

Stalin Eliot Quispe Cisneros

Lima, Perú

2023

METADATOS COMPLEMENTARIOS

Datos de los Autores

Autor 1

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (opcional)	

Autor 2

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (opcional)	

Autor 3

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (opcional)	

Autor 4

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (opcional)	

Datos de los Asesores

Asesor 1

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (Obligatorio)	

Asesor 2

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (Obligatorio)	

Datos del Jurado

Presidente del jurado

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	

Segundo miembro

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	

Tercer miembro

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	

Datos de la Obra

Materia*	
Campo del conocimiento OCDE Consultar el listado:	
Idioma	
Tipo de trabajo de investigación	
País de publicación	
Recurso del cual forma parte (opcional)	
Nombre del grado	
Grado académico o título profesional	
Nombre del programa	
Código del programa Consultar el listado:	

***Ingresar las palabras clave o términos del lenguaje natural (no controladas por un vocabulario o tesauro).**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE PSICOLOGÍA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA LICENCIATURA

ACTA N° 046-2023

En la ciudad de Nueva Cajamarca, a los doce días del mes de junio del año dos mil veintitrés, siendo las 15:30 horas, a través de la plataforma virtual Zoom, la Bachiller Vásquez Farro Birzabit sustenta su tesis denominada **“ESTRÉS LABORAL Y CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NUEVA CAJAMARCA.”**, para obtener el Título Profesional de Licenciada en Psicología, del Programa de Estudios de Psicología.

El jurado calificó mediante votación secreta:

- | | |
|--------------------------------------|-------------------|
| 1.- Prof. Rafael del Busto Bretonche | APROBADO: REGULAR |
| 2.- Prof. Caroline Marin Cipriano | APROBADO: REGULAR |
| 3.- Prof. Carlos Cotrina Tamayo | APROBADO: REGULAR |

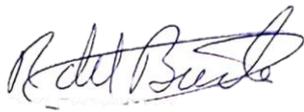
Se contó con la participación del asesor:

- 4.- Prof. Stalin Quispe Cisneros

Habiendo concluido lo dispuesto por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Católica Sedes Sapientiae y siendo las 16:30 horas, el Jurado da como resultado final, la calificación de:

APROBADO: REGULAR

Es todo cuanto se tiene que informar.



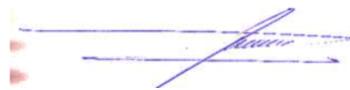
Prof. Rafael Martin Del Busto Bretonche
Presidente



Prof. Caroline Marin Cipriano



Prof. Carlos Cotrina Tamayo



Prof. Stalin Quispe Cisneros

Anexo 2

CARTA DE CONFORMIDAD DEL ASESOR(A) DE TESIS / INFORME ACADÉMICO/ TRABAJO DE INVESTIGACIÓN/ TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL CON INFORME DE EVALUACIÓN DEL SOFTWARE ANTIPLAGIO

Nueva Cajamarca, 31 de marzo de 2023

Señor(a),
YORDANIS ENRIQUEZ CANTO
Jefe del Departamento de Investigación
Escuela de Psicología UCSS

Reciba un cordial saludo.

Sirva el presente para informar que la tesis, bajo mi asesoría, con título: “Estrés Laboral y clima laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca”, presentado por Birzabit Vasquez Farro, código de estudiante: 2012200726 y DNI 72530229, para optar el título profesional de licenciado en Psicología, ha sido revisado en su totalidad por mi persona y **CONSIDERO** que el mismo se encuentra **APTO** para ser sustentado ante el Jurado Evaluador.

Asimismo, para garantizar la originalidad del documento en mención, se le ha sometido a los mecanismos de control y procedimientos antiplagio previstos en la normativa interna de la Universidad, **cuyo resultado alcanzó un porcentaje de similitud de 6 %**. Por tanto, en mi condición de asesor(a), firmo la presente carta en señal de conformidad y adjunto el informe de similitud del Sistema Antiplagio Turnitin, como evidencia de lo informado.

Sin otro particular, me despido de usted. Atentamente,



Stalin Eliot Quispe Cisneros
DNI N°: 08674786
ORCID: 0000 - 0002 - 6945 - 3222
Facultad de Psicología UCSS

* De conformidad con el artículo 8°, del Capítulo 3 del Reglamento de Control Antiplagio e Integridad Académica para trabajos para optar grados y títulos, aplicación del software antiplagio en la UCSS, se establece lo siguiente:

Artículo 8°. Criterios de evaluación de originalidad de los trabajos y aplicación de filtros

El porcentaje de similitud aceptado en el informe del software antiplagio para trabajos para optar grados académicos y títulos profesionales, será máximo de veinte por ciento (20%) de su contenido, siempre y cuando no implique copia o indicio de copia.

**“Estrés laboral y clima laboral en los trabajadores de la
Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca”**

DEDICATORIA

A mis padres, por el gran esfuerzo para convertirme en la persona que soy ahora, por la motivación para lograr mis metas, en las que se incluye esta. Nunca se dieron por vencidos para mostrarme el camino correcto en la vida; me enseñaron que cada dificultad en la vida es una oportunidad para hacer algo diferente.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por haberme permitido conocer a las personas que me guiaron y apoyaron en el desarrollo de este trabajo.

A mis padres, amigos y docentes implicados en esta investigación que hicieron posible que la misma se lleve a cabo.

Resumen

Este estudio tuvo como **objetivo** determinar la relación entre el estrés laboral y clima laboral en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca. En cuanto a **materiales y métodos**, se empleó un enfoque cuantitativo con un diseño correlacional no experimental de corte transversal. La población y muestra estuvo conformada por 58 trabajadores, seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario adaptado de estrés laboral de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y el cuestionario adaptado de escala laboral CL-SPC. Para el análisis y la interpretación de los datos, se utilizó el software estadístico STATA versión 14, empleando frecuencias y porcentajes en el análisis descriptivo. En el análisis inferencial, se aplicó la prueba del Chi-Cuadrado con un nivel de significancia de 0.05 para evaluar la relación entre variables categóricas. Los **resultados** mostraron que el 57% de los trabajadores experimentó un nivel intermedio de estrés laboral, mientras que el 36% percibió un clima laboral muy desfavorable. Se identificó una correlación significativa entre el estrés laboral y el clima laboral ($p=0.000$). Además, se observaron diferencias en el nivel de estrés laboral según el sexo, edad, estado civil, número de hijos y años de trabajo, destacando que las personas de 25-45 años, mujeres, convivientes, con 10-17 años de experiencia y aquellos con menos de dos hijos o sin hijos presentaron niveles más altos de estrés. En **conclusión**, se precisó que mayor estrés laboral, se asoció un clima laboral desfavorable, lo que podría impactar negativamente en el desarrollo personal, desempeño laboral y relaciones interpersonales de los empleados. Estos resultados resaltan la importancia de abordar el estrés laboral para promover medidas preventivas y mejorar el entorno laboral.

Palabras clave: estrés laboral, clima laboral, municipalidad, trabajadores formales.

Abstract

The **objective** of this study was to determine the relationship between work stress and work climate in workers of the District Municipality of Nueva Cajamarca. Regarding **materials and methods**, a quantitative approach was used with a cross-sectional non-experimental correlational design. The population and sample consisted of 58 workers, selected by non-probabilistic convenience sampling. The instruments used were the adapted International Labor Organization (ILO) work stress questionnaire and the adapted CL-SPC work scale questionnaire. For the analysis and interpretation of the data, the statistical software STATA version 14 was used, using frequencies and percentages in the descriptive analysis. In the inferential analysis, the Chi-Square test was applied with a significance level of 0.05 to evaluate the relationship between categorical variables. The **results** showed that 57% of the workers experienced an intermediate level of work stress, while 36% perceived a very unfavorable work climate. A significant correlation was identified between job stress and work climate ($p=0.000$). In addition, differences were observed in the level of work stress according to sex, age, marital status, number of children and years of work, highlighting that people aged 25-45 years, women, cohabitants, with 10-17 years of experience and those with less than two children or without children presented higher levels of stress. In **conclusion**, it was pointed out that greater work stress was associated with an unfavorable work environment, which could have a negative impact on employees' personal development, work performance and interpersonal relationships. These results highlight the importance of addressing work stress to promote preventive measures and improve the work environment.

Key words: Work stress, work environment, municipality, formal workers.

Índice

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Introducción	ix
Capítulo I. Problema de investigación	11
1.1. Situación del problema	11
1.2. Formulación del problema	12
1.2.1. Problema general	12
1.2.2. Problemas específicos	12
1.3. Justificación del tema de la investigación	13
1.4. Objetivos de la investigación	13
1.4.1. Objetivo general	13
1.4.2. Objetivos específicos	13
1.4.3. Hipótesis	14
1.4.3.1. Hipótesis General	14
1.4.3.2. Hipótesis específicas	14
Capítulo II. Marco teórico	15
2.1. Antecedentes del estudio	15
2.2. Bases teóricas	17
2.2.1. Estrés Laboral	17
2.2.2. Clima Laboral	19
2.2.3. Variable sociodemográfica	22
Capítulo III. Materiales y métodos	23
3.1. Tipo de estudio y diseño de investigación	23
3.2. Población y muestra	23
3.2.1. Selección del muestreo	24
3.2.2. Criterios de inclusión y exclusión	24
3.3. Variables	25
3.3.1. Definición conceptual y operacionalización de las variables	25
3.4. Plan de recolección de datos e instrumentos	26
3.4.1. Técnica	26
3.5. Plan de análisis e interpretación de la información	28
3.6. Ventajas y limitaciones	29
3.7. Aspectos éticos	30
Capítulo IV. Resultados	31
Capítulo V. Discusión	35
5.1. Discusión	35
5.2. Conclusiones	36
5.3. Recomendaciones	37
Referencias bibliográficas	38
Anexos	42

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable principal estrés laboral	25
Tabla 2. Operacionalización de la variable principal clima laboral	25
Tabla 3. Operacionalización de las variables sociodemográficas	26
Tabla 4. Características de la población	31
Tabla 5. Relación entre las variables principales	31
Tabla 6. Nivel del clima laboral	32
Tabla 7. Nivel de estrés laboral	32
Tabla 8. Diferencias nivel de estrés laboral entre las variables sociodemográficas	33

INTRODUCCIÓN

La presente investigación aborda la relación entre el estrés laboral y el clima laboral en trabajadores de entidades gubernamentales. La actualidad nos muestra que los adultos destinan una parte significativa de su tiempo a sus ocupaciones laborales, y la calidad de vida está íntimamente relacionada con su salud y su entorno familiar y social. Por lo tanto, la salud de los empleados se ve influida por su actividad laboral (Cruz, 2018).

Según un reporte del diario Perú 21 (2009), un 78% de los cuatro mil trabajadores encuestados ha experimentado estrés laboral en algún momento debido a la sobrecarga laboral, reuniones y obligaciones propias a la función desempeñada. Además, Villegas (2016) señala que las instituciones públicas suelen operar con estructuras rígidas que limitan el desarrollo de las capacidades individuales de los trabajadores, restringen su creatividad y generan indiferencia, descontento, estrés y bajo rendimiento, lo que a su vez repercute en un ambiente laboral tenso.

En ese sentido, este estudio se plantea la pregunta: ¿de qué manera el estrés laboral se relaciona con el clima laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca? Ante esta cuestión, se plantea como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y clima laboral en trabajadores de la municipalidad distrital de Nueva Cajamarca, dado que sus resultados pueden beneficiar a la organización y servir de referencia para otras instituciones del sector público en la implementación de estrategias para reducir los riesgos laborales. Sin embargo, una limitación de la investigación radica en la evaluación de las variables en un período de tiempo limitado y en su viabilidad en términos de duración y costos.

La hipótesis planteada sostiene que existe una relación significativa entre ambas variables, respaldada por investigaciones previas como las de Ortiz (2018), quien concluyó que a mayor estrés laboral se evidenciara un menor clima laboral, y Guadalupe (2019), quien evidenció que los obreros municipales que tienen menos reacciones negativas ante dificultades de carácter laboral, tendrán una mayor predisposición en el desarrollo de su trabajo; en síntesis, ambos autores concluyeron que un mayor estrés laboral está relacionado con un clima laboral menos favorable.

Para definir estos conceptos, el estrés laboral se entiende como "un trastorno que afecta las finanzas, la productividad y la salud física y psicológica de los empleados en empresas en desarrollo y en vías de desarrollo" (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2016). El clima laboral, por otro lado, se refiere a la percepción del trabajador sobre su entorno laboral, incluyendo aspectos como sus oportunidades de crecimiento personal, compromiso con sus tareas, supervisión recibida, acceso a la información laboral y condiciones de trabajo (Palma, 2004).

La estructura de la investigación se compone de cinco capítulos: El Capítulo I aborda la problemática del estrés y el clima laboral, formula el problema, justifica la investigación, y establece los objetivos e hipótesis. En el Capítulo II, se presenta el marco teórico, incluyendo antecedentes de investigaciones internacionales, nacionales y locales, así como las bases teóricas que sustentan las variables estudiadas. El Capítulo III detalla la metodología y los materiales utilizados, describiendo el tipo de estudio, diseño, población y muestra, variables, plan de recolección de datos, análisis e interpretación, ventajas, limitaciones y consideraciones éticas. El Capítulo IV analiza e interpreta los resultados en función de las hipótesis y factores sociodemográficos,

mientras que el Capítulo V finaliza con la discusión de los resultados, las conclusiones y las recomendaciones.

CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Situación del problema

El clima laboral es una amalgama de intereses, perspectivas personales y profesionales, diferentes estilos de vida y variadas percepciones de la realidad. Por esta razón, sería un error asumir que los trabajadores de una institución u organización compartan idénticas creencias y valores, o que respondan de la misma manera a políticas, principios y prácticas organizacionales. Además, no se puede esperar que todos reaccionen con igual entusiasmo ante los mismos eventos en su vida profesional. Estas diferencias en el entorno laboral pueden generar estrés laboral, lo cual se relaciona directamente con la satisfacción de los trabajadores. Este estrés es el resultado de una serie de actitudes y percepciones que surgen en el entorno laboral y que, a su vez, influyen significativamente en el comportamiento y, por ende, en los resultados de la organización, considerándose como la relación entre las exigencias individuales (expresada en necesidades y motivos) y lo que desde su percepción la organización incentiva y entrega de una manera u otra (Olaz, 2013; Pilligua y Arteaga, 2019).

En la actualidad, a nivel mundial, ninguna organización está exenta de enfrentar problemas económicos, políticos, sociales, entre otros, que pueden tener un impacto negativo en su funcionamiento. Dado que los recursos humanos son esenciales, cuando estos problemas afectan a los empleados, la calidad del servicio que ofrecen se verá mermado. Desde una perspectiva psicosocial, la importancia de un ambiente de trabajo adecuado radica en la construcción de una identidad institucional. Esto comienza con la interacción entre el trabajador y el ámbito en el que se desempeña, fomenta el desarrollo de habilidades y destrezas, y satisface sus necesidades. Estas dimensiones, cuando se analizan e interpretan adecuadamente, promueven un clima laboral positivo (Chica, 2015).

En las últimas décadas, la era de la globalización, impulsada por avances tecnológicos y cambios demográficos, sociales y culturales, ha provocado transformaciones significativas en el ámbito laboral. Estos cambios pueden tener graves repercusiones en la salud y el bienestar de los trabajadores, en gran parte debido a diferencias de opinión y al contexto social en el que desarrollan sus actividades (Peiró & Rodríguez, 2008).

En el contexto guatemalteco, existe preocupación tanto en las familias como en las empresas debido al aumento del número de personas afectadas por estrés laboral. En el ámbito laboral, las organizaciones imponen demandas rigurosas para cumplir con estándares de calidad, alcanzar objetivos y realizar tareas cada vez más complejas y costosas que garanticen la productividad. El incumplimiento de estos estándares puede llevar al despido. Estas circunstancias pueden agotar el rendimiento de los colaboradores, causándoles fatiga física, emocional o mental, lo que les impide llevar a cabo sus tareas de manera eficiente (Gonzales, 2014).

A nivel nacional, en Perú, actualmente, los adultos dedican aproximadamente un tercio de su tiempo exclusivamente al ejercicio laboral. Esto no solo se refiere al número de horas, días y años invertidos en el trabajo, sino también a la calidad de vida en ese entorno laboral. Esta calidad de vida laboral tiene una relación directa con la salud del trabajador y su contexto humano, familiar y social. En otras palabras, la salud del empleado está intrínsecamente vinculada a la actividad laboral que desempeña y a las condiciones en las que trabaja. Según un informe del diario Perú 21 en 2009, de un total de cuatro mil trabajadores encuestados, el 78% afirmó haber experimentado

estrés laboral en algún momento. Este estrés suele originarse por sobrecarga laboral, reuniones y las demandas propias de sus roles laborales (Sánchez, 2017).

Las instituciones públicas tienden a dirigir sus actividades organizativas siguiendo estructuras rígidas que limitan el desarrollo completo de las capacidades de los trabajadores. Esto impide que puedan expresar su creatividad y contribuciones personales, lo que a menudo resulta en indiferencia, insatisfacción profesional, estrés y un bajo rendimiento. Estos factores contribuyen a la creación de un clima laboral tenso (Villegas, 2016).

El estrés laboral en las organizaciones o instituciones suele estar relacionado con un clima laboral deficiente. Esto se debe a las diversas percepciones que tienen los miembros de la organización sobre su trabajo, las relaciones interpersonales, el entorno físico y las regulaciones, tanto formales como informales, que afectan su contexto laboral (Montoya, 2017).

La Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, una entidad gubernamental con una estructura definida por la Constitución Política de Perú, ubicada en la Provincia de Rioja, Región San Martín, no es una excepción a esta realidad. Aquí, se observa la falta de un clima organizacional óptimo que impide que los trabajadores alcancen sus aspiraciones personales y profesionales debido a condiciones de trabajo inadecuadas. Esta situación se traduce en desmotivación y falta de identificación con la institución, lo que afecta la consecución de metas y objetivos. El clima laboral también se resiente debido a la falta de relaciones interpersonales adecuadas y al poco compañerismo entre los trabajadores. Además, la incorporación de nuevos empleados con diferentes perspectivas ideológicas en cargos de confianza en cada período de gobierno municipal ha generado relaciones laborales poco asertivas y empáticas, lo que contribuye a un ambiente laboral poco saludable. Estos factores se traducen en un aumento de los casos de estrés entre los trabajadores municipales, lo que puede desencadenar enfermedades relacionadas con la tensión del entorno laboral.

Todo lo expuesto anteriormente, y como resultado del análisis de la realidad organizacional, justifica la necesidad de llevar a cabo una investigación para determinar la relación entre el estrés laboral y el clima laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

P.G.: ¿De qué manera se relaciona el estrés laboral con el clima laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca?

1.2.2. Problemas específicos

P.E. 1: ¿Cómo se establece el nivel de clima laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca?

P.E. 2: ¿Cómo se establece el nivel de estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca?

P.E. 3: ¿Cómo se diferencia el nivel de estrés laboral según sexo, edad, estado civil, años de servicio y número de hijos en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca?

1.3. Justificación del tema de la investigación

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y el clima laboral entre los empleados de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca.

La relevancia social de este estudio radica en su abordaje de un tema de gran importancia en la actualidad y que requiere de una profunda comprensión, ya que un ambiente laboral desfavorable no solo afecta al trabajador en su totalidad, sino también tiene repercusiones en su vida familiar, que es un componente esencial de la sociedad.

En cuanto a las implicaciones prácticas de esta investigación, los resultados obtenidos permitirán a los responsables de la organización adoptar medidas correctivas para garantizar el bienestar psicológico de los trabajadores. Además, servirán como base para la elaboración de planes de intervención destinados a abordar este problema y prevenir las consecuencias negativas del estrés en el personal.

En términos de contribución al conocimiento científico, este estudio proporcionará resultados significativos relacionados con las variables de estrés laboral y clima laboral, específicamente en el contexto de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca. Estos hallazgos pueden servir como referencia para otras organizaciones del sector público, permitiéndoles desarrollar estrategias que reduzcan el riesgo de estrés laboral entre su personal.

Finalmente, desde el punto de vista metodológico, esta investigación destaca por la aplicabilidad de los instrumentos utilizados para medir el estrés laboral y el clima laboral, garantizando la confiabilidad y validez de los resultados en el contexto específico de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

O.G.: Determinar la asociación entre estrés laboral con el clima laboral en trabajadores de la municipalidad distrital de Nueva Cajamarca.

1.4.2. Objetivos específicos

O.E. 1: Determinar el nivel de clima laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca.

O.E. 2: Determinar el nivel de estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca.

O.E. 3: Establecer las diferencias del nivel de estrés laboral según sexo, edad, estado civil, años de servicio y número de hijos en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis General

H_i: La relación es significativa entre el estrés laboral y el clima laboral, en empleados del municipio distrital de Nueva Cajamarca.

H₀: La relación no es significativa entre el estrés laboral y el clima-laboral en empleados del municipio distrital de Nueva Cajamarca.

1.5.2. Hipótesis específicas

H₁: El nivel de clima laboral en los empleados del municipio distrital de Nueva Cajamarca es desfavorable.

H₂: El grado de estrés laboral en los empleados del municipio distrital de Nueva Cajamarca es alto.

H₃: Las diferencias del nivel de estrés laboral según el sexo, edad, estado civil, número de hijos y años de trabajo en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca son significativas.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo, se ponen de manifiesto los fundamentos teóricos de la investigación, los cuales se dividen en dos apartados. Primero, se presentan los antecedentes, que describen otras investigaciones relacionadas con el tema en cuestión. Luego, se abordan las bases teóricas, donde se exploran los conceptos y aspectos teóricos fundamentales que sustentan la investigación.

2.1. Antecedentes del estudio.

En este apartado se presentan investigaciones previas que guardan relación con la que se pretende llevar a cabo, organizadas en dos categorías: antecedentes internacionales, nacionales y regionales.

Antecedentes internacionales

Una primera investigación hallada y vinculada con el presente trabajo fue la de Ortiz (2018), quien escribió *El estrés laboral de los profesionales de la salud y la relación con el clima organizacional en el Hospital Básico Dr. Eduardo Montenegro de Chillanes*, Tesis de grado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador; cuyo objetivo fue determinar si existe una relación entre estrés laboral y clima organizacional laboral del Hospital Básico Dr. Eduardo Montenegro, la investigación fue un estudio cualitativo – cuantitativo, de tipo transversal y analítico, población y muestra 53 trabajadores (52,72% mujeres y 42,28% varones), concluyó que en función a los instrumentos utilizados se evidencia la existencia de una relación indirecta o inversa en donde si los niveles de una variable son prevalentemente altas, los niveles de la otra variable son prevalentemente bajas; y viceversa. Del mismo modo, se logró identificar cuáles son los factores del clima organizacional que se relacionan con el estrés laboral del personal del hospital. Estos factores fueron colaboración y buen trato, motivación laboral, iniciativa participativa, desarrollo profesional, apoyo al emprendimiento, organización y desempeño, estabilidad laboral, comunicación y desarrollo.

De igual modo, se encontró vínculo con el trabajo de Guangatal (2018), quien escribió *El estrés laboral y el clima laboral en el personal de la Cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Matriz Ambato*, tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador; cuyo objetivo fue establecer la influencia del estrés en el clima laboral del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Matriz Ambato, método de investigación estadístico, tipo correlacional, diseño explicativo, población y muestra 54 trabajadores, se aplicó un instrumento de 15 preguntas que fue validada con el método Alpha de Cronbach efectuando la tabla cruzada en el software estadístico del SPSS brindándonos una confiabilidad del 98%, concluyó que el estrés se relaciona con el clima laboral de los trabajadores, así mismo se analizó que el clima laboral no es el más apropiado ya que los trabajadores se sienten inconformes con su puesto de trabajo, manejan relaciones interpersonales inadecuadas y trabajar en contacto con los demás les brinda cansancio.

Asimismo, fue considerado el documento de Muñoz (2018), quien tituló *Evaluar el Nivel de Estrés Laboral de los Empleados de la Empresa Multicable del Ecuador* a su tesis de grado, Universidad central del Ecuador, Quito, Ecuador; cuyo objetivo fue evaluar el nivel de estrés laboral en empleados de una empresa en Quito, método de investigación cuantitativo, tipo descriptivo, diseño no experimental, población y

muestra 23 sujetos, se aplicó como instrumentos el Test de Estrés Laboral Organizacional de la OIT- OMS, se concluyó un bajo nivel de estrés laboral, ya que los empleados tienen buena estabilidad y una estructura organizativa bien diseñada por parte de la empresa, generando un excelente clima laboral, capacidad de liderazgo y una comunicación asertiva entre los empleados.

Finalmente, en este apartado, fue considerada la investigación de Amaya (2019), quien escribió *Impacto del estrés laboral en el bienestar de los empleados del área de fidelización de empresas de Emtelco*, tesis de grado, presentada por el Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano, Medellín, Colombia; cuyo objetivo fue evaluar el efecto del estrés en el trabajo en beneficio de trabajadores del área de fidelización, método de investigación cuantitativo, tipo descriptivo, diseño no experimental, la muestra fue igual a la población de 300 empleados, se aplicó como instrumentos el test de estrés laboral, tomado del cuestionario de problemas psicosomáticos, concluyó que según los resultados arrojados existe un alto efecto de estrés en los trabajadores que se denota en aspectos relevantes de su vida como su salud física y emocional, afectando significativamente su calidad de vida.

Antecedentes nacionales

Respecto a los antecedentes nacionales, un primer trabajo encontrado fue el de Montoya (2017), quien tituló "*Clima organizacional y estrés laboral en trabajadores colaboradores de la empresa Manpower, Lince, Lima 2017*", a su tesis de licenciatura, publicada en el repositorio de la «Universidad César Vallejo», en la ciudad de Lima; cuyo objetivo fue analizar la relación existente entre el clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de la empresa Manpower Lince, Lima 2017, método de investigación descriptiva, tipo aplicada, diseño no experimental, población y muestra 200 empleados de la empresa Manpower Lince, se aplicó como instrumentos el cuestionario de Escala de Estrés Laboral OIT – OMS y Escala de Clima Organizacional de Litwin y Stringer, concluyó que se da una relación estadística inversa entre las variables ya mencionadas ($p=0.000$, $r = -0.706$); es decir, cuando los valores de una aumenta, los valores de la otra disminuye y viceversa.

De igual modo, se consideró la investigación de Pompilla (2017), *Estrés laboral y compromiso organizacional en colaboradores de un contact center de Lima Metropolitana*, tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo, Lima, Perú; cuyo objetivo fue determinar la relación entre estrés laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de un contact center de Lima Metropolitana, 2017, método de investigación descriptiva, tipo correlacional, diseño no experimental, población y muestra 200 colaboradores de un contact center de Lima Metropolitana, se aplicó como instrumentos el cuestionario de Escala de Estrés Laboral OIT – OMS y Escala de Compromiso Organizacional de Mayer y Allen, concluyó que existe una correlación directa significativa de nivel bajo entre las variables estrés laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de un contact center de Lima Metropolitana, según la estadística aplicada, a mayor estrés laboral, mayor compromiso organizacional.

Asimismo, la investigación de Sánchez (2017), "*Prevalencia del estrés laboral y factores asociados en personal asistencial pre hospitalario del Programa de sistema de atención móvil de urgencias Instituto de Gestión de Servicios de Salud (SAMU – IGSS)*", tesis del grado académico de maestría, publicado en el repositorio de la «Universidad Nacional Mayor de San Marcos»; cuyo objetivo fue determinar cuán prevalente es el estrés laboral, conjuntamente los factores asociados de la misma, en los empleados asistenciales pre-hospitalarios del programa ya mencionado, investigación cuantitativa, tipo correlacional, diseño no experimental, población y

muestra 99 personas (47 médicos y 52 enfermeras), se aplicó como instrumentos el cuestionario abreviado de Siegrist y Meter de la Universidad de Dusseldorf, concluyó que la prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial pre – hospitalario del SAMU es 68%, la prevalencia de estrés laboral según grupos etarios fue mayor en el personal asistencial pre – hospitalario joven que labora en el programa SAMU; por último, los factores relacionados con el estrés laboral son: experiencia, cantidad de atenciones/turno y la edad.

Finalmente, también se consideró el trabajo de Guadalupe (2019), *Estrés y clima laboral en obreros de un Municipio de Trujillo, 2018*, tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo, Trujillo , Perú; cuyo objetivo fue entablar la relación entre el estrés y el clima laboral en trabajadores obreros de un municipio de la ciudad Trujillo, método de investigación descriptiva, tipo correlacional, diseño no experimental, muestra 113 trabajadores entre varones y mujeres, se aplicó como instrumentos la Escala de Estrés Socio laboral (EAE-S) y la Escala de Clima Laboral (CL-SPC), concluyó que existe relación entre el estrés y el clima laboral en los obreros de un municipio, también fue alcanzado al obtener como correlación bivariada una significación de 0,01, implicando que a menor presencia de estrés mayor clima laboral, analizándose que los obreros municipales que evidencia menos reacciones negativas ante dificultades de carácter laboral, tendrán una mayor predisposición en el desarrollo de su trabajo.

Antecedentes regionales

En cuanto a los antecedentes locales o regionales, se tuvo en cuenta el trabajo de Mesías & Guerrero (2017) “Estrés y calidad de vida en los Pacientes Renales Crónicos de la Clínica Modelo de Hemodiálisis de la ciudad de Tarapoto”, Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión, Tarapoto, San Martín, cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre estrés y calidad de vida en los pacientes renales crónicos de la clínica modelo de hemodiálisis – EQUILUX de la ciudad de Tarapoto, método de investigación descriptiva, tipo correlacionar, diseño no experimental, la población estuvo conformada por 93 pacientes entre varones y mujeres, de las edades entre 20 y 85 años. Instrumentos: 1) Cuestionario de Afrontamiento del Estrés y 2) Escala del Cuestionario de Salud. Los hallazgos, nuevamente, indican una relación indirecta entre las variables estudiadas ($p=0.02$); lo cual quiere decir que, a niveles más altos de una variable, los niveles de la otra serán más bajos y viceversa.

De igual modo, se consideró la investigación de Estela & Puyo (2017) “Relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto”, tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión, Tarapoto, San Martín, el objetivo era determinar si existe relación significativa entre las dos variables mencionadas en los empleados administrativos de empresas del rubro de la construcción de la ciudad de las palmeras, investigación descriptiva, tipo correlacional, diseño no experimental. Como población, resultaron 92 empleados administrativos; los instrumentos usados por los investigadores contaron con validez. Los resultados indicaron asociación directa entre las variables principales abordadas ($p=0.000$), aunque con intensidad baja, lo cual indica que, es más probable que a mayores o mejores niveles de una variable, la otra también siga el mismo comportamiento; sucediendo lo contrario, en niveles bajos.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Estrés Laboral

A. Definición

OIT (2016) define al estrés laboral como "Un trastorno que perjudica las finanzas, la producción y la salud física, psicológica de los colaboradores de las empresas en desarrollo y en vías de desarrollo" (s/p).

El estrés laboral está determinado por la organización, diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa (OIT, 2016).

Selye (1926) refiere que el estrés laboral es una respuesta ante la presencia de un estímulo o situación estresante o incómoda. Visto desde la óptima evolutiva-histórica, es una evolución surgida a través de la interacción del individuo con su medio ambiente.

Esta variable también se podría considerar como una condición poco evitable en muchos trabajos en la actualidad, el cual, se acumula debido a las exigencias del contexto laboral que afecta al individuo integralmente (salud o estado físico y psicológico). Sabiendo que si el estrés es más constante y permanente afecta el desempeño del trabajo y su salud e incluso deteriora su capacidad de resolución de problemas (Lazarus y Folkman, 1986).

El estrés está acompañado de síntomas físicos y psicológicos a consecuencia de las demandas del ambiente de trabajo, la cuales resultan amenazaste (Zamora, 2009).

Castillo (2015, pp. 257-253) afirma que el estrés afecta a individuos de cualquier edad, esto generado por distintos factores estresantes propios del trabajador perjudicando de manera significativa su salud física y mental.

B. Dimensiones

Según la OIT (1989), las dimensiones son:

- a) **Estructura-organizacional.** Hace referencia a la dirección administrativa y relación de dependencia que tienen los empleados con sus jefes inmediatos, formando toda una constelación de dichas relaciones burocráticas.
- b) **Clima-organizacional.** Puede tornarse denso o tranquilo-amigable, hace referencia a la atmosfera laboral-social en el área de trabajo.
- c) **Tecnología.** Son los recursos que la empresa brinda a sus empleados para la facilitación de sus funciones, está incluido la actualización/modernización de estos, el estado defectuoso o no y la preparación o capacitación para los mismos.
- d) **Respaldo de grupo.** Relacionado a la dimensión anterior, esta dimensión hace referencia al apoyo que percibe de su grupo laboral; lo mismo hará que se sienta identificado con su labor y su centro de trabajo.
- e) **Territorio-organizacional.** Consiste en el área dentro de la empresa, en donde el empleado realiza sus funciones.

- f) **Falta de cohesión.** Es la poca o pobre unión entre los empleados, poco compañerismo y sentimiento de pertenencia al grupo laboral específico.
- g) **Influencia del líder.** Un buen o mal líder, podría impulsar o desmotivar a sus empleados, esta dimensión hace referencia a esta influencia positiva o negativa del mismo.

C. Sintomatología del estrés laboral

Esta sintomatología fue planteada por Brunet (2010):

- **Psicológica:**
 - Enojo
 - Actitudes con carga negativa del individuo hacia sí mismo.
 - Intolerancia hacia la frustración
 - Ansiedad
 - Dificultades de suerte psicósomáticas
 - Aburrimiento
- **Organizacional:**
 - Solicitud del individuo, de rotación a otras áreas o filiales
 - Rendimiento bajo
 - Mal trato a los clientes(as)
- **Ambiental:**
 - Afectación del bienestar personal-social, por ende, de la calidad de vida.
 - Extrapolación de la percepción negativa del trabajo a otras áreas de vida.

D. Factores del estrés laboral

Segura y Pérez (2016) indican que los estresores laborales no discriminan el sexo de la persona.

Gonzales (2013) plantea que las percepciones y experiencias del individuo son los factores psicosociales de carácter individual, económico, emocional y de las relaciones humanas.

Como factores psicológicos y sociales tenemos (Quispe, 2016):

- Ambiente laboral (peligros o facilidades)
- Dirección.
- Organización-función.
- Jornada laboral.
- Actividades.
- Empresa-sociedad.
- Performance o desempeño.

2.2.2. Clima laboral

A. Definición

Como una primera definición, se podría mencionar que el clima laboral se da cuando el trabajador percibe su ambiente de trabajo, la calidad de este visto desde

diferentes áreas como: facilidades para se sienta realizado, involucramiento con la tarea/empresa, supervisión, entre otros (Palma, 2004).

Cabrera (1999) afirma “El clima laboral es la personalidad de una empresa. Asimismo, menciona que el clima laboral se forma por medio de una ordenación de las características propias de la empresa”.

Forehand y Gilmer (1965) refieren que esta variable es el grupo de particularidades de una empresa, observables/medibles, y perdurables en el tiempo, que la permiten diferenciarse de otras. Aunque en su medida se hace intervenir la percepción individual, lo fundamental son unos índices de dichas características.

B. Características del clima laboral

Rodríguez (2001) menciona que el clima organizacional se caracteriza por:

- Como indicadores de un mal clima laboral tenemos a la excesiva demanda de rotación y ausentismo.
- El clima laboral de la empresa influencia la dedicación e identificación de los empleados.
- Es permanente, estable.
- Los comportamientos de los empleados son influenciados por este.
- Existe una influencia mutua entre las áreas estructurales de la empresa y el clima laboral de la misma.
- Existe una influencia mutua entre los empleados y el clima laboral de la empresa.

C. Dimensiones del clima laboral

Rodríguez (2001) menciona que las dimensiones del clima organizacional son:

- **Autorrealización.** Es la percepción del empleado de que el lugar en donde trabaja facilita y favorece su propio desarrollo personal/profesional de cara al futuro.
- **Involucramiento laboral.** Sucede cuando el trabajador se siente identificado con los valores y visión/misión de la empresa, por ende, también se siente comprometida con la misma y en la ejecución de sus tareas.
- **Comunicación.** Hace referencia a una la calidad de comunicación existente dentro de la empresa, ya sea entre los mismos miembros de la empresa, como con los clientes de la misma. Esta podría ser buena, precisa, coherente y clara; o, todo lo contrario.
- **Condiciones laborales.** Conlleva las facilidades materiales, psicosociales y económicas que la empresa brinda para que el trabajador pueda desempeñar correcta y de mejor manera sus funciones; va más allá de la remuneración

económica, ya que engloba también a compañeros, equipos, materiales, ambiente, etc.

- **Supervisión.** Hace referencia a la evaluación y observación por parte de un superior, a las actividades realizadas por el trabajador.

D. Tipos de Clima Laboral:

Likert (1986) refiere los siguientes tipos: autoritario y participativo.

- **Clima laboral autoritario:** El autoritarismo se caracteriza por una comunicación generalmente unidireccional, en donde las decisiones son tomadas por un grupo minúsculo y selecto (jefes), sin considerar las opiniones de los subordinados. En este apartado, podrían figurar dos tipos de autoritarismo: el autoritarismo explotador, caracterizado por la desconfianza de los jefes hacia los subordinados y el miedo-desconfianza predominante en el ambiente laboral. Por otro lado, también está el autoritarismo paternalista, caracterizado por una ligera confianza solo de apariencia entre los jefes y los subordinados, recompensas y castigos para motivar; del mismo modo los jefes usan las necesidades de sus empleados para manipularlos.
- **Clima laboral participativo:** Según Robbins (1998) el clima participativo se caracteriza por la consideración hacia los subordinados, es decir, estos también pueden tomar decisiones o ser parte de las juntas en donde se toman estas y el ambiente laboral se mueve en base a objetivos. Existe dos tipos: el tipo consultivo y en grupo. El consultivo se caracteriza por satisfacer las necesidades de prestigio-estima y por el uso ocasional de recompensas-castigos, la comunicación es descendente. A diferencia del anterior, el tipo participativo en grupo, se caracteriza por la comunicación descendente, ascendente y lateral; aquí las decisiones son tomadas equitativamente y la organización se mueve en busca de mejorar las formas en que se trabaja o se consigue objetivos mediante planeación estratégica e innovación.

E. Factores determinantes.

Werther y Davis (1995) indican que los factores que determinan esta variable son:

- Remuneración.
- Jerarquía que ocupa el trabajador en la organización.
- Percepción del clima organizacional de todos los integrantes de la empresa.
- Estructura.
- Escases o suficiencia de tecnología.
- Macro y micro contexto.
- Personalidad, actitud, modo relacional, satisfacción entre otras características personales/psicológicas del trabajador y los demás integrantes de la empresa.

F. Agentes intervinientes:

Brunet (1999) considera dos tipos:

- **Agentes internos:** Hace referencia a un equilibrio dentro de la empresa, entre las necesidades de los trabajadores y los objetivos de la organización.
- **Agentes externos:** Hace referencia a las áreas externas a la empresa que pueden afectar en gran manera a los trabajadores y hasta a los clientes, estas pueden ser, por ejemplo: el núcleo familiar y amistades.

2.2.3. Variable socio demográfica

Según Aguado & Ramos (2013) es el conjunto de características sociales y demográfica que presenta una población.

Lugar de origen. Según Aguado & Ramos (2013), es el ambiente físico y social donde se origina una persona o el principio de donde nace o deriva. Cuando una persona emigra a otro lugar, tiende a mantener en el nuevo espacio físico, durante un lapso variable, los patrones de dieta, ocupación y recreación, etc. El lugar de origen es por consiguiente una característica objetiva válida que se puede usar para distinguir, dentro de la misma comunidad, grupos cuyos rasgos heredados y patrones ambientales pueden ser mantenidas en forma progresiva por uno o más generaciones, de modo que el lugar de nacimiento puede ser usado también para diferenciar grupos con distintas experiencias ambientales.

Edad. Para Aguado & Ramos (2013), es el tiempo de existencia transcurrido desde el nacimiento de un individuo, a su vez se define como cada uno de los periodos en que se considera dividida la vida humana. Este es uno de los factores de mayor importancia en la aparición de enfermedades, pues las cambiantes influencias biológicas, o de comportamiento, modifican los tipos de enfermedad a los cuales están expuestas las personas. Por ello, algunas suelen presentarse exclusivamente en un grupo etéreo en particular, otras ocurren a lo largo de un mayor periodo, pero todas tienen la tendencia de prevalecer en cierto grupo de edad. Esta relación entre edad y enfermedad puede estudiarse mediante las tasas específicas por edad, que sirven para medir el riesgo de enfermedad en cada grupo, identificar las enfermedades prevalentes y la progresión por edad de una enfermedad.

Sexo. Según Aguado & Ramos (2013), el concepto de sexo está relacionado a una serie de variantes que conducen a la diferenciación de las especies. El sexo es el carácter que se le inserta a una especie de manera específica, estas son las que conocemos como femenino y masculino. A su vez, representa también una taza poblacional importante, ya que separa a la especie humana en dos, definiendo en cada una tareas y roles distintos.

CAPÍTULO III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Tipo de estudio y diseño de investigación

Tipo

El tipo de investigación es correlacional porque se busca establecer la relación existente entre las variables objeto de nuestro estudio, tomando en consideración la respuesta a interrogantes en un contexto determinado.

De acuerdo con Hernández et al. (2014), este tipo de estudio “Responde a preguntas de investigación en un contexto específico, teniendo como objetivo conocer la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto determinado” (p. 93).

Diseño

El diseño de la investigación es el no experimental, porque se observará y analizará el fenómeno objeto de estudio en su contexto natural, sin la manipulación deliberada de las variables, específicamente sin modificar el comportamiento de la variable independiente.

Hernández et al. (2014) sostiene que se trabaja con un diseño no experimental cuando “no se pretende manipular deliberadamente las variables, en especial la variable independiente, siendo observadas en su contexto natural para su posterior análisis” (p.152).

Enfoque

El enfoque determinado para la presente investigación es el cuantitativo, ya que tiene como objetivo la descripción de las características de un grupo de individuos, y estas se obtendrán después de aplicar un cuestionario, apoyándose en el análisis estadístico, para la obtención de indicadores numéricos que permitan la generalización de los resultados de la investigación.

Fidias (2006) afirma que este enfoque “utiliza el cuestionario para obtener información sobre las características de un grupo, apoyándose en la estadística para describir los resultados obtenidos mediante la elaboración de tablas de distribución de frecuencias” (p. 136).

Corte

El corte de la investigación es el transversal, porque se recolectarán los datos en un tiempo único, siendo su propósito describir variables y analizar su interrelación en un momento dado.

Al respecto, Hernández et al., (2014) afirman que el corte transversal “recolecta los datos en un tiempo único, con el propósito de describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.” (p. 270).

3.2. Población y muestra

En cuanto a la población, Fidias (2006) sostiene que esta es “considerada por el autor con la denominación de población objetivo, hace referencia al conjunto finito de elementos, con características son comunes que sirven de referente para la obtención de conclusiones en la investigación” (p.81)

La presente investigación, considerando este criterio, está conformada por 58 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, de ambos sexos, con más de 5 años laborando en calidad de nombrados, que aceptaron participar voluntariamente después de haber leído el consentimiento informado y cumplieron con los protocolos de respuestas de las pruebas psicológicas aplicadas.

Por su parte, Hernández y Col (2006) refieren que “El censo poblacional es el número de elementos sobre los cuales se pretende generalizar los resultados”.

3.2.1. Selección del muestreo

Hernández y Col (2006) refieren que “El censo poblacional es el número de elementos sobre los cuales se pretende generalizar los resultados”

Por su parte, Sabino (2002) afirma que “El censo poblacional es el estudio que utiliza a la totalidad de elementos disponibles de una población definida”.

Así mismo, Bavaresco (2001) refiere que “El censo poblacional es un estudio de todos y cada uno de los elementos de la población para obtener una misma información”

Dado el número de la población, se realizó un censo, es decir, se aplicaron los instrumentos a toda la población: a los 58 trabajadores nombrados de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca.

3.2.2. Criterios de inclusión y exclusión

De inclusión

- Trabajadores de ambos sexos que laboran en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca.
- Trabajadores nombrados de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca.
- Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca que, con consentimiento informado, decidieron ser partícipes del estudio.
- Se incluyeron los cuestionarios debidamente completados.

De exclusión

- No fueron incluidos los gerentes de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca.
- Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca que no estén nombrados y en planilla.

- Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca que gozan de licencia y periodo vacacional.

3.3. Variables

3.3.1. Definición conceptual y operacionalización de las variables

Variables principales

A. Estrés laboral

Definición conceptual de estrés laboral

Según la OIT (2016), “El estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias”.

Definición operacional

El estrés laboral, de naturaleza cualitativa politómica y de escala de medición ordinal, será medido por la Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS, la cual consta de 25 ítems distribuido en 7 dimensiones (ver tabla 1). La categorización final es: bajo nivel de estrés (< 90.2), nivel intermedio de estrés (90.3 – 117.2) y alto nivel de estrés (117.3 – 153.2).

Tabla 1: Operacionalización de la variable principal estrés laboral

Dimensiones	Indicadores/ Ítems	Categoría	Clase	Instrumento
Territorio organizacional	3,15,22	Bajo nivel de estrés < 90,2	Según su naturaleza: Cualitativa	Escala de estrés Laboral de la OIT – OMS
Tecnología	4,14,25			
Influencia del líder	5,6,13	Nivel Intermedio de estrés 90,3 – 117,2	Politómica ordinal	
Falta de cohesión	7,9,18			
Respaldo del grupo	8,19,23.	Alto nivel de estrés 117,3 – 153,2	Según su categoría: Intervalo	
Estructura organizacional	2,12,16,24			
Clima organizacional	1,10,11,20			

Fuente: OIT-OMS (2016)

B. Clima Laboral

Definición conceptual de clima laboral

Palma (2004) afirma que “El clima laboral es definido como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral”.

Definición operacional

El clima laboral, de naturaleza cualitativa politómica y escala de medición ordinal, será medido a través de la Escala CL – SPC, la cual consta de 50 ítems distribuidos a través de cinco dimensiones: realización personal (Dim1.R.P), involucramiento laboral (Dim2.I.L), comunicación (Dim3.C), condiciones laborales (Dim4.C.L) y supervisión (Dim5.S). La categorización final es: muy desfavorable (50 – 89), desfavorable (90 – 129), media (130 – 169), favorable (170 – 209) y muy favorable (210 – 250).

Tabla 2. Operacionalización de la variable principal clima laboral

Dimensiones	Indicadores/ Ítems	Categoría	Clase	Instrumento
Dim1.R.P	"1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46"	Muy favorable 210 - 250	Según su naturaleza: Cualitativa Politómica ordinal	Escala CL – SPC
Dim2.I.L	"2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47"	Favorable 170 – 209		
Dim3.C	"4, 9, 14, 19, 24, 34, 39, 44, 49"	Media 130 - 169		
Dim4.C. L	"5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50"	Desfavorable 90 - 129	Según su categoría: Intervalo	
Dim5.S	"3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 42, 48"	Muy desfavorable 50 - 89		

Fuente: Palma (2004)

Tabla 3. Operacionalización de las variables sociodemográficas

Variable	Tipo	Indicadores	Categoría	Clase
Sexo	Cualitativa	Masculino Femenino	Nominal	Dicotómica
Edad	Cuantitativa	25 a 45 años 46 a 59 años 60 a más	Ordinal	Politómica
Estado civil	Cualitativa	Soltero Casado Conviviente Viudo Divorciado	Nominal	Politómica
Años de servicio	Cuantitativa	De 5 a 9 años De 10 a 17 años De 18 a más años	Ordinal	Politómica
Número de Hijos	Cuantitativa	0 2 3 a más	Ordinal	Politómica

3.4. Plan de recolección de datos e instrumentos

Técnica.

Se utilizaron técnicas psicométricas, por ello, la recolección de datos se realizó mediante la encuesta, que consiste en entregar el instrumento al sujeto encuestado (trabajadores en calidad de nombrados de dicha municipalidad), quién respondió a los ítems escribiendo su respuesta, o marcando una opción de las alternativas. En el proceso de investigación se siguió los siguientes procedimientos:

- Coordinación con la dirección de la Institución.
- Presentación de la solicitud de permiso

- Seguimiento de la solicitud hasta obtener la autorización
- Coordinación para la aplicación de los instrumentos con el responsable de personal.
- Aplicación de instrumentos en una hora apropiada, bajo citación y en grupo, a todos los trabajadores en calidad de nombrados de tal institución.

Instrumentos.

Se utilizaron dos instrumentos:

Para la variable principal: estrés laboral

Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS

- Nombre** : Escala de Estrés Laboral.
- Autor** : OIT-OMS, Ivancevich y Matteson.
- Adaptación peruana:** Suárez (2013)
- Administración** : Individual y grupal (autoadministrable).
- Tiempo** : 15 minutos.
- Reactivos** : 23 ítems.
- Dimensiones** : Territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión, respaldo del grupo, estructura organizacional, clima organizacional.
- Escala de respuesta:** Tipo Likert con siete opciones de respuesta. 1 (nunca) hasta 7 (siempre).
- Validez** : En México, Medina et al. (2007) encontraron: un KMO de 0.915, esfericidad de 2581.93 (276 gl y $p=0.000$). Dichos resultados arrojan también dos factores que explican el 43.55% (las dimensiones: condiciones organizacionales y procesos administrativos) de la varianza total y los ítems arrojaron un peso factorial mayor a 0.37. La validez general es de 65%. En territorio peruano, Suárez (2013) realizó la respectiva adaptación del instrumento, encontrando validez de contenido a través del método de criterio de jueces, hallando, asimismo, concordancia entre ellos de que el instrumento es válido ($p \leq 0.001$); dicho autor también realizó un análisis factorial, encontrando un KMO de 0.953, con una explicación del 65% en general y por dimensión (31%); con una intercorrelación ítem-puntaje general adecuado, ya que el alpha de Cronbach arrojó coeficientes de 0.9.
- Confiabilidad** : Medina et al., (2007) también encontró una confiabilidad, mediante el alpha de Cronbach de 0.952, lo cual, indica una adecuada confiabilidad. Suárez (2013) también evaluó la confiabilidad, mediante la consistencia interna, obteniendo alphas de Cronbach de 0.966 en el sentido global, del mismo modo, los coeficientes por dimensiones fueron 0.951 y 0.949.

Para la variable principal: clima laboral

Escala de Clima Laboral CL – SPC

- Nombre** : Escala de Clima Laboral CL – SPC.

- Autora** : Sonia Palma Carrillo (2004).
- Ciudad** : Lima.
- Escala** : Likert.
- Aplicación** : Individual y colectiva, de forma física o virtual.
- Ítems** : 50 ítems.
- Tiempo** : 15 minutos
- Dimensiones** : Realización Personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea.
- Corrección** : Las respuestas tienen valores de entre 1 a 5 puntos, con un total de 250 puntos como máximo.
- Validez** : La validez de contenido, a través del criterio de jueces, arrojó una concordancia de que el instrumento es válido ($p < 0.05$). Del mismo modo, la varianza fue explicada en un 54.09% a través de cinco dimensiones y en cuanto a los factores de extracción, el valor mínimo fue de 0.390. Aplicaron análisis factorial exploratorio, asimismo, la rotación Varimax arrojó 50 ítems; también hallaron correlaciones significativas entre los cinco factores o dimensiones del instrumento (Palma, 2000).
- Confiabilidad** : Palma (2000) evaluó la confiabilidad a través del método de la consistencia interna, el alpha de Cronbach arrojado fue de 0.97, lo cual, indica que el instrumento es confiable.

3.5. Plan de análisis e interpretación de la información

Para el análisis e interpretación de la información se utilizó el programa estadístico STATA 14, mediante el análisis descriptivo se utilizaron las frecuencias y porcentajes para las variables cualitativas. A nivel inferencial, para hallar la relación entre las variables categóricas, se aplicó el Chi - Cuadrado con un nivel de significancia de 0.05.

El procesamiento de datos y el análisis de resultados se realizaron a través de distribución de frecuencias y para la comprobación de hipótesis se utilizó la prueba de chi cuadrado. Además, los resultados se mostraron en cuadros.

Distribución de frecuencias

$$F_p = \frac{f_i * 100}{n}$$

Donde

F_p = Frecuencia porcentual.

f_i = Frecuencia absoluta simple.

n = Muestra.

Prueba de hipótesis con Chi cuadrado

En una muestra se puede dar un conjunto de sucesos, los cuales ocurren con frecuencias observadas "o" (las que se observa directamente) y frecuencias esperadas o teóricas "e" (las que se calculan de acuerdo a las leyes de probabilidad)

La frecuencia esperada "e" se calcula así:

$$e = p \cdot o_{\text{total}}$$

p = proporción muestral.

o_{total} = frecuencia total observada

El estadístico de prueba es:

$$x_c^2 = \frac{(o_1 - e_1)^2}{e_1} + \frac{(o_2 - e_2)^2}{e_2} + \dots + \frac{(o_n - e_n)^2}{e_n} +$$
$$x_c^2 = \sum \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i}$$

Donde x_c^2 , es chi cuadrado calculada.

Para obtener un valor crítico (valor que deja un determinado porcentaje de área en la cola) a partir de una tabla de chi cuadrado, se debe seleccionar un nivel de significación y determinar los grados de libertad.

El número de grados de libertad para la tabla es el producto de número de filas menos uno, por el número de columnas menos 1, o bien $(f - 1)(c - 1)$.

El valor crítico, chi cuadrado tabular (x_t^2) se encuentra con los grados de libertad y 5% del nivel de significancia.

En la prueba de hipótesis si el valor estadístico de prueba chi cuadrado (x_c^2) es mayor que el valor tabular (x_t^2), entonces se confirmará la hipótesis de investigación

3.6. Ventajas y limitaciones

Ventajas

- El uso de un diseño no experimental – transversal implica un menor costo y un menor tiempo de ejecución.
- Dado que la investigación tiene un diseño correlacional, se caracteriza por una menor duración y menor costo.

Limitaciones

- El enfoque de investigación correlacional limita la capacidad de evaluar la causalidad se centra únicamente en establecer asociaciones.

- Al ser un diseño no experimental – transversal, presenta dificultades para evaluar las variables a través del tiempo.

3.7. Aspectos éticos

Según Tamayo (2003), “La investigación debe ser objetiva, es decir que el investigador debe eliminar preferencias y sentimientos personales donde busque solo datos que confirmen su hipótesis”. Esto quiere decir que toda investigación debe mantener un enfoque objetivo, lo que significa que el investigador debe evitar influencias y sentimientos personales que lo lleven a buscar datos que confirmen sus hipótesis. Por ello, antes de participar, se informó a los trabajadores del municipio evaluado sobre las características, limitaciones, alcances y particularidades de la investigación en cuestión, lo que implicó obtener su consentimiento informado.

El Colegio de Psicólogos del Perú (2011) enfatiza en su Código de Ética Profesional la importancia de respetar la dignidad de las personas y proteger los derechos humanos. Además, busca aumentar el conocimiento de la conducta humana y la comprensión que tienen las personas sobre sí mismas y sobre los demás, contribuyendo así al bienestar humano. Este código también enfatiza la protección de la privacidad e integridad de aquellos que participan en proyectos de investigación psicológica. Los psicólogos asumen la responsabilidad de usar sus capacidades de manera ética y coherente con estos valores, evitando su uso indebido. Este código establece un conjunto de consideraciones morales que deben ser respetadas y cumplidas durante el ejercicio de la profesión.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

En la tabla 4 se mostraron las características principales de la población, donde se evidenció que el 79% de los trabajadores son de sexo masculino, el 53% oscila en una edad entre 46 y 59; así mismo, el 62% tiene un estado civil de casado, también un 57% tiene de 18 a más años trabajando en la institución objeto de estudio. Por otra parte, el 57% manifestó tener menos de 2 hijos o ninguno y el 78% indicó que no tiene otra ocupación laboral.

Tabla 4. Características de la población

Calificación		n	(%)
Sexo	Masculino	46	79.3
	Femenino	12	20.7
Edad	25 a 45	11	19.0
	46 a 59	29	50.0
	60 a más	18	31.0
Estado civil	Soltero	3	5.2
	Casado	36	62.1
	Conviviente	11	19.0
	Divorciado	5	8.6
	Viudo	3	5.2
Años de servicio	5 a 9	11	19.0
	10 a 17	14	24.1
	18 a más	33	56.9
N° de hijos	0 a 2	33	56.9
	3 a más	25	43.1

Objetivo General: Determinar la relación entre el estrés laboral y el clima laboral en trabajadores de la municipalidad distrital de Nueva Cajamarca.

Tabla 5. Relación entre las variables principales.

	V2 Clima Laboral					p-valor
	Muy desfavorable	Desfavorable	Media	Favorable	Muy favorable	
Estrés laboral						
Bajo nivel de estrés	3(33.4%)	2(22.2%)	2(22.2%)	2(22.2%)	0(00.0%)	0.000
Nivel Intermedio de estrés	3(20.0%)	4(26.7%)	5(33.4%)	1(06.6%)	2(13.3%)	
Alto nivel de estrés	19(55.9%)	6(17.7%)	3(08.9%)	5(14.7%)	1(02.8%)	

Interpretación

Se pudo identificar el resultado obtenido de la prueba de Chi cuadrado. Asimismo, debido a que el valor de Sig. (Asintótica) fue menor a 0.05 (p-valor = 0.000),

es decir, sin margen de error, se demostró que existe una relación significativa entre la variable estrés laboral y la variable clima organizacional. Un 55.9% de trabajadores con alto nivel de estrés percibía un clima laboral desfavorable. En conclusión, se pudo establecer que mientras mayor sea el nivel estrés, habrá un desfavorable clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca. De esta manera, se rechazó la hipótesis Nula (H_0) y se aceptó la Hipótesis de investigación (H_1) “La relación es significativa entre el estrés laboral y clima laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Nueva Cajamarca”.

Objetivo específico 01: Determinar el nivel de clima laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca.

Tabla 6. Nivel del clima laboral

Calificación	n	(%)
Muy desfavorable	25	43.1
Desfavorable	12	20.7
Media	10	17.2
Favorable	08	13.8
Muy favorable	03	5.2
Total	58	100.0

Interpretación

Se pudo evidenciar que la variable clima laboral fue calificada como muy desfavorable por el 43.1% de acuerdo con los resultados; así, el 20.7% valoró como desfavorable, 17.2% tuvo un punto medio de clima organizacional, 13.8% comentó que es favorable, mientras que el 5.2% mencionó que hay un clima muy favorable. Por lo expuesto anteriormente, se demostró que el nivel de clima laboral es muy desfavorable para los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca.

Objetivo específico 02: Determinar el nivel de estrés-laboral en empleados del municipio distrital evaluado.

Tabla 7. Nivel de estrés-laboral

Calificación	n	(%)
Bajo nivel	09	15.5
Nivel intermedio	15	25.9
Elevado nivel	34	58.6

Interpretación

Se pudo demostrar que hay un alto nivel de estrés laboral, reconocido por el 58.6%, según los resultados; mientras que el 25.9% consideró que hay un nivel intermedio de estrés. Así mismo, el 15.5% valoró un bajo estrés laboral. En fin, se concluyó que el nivel de estrés laboral es alto en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca.

Objetivo específico 03: Establecer diferencias del nivel de estrés laboral según sexo, edad, estado civil, años de servicio y número de hijos en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca.

Tabla 8. Diferencias del nivel de estrés laboral entre las variables sociodemográficas

Variable sociodemográfica	Nivel de estrés			p-valor
	Alto (%)	Intermedio (%)	Bajo (%)	
Sexo				0.280
	Masculino	27 (58.7)	13 (28.3)	6 (13.0)
	Femenino	8 (66.7)	1 (08.3)	3 (25.0)
Edad				0.001
	25 a 45	3 (27.2)	4 (36.4)	4 (36.4)
	46 a 59	14 (48.3)	10 (34.5)	5 (17.2)
	60 a más	18 (100)	0 (00.0)	0 (00.0)
Estado civil				0.066
	Soltero	3 (100)	0 (00.0)	0 (00.0)
	Casado	15 (41.7)	13 (36.1)	8 (22.2)
	Conviviente	9 (81.8)	1 (09.1)	1 (09.1)
	Divorciado	5 (100)	0 (00.0)	0 (00.0)
	Viudo	3 (100)	0 (00.0)	0 (00.0)
Años de servicio				0.933
	5 a 9	6 (54.5)	3 (27.3)	2 (18.2)
	10 a 17	8 (57.2)	3 (21.4)	3 (21.4)
	18 a más	21 (63.7)	8 (24.2)	4 (12.1)
N° de hijos				0.042
	0 a 2	20 (60.6)	5 (15.2)	8 (24.2)
	3 a mas	15 (60.0)	9 (36.0)	1 (04.0)

Interpretación

En la tabla 8 se evidenció que existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés con las variables sociodemográficas edad (p-valor=0.001) y número de hijos (p-valor=0.042), cuyos valores de p en cada una de ellas es menor a 0.05; en contraste a las variables sexo (p-valor=0.280), estado civil (p-valor=0.066) y años de servicio (p-valor=0.933), cuyos valores de p en cada una de ellas supera a 0.05.

Respecto a los resultados obtenidos a nivel descriptivo, se logró determinar los siguientes porcentajes:

Se observó que, del total de trabajadores, 20.7% pertenecen al sexo femenino, representando en un 13.8% un nivel alto de estrés y solo el 5.2% tuvo un nivel bajo de estrés, mientras que 79.3% pertenecen al sexo masculino, donde el 46.6% tuvo un nivel alto de estrés y solo el 10.3% presentó un nivel bajo de estrés. Por lo cual, se pudo determinar que las mujeres tuvieron un nivel de estrés intermedio al igual que los varones, mientras que en los varones se observó un nivel bajo de estrés en comparación con las trabajadoras mujeres de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca.

También se reveló que del total de trabajadores, 19.0% tiene una edad entre 25 a 45 años, representando en un 5.2% un nivel alto de estrés laboral, 6.9% presenta un nivel intermedio y bajo de estrés laboral, respectivamente; 50.0% tiene edad de 46 a 59 años, donde el 24.1% evidencia un alto nivel de estrés, 17.2% nivel intermedio de

estrés y solo el 8.6% presenta bajo nivel de estrés; 31% tiene 60 a más años de edad, donde el 31.0% presentó un alto nivel de estrés, mientras que un 0.0% evidencia nivel intermedio y bajo de estrés. Se pudo determinar que los trabajadores que presentaron un alto nivel de estrés presentan rango de edad de 60 a más años (100%), en contraste a quienes tienen entre 25 a 45, quienes evidenciaron un bajo nivel de estrés en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca.

Por otro lado, del total de trabajadores, 5.2% son solteros y el mismo porcentaje presenta alto nivel de estrés; el 62.1% son casados, de los cuales 25.9% evidencia alto nivel de estrés, 22.4% presenta nivel intermedio y 13.8% bajo nivel de estrés; 19.0% son convivientes, donde 15.5% evidencia nivel alto de estrés, 1.7% presentó un nivel intermedio y bajo de estrés, respectivamente; 8.6% son divorciados y el mismo porcentaje evidenció nivel alto de estrés; 5.2% son viudos y el mismo porcentaje presenta nivel alto de estrés. Por tanto, se pudo determinar que los casados y convivientes son quienes evidencian alto nivel de estrés, mientras que los solteros y viudos presentan un nivel bajo de estrés en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca.

Asimismo, se pudo observar que del total de trabajadores, 19.0% tiene de 5 a 9 años de servicio, de los cuales 10.3% mostró un nivel alto de estrés, 5.2% nivel intermedio y solo 3.4% presentó bajo nivel de estrés; 24.1% tiene de 10 a 17 años, donde el 13.8% demostró un alto nivel de estrés, 5.2% evidenció nivel intermedio y bajo de estrés; 56.9% tiene de 18 años a más de servicio, de los cuales 36.2% presentó un nivel alto de estrés, 13.8% evidenció nivel intermedio y 6.9% presentó un bajo nivel de estrés. Por tanto, se pudo determinar que, del total de los trabajadores, quienes evidencian alto nivel de estrés son quienes tienen de 10 a 17 años y 18 a más años de servicio, mientras que quienes presentan bajo nivel de estrés fueron aquellos que laboran de 5 a 9 años en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca.

Finalmente, se pudo evidenciar que, del total de trabajadores, 56.9% tiene entre 0 a 2 hijos, donde el 34.5% evidenció alto nivel de estrés, 8.6% nivel intermedio y 13.8% bajo nivel de estrés; mientras el 43.1% tiene de 3 a más hijos, de los cuales el 25.9% presentó alto nivel de estrés, 15.5% un nivel intermedio y 1.7% obtuvo un bajo nivel de estrés. Por tanto, se logró determinar que los trabajadores que presentan mayor estrés son las personas que tienen menos de dos hijos o no tienen hijos en un 60.6% y los trabajadores que presentaron un menor estrés fueron los que tienen de 3 hijos a más en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca.

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN

5.1. Discusión

Se estableció una relación significativa entre el estrés laboral y el clima laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca. En su mayoría, los trabajadores informaron un nivel de clima laboral muy desfavorable. Además, se observó que la mayoría de los trabajadores experimentaba un alto nivel de estrés laboral. Asimismo, se identificó que los trabajadores de 60 años o más y aquellos con 0 a 2 hijos tenían niveles más altos de estrés laboral.

Los hallazgos revelaron que existe una relación significativa entre el estrés laboral y un clima laboral desfavorable en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca. Esto sugiere que existe una covariación entre ambas variables, es decir, que a medida que aumenta el nivel de estrés laboral, el clima laboral tiende a ser menos favorable. Por lo tanto, se confirma la hipótesis de investigación que establece la existencia de una relación significativa. Estos resultados están respaldados por investigaciones previas, como la de Montoya (2017), que también encontró una correlación alta y inversamente proporcional entre estas variables, así como Pompilla (2017), que concluyó en una correlación directa significativa de nivel bajo. Esto puede explicarse en parte por la teoría respaldada por Guillén et al. (2000), que sugiere que la realidad psicosocial actúa como un factor de influencia y una variable moderadora entre la estructura, los procesos organizativos y los comportamientos individuales. Así también el estrés es una condición inevitable en el trabajo ya que se acumula debido a las exigencias del contexto laboral, lo cual perjudica las emociones, pensamiento y aspectos físicos. Sabiendo que, si el estrés es más constante y permanente, afectara el desempeño en el trabajo, deteriorando la capacidad para la resolución de problemas (Lazarus y Folkman, 1986).

Se encontró un nivel de clima laboral muy desfavorable en los trabajadores, lo cual se debe a que existe una inadecuada comunicación entre el líder y los trabajadores, así como también una fricción entre compañeros de trabajo; por otro lado, muchos trabajadores mencionan que trabajan en áreas inadecuadas, provocando desmotivación laboral. Estos resultados concuerdan con los de Guangatal (2018), quien en su investigación concluyó la existencia de un clima laboral inapropiado, ya que los trabajadores se sentían inconformes con su puesto de trabajo, manejaban relaciones interpersonales inadecuadas y trabajar en contacto con los demás les brindaba cansancio. Siendo sustentado por Palma (2004), quien menciona que el clima laboral es la percepción que el trabajador tiene respecto a su ambiente laboral, su realización personal, la supervisión, trabajo en equipo y sus condiciones labores.

Además, se determinó que los trabajadores experimentaban un alto nivel de estrés laboral debido a las altas demandas en un entorno laboral gubernamental y a una capacidad insuficiente para enfrentar estas situaciones. Estos resultados son consistentes con los hallazgos de Sánchez (2017), quien informó niveles de estrés laboral debido a la variabilidad de las condiciones laborales y la falta de secuencia organizativa. Esto está respaldado por la OIT (2016), que define el estrés laboral como una respuesta física y emocional al desequilibrio entre las demandas percibidas y los recursos y capacidades percibidos del individuo.

Finalmente, se observaron diferencias en los niveles de estrés laboral según la edad y el número de hijos de los trabajadores. Los trabajadores de 60 años o más y aquellos con 0 a 2 hijos experimentaron niveles más altos de estrés laboral. Esto podría deberse a que algunos trabajadores no saben cómo manejar situaciones estresantes tanto en su vida personal como laboral. Estos resultados son coherentes con los hallazgos de Amaya (2019), quien informó un alto nivel de estrés en los trabajadores que afectó significativamente su calidad de vida. Sin embargo, según Castillo (2015), el estrés laboral puede afectar a individuos de cualquier edad, pero los trabajadores mayores de 60 años podrían ser más susceptibles debido a su percepción de las situaciones estresantes como inmodificables (Suárez et al., 2015). Respecto al número de hijos, es posible que esta variable esté relacionada con otros factores que explican el estrés laboral, como la falta de apoyo social o recursos insuficientes para enfrentar las demandas laborales (León y Avargues, 2007).

5.2. Conclusiones

Se establece una relación significativa entre el estrés laboral y el clima laboral. Cuando los trabajadores experimentan un mayor nivel de estrés, pueden manifestar reacciones físicas, emocionales e interpersonales diversas. Esto, a su vez, puede resultar en una disminución de la motivación para el desempeño laboral y una percepción de un clima laboral inadecuado. Especialmente cuando este ambiente estresante persiste en el tiempo y el individuo carece de redes de apoyo.

Los trabajadores reflejan un clima laboral desfavorable, lo que sugiere una falta de motivación para su desarrollo y desempeño en la organización. Esto podría ser atribuible a varios factores, como una comunicación inadecuada entre los jefes y los empleados, relaciones interpersonales conflictivas con los compañeros de trabajo, insatisfacción con sus puestos de trabajo, entre otros.

Además, se evidencia un alto nivel de estrés laboral, lo que indica que la mayoría de los trabajadores perciben condiciones laborales subóptimas en la institución. Estas condiciones incluyen la falta de cohesión grupal, respaldo, influencia positiva por parte de los líderes, tecnología adecuada y una estructura organizativa eficiente. Estas situaciones estresantes a menudo no se gestionan adecuadamente, y las demandas laborales superan los recursos disponibles para los trabajadores. Esto puede agravarse cuando los trabajadores carecen de apoyo social en otras áreas de sus vidas.

Se identifican diferencias significativas en los niveles de estrés laboral según la edad y el número de hijos. En particular, las personas de 60 años o más y aquellas con 0 a 2 hijos experimentan niveles más altos de estrés laboral. Esto podría atribuirse a la mayor vulnerabilidad que presentan los adultos mayores, quienes tienden a considerar más graves e inmodificables aspectos como la falta de comunicación, la estructura laboral deficiente y las relaciones conflictivas con los compañeros, entre otros. Por otro lado, las personas con 0 a 2 hijos podrían estar relacionadas con áreas que tienen menos recursos, más relaciones negativas con los compañeros o un menor apoyo social percibido.

5.3. Recomendaciones

Toda vez que se ha concluido la investigación, y de acuerdo con el conocimiento de la investigadora, se hacen las siguientes recomendaciones:

1. Se sugiere al gerente de recursos humanos fortalecer el área de recursos humanos incorporando un psicólogo organizacional. Este profesional podría ser clave en la elaboración de un plan de intervención centrado en los resultados de esta investigación.
2. El gerente de recursos humanos debería considerar la implementación de jornadas que fomenten la consolidación de la cultura institucional y permitan a los empleados identificarse con la organización. Además, la realización de talleres informativos sería beneficiosa para que los trabajadores puedan identificar y saber cómo abordar diversas situaciones institucionales.
3. Se recomienda al gerente de recursos humanos la realización de evaluaciones periódicas para conocer la percepción actualizada de los trabajadores sobre el clima laboral y el estrés laboral en la institución. Esto permitirá verificar el progreso y mejorar las estrategias de intervención.
4. Se insta a los directivos de la Municipalidad a participar activamente en las actividades de intervención propuestas por el área de recursos humanos y a brindar el apoyo necesario para su implementación.
5. A los estudiantes y profesionales de psicología, se les sugiere explorar los hallazgos de esta investigación y considerar este estudio como base para futuras investigaciones con las mismas variables. Esto contribuirá a ampliar el conocimiento en el campo de la Psicología Organizacional y mejorar las intervenciones relacionadas.
6. A futuros investigadores se les recomienda profundizar en el análisis del número de hijos, dado que los resultados obtenidos en esta investigación podrían ser contraintuitivos y requerir una investigación más detallada.
7. También se sugiere a futuros investigadores la aplicación de enfoques de investigación de mayor alcance, como el análisis explicativo multivariado, para obtener un conocimiento más preciso de las variables que influyen en el estrés y el clima laboral en este contexto específico.
8. Se alienta a futuros investigadores a considerar otros factores sociodemográficos que puedan contribuir a una comprensión más profunda del estrés laboral y el clima laboral. Estos factores podrían incluir diferentes tipos de contratos laborales, horas de trabajo diarias, estabilidad en los horarios laborales, la presencia de enfermedades crónicas en miembros de la familia u otros aspectos relevantes que se consideren apropiados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguado, E. G., y Ramos, D. M. (2013). *Factores sociodemográficos y estilos de vida en estudiantes de la Escuela de Enfermería Padre Luis Tezza – 2013* [Tesis de licenciatura, Escuela de Enfermería de Padre Luis Tezza]. Repositorio Escuela de Enfermería Padre Luis Tezza. <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/317/Aguado-Ramos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Amaya, B. (2019). *Impacto del estrés laboral en el bienestar de los empleados del área de fidelización de empresas de Emtelco*. [tesis pregrado, Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano]. Repositorio Institucional Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano. <https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/1404/1.Tesis%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bavaresco, A. (2001). *Proceso metodológico en la investigación (Cómo hacer un diseño de investigación)*. 6° Edición. Imprenta Internacional C.A.: Maracaibo Venezuela.
- Brunet, L. (2010). *El clima de trabajo en las organizaciones. Definiciones diagnóstico y consecuencias*. México: Editorial Trillas
- Brunet, L. (1999). *El clima del trabajo en las organizaciones: definiciones, diagnóstico y consecuencias*. Editorial Trillas, México.
- Cabrera, G. (1999). El clima organizacional en las empresas chilenas. *Revista de Psicología Social e Institucional*. 1(2), 1-19.
- Castillo, G. (2015). *Factores y Consecuencias del estrés laboral*. 3era Ed. España. p.252.
- Chica, L. (2015). *El Clima Organizacional y su influencia en el estrés Laboral de los colaboradores de la Compañía de Seguros Sweaden*. [informe, Universidad Central del Ecuador]. Repositorio Institucional UCE. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7435/1/T-UCE-0007-309i.pdf>
- Colegio de Psicólogos del Perú. (2011). Obtenido de <https://colpsic.org.com>.
- Cruz, J. E. (2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. *Pensamiento y Gestión*, 1(45), 58-81. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/646/64659525004/html/>
- Estela, E. y Puyo, J. (2017). *Relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto*. [tesis de maestría, Universidad Peruana Unión]. Repositorio Institucional UPEU. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/896>
- Fidias, G. (2006). *El proyecto de investigación. Introducción a la Metodología Científica*. Caracas, Venezuela: Editorial Episteme, C.A.
- Forehand, G. A., & Gilmer, B. (1965). *Environmental Variation in studies of organizational behavior*. *Psychological Bulletin*.

- Gonzales, F. (2013). *Estrés laboral y sus Factores de Riesgo*. (3.a ed.) Argentina: SOLUX
- Gonzales, R. (2014). *Estrés laboral*. Buenos Aires - Argentina: Editoriales Días de Santos S.A.
- Guadalupe, C. (2019) *Estrés y clima laboral en obreros de un Municipio de Trujillo, 2018*. [tesis, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28366>
- Guangatal, M. (2018). *El estrés y el clima laboral en el personal de la cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Matriz Ambato*. [tesis, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional UTA. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/28283>
- Guillén, C., Gala, F. J., y Velázquez, R. (2000). Clima organizacional. En Guillén, C. y Guil, R. (Eds), *Psicología del Trabajo para Relaciones Laborales* (pp. 165-179). Mc Graw Hill/Interamericana.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Santa Fe, México: Editorial McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hernández y Col (2006). *Metodología de Investigación*. (4.ª Ed.). México: Mc. Graw Hill
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.
- León, J. M., y Avargues, M. L. (2007). Evaluación del estrés laboral del personal universitario. *MAPFRE MEDICINA*, 18(4), 323-332. Recuperado de https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/17028/file_1.pdf?sequence=1
- Likert, R. (1986). *Nuevas formas de solucionar conflictos*. México: Trillas
- Litwin, G. y Stringer, R. (1999). *Comportamiento Organizacional*. Harvard Business School Press, Boston.
- Martínez, M. (2008). *La Gestión Empresarial*. España: Editorial Díaz de Santos.
- Medina, S., Preciado, M. L., y Pando, M. (2007). Adaptación de la escala de estrés laboral organizacional para trabajadores mexicanos. *RESPYN Revista Salud Pública y Nutrición*, 8(4). Recuperado de <https://respyn.uanl.mx/index.php/respyn/article/view/197>
- Mesías, S., y Guerrero, J. (2017). *Estrés y calidad de vida en los pacientes renales crónicos de la Clínica Modelo de Hemodiálisis de la ciudad de Tarapoto*. [tesis, Universidad Peruana Unión]. Repositorio Institucional UPEU. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1052>
- Montoya, E. (2017), *Clima organizacional y estrés laboral en los trabajadores de la empresa Manpower Lince, Lima 2017*. [tesis, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional Universidad César Vallejo. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8532/Montoya_CER.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Muñoz, B. (2018), *Evaluar el Nivel de Estrés Laboral de los Empleados de la Empresa Multicable del Ecuador*. [tesis, Universidad Central del Ecuador]. Repositorio Institucional UCE. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/14854>
- Olaz, A. (2013). El clima laboral en cuestión. Revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*, 1(56), 1-35. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4959/495950252002.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo - LABADMIN/OSH. Ginebra: OIT, 2016. 62 p.
- Ortiz, G. (2018). *El estrés laboral de los profesionales de la salud y la relación con el clima organizacional en el Hospital Dr. Eduardo Montenegro de Chillanes, provincia de Bolívar*. [tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Institucional UCSG. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10794>
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL-SPC*. Lima. Editorial Cartolan.
- Palma-Carrillo, S (2000). Motivación Y Clima Laboral En Personal De Entidades Universitarias. *Revista de Investigación en Psicología*, 3(1), 11–21. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v3i1.4909>
- Peiró, J. & Rodríguez. I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud Organizacional. *Papeles del psicólogo*, 29(1), 68-82. <https://www.papelesdel psicologo.es/pdf/1540.pdf>
- Perú 21. (2009). *El 78% de trabajadores peruanos sufrió de estrés laboral en algún momento*. [en línea] Diario Perú 21. Disponible en: <http://peru21.pe/noticia/382356/estres-laboral-78-trabajadores-peruanos-losufrio>
- Pilligua, C. F., y Arteaga, F. M. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(28). Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/html/>
- Pompilla, Y. (2017), *Estrés laboral y compromiso organizacional en colaboradores de un contact center de Lima Metropolitana, 2017*. [tesis, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional Universidad César Vallejo. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11338/Pompilla_HYE.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Quispe, S. K. J. R. (2016). *Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima* [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Perú]. Repository of the Autonomous University of Perú. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/366/QUISPE%20GAMIO%2C%20SHERLLEY%20KATHERINE%20JULLY%20ROSSMERY.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Robbins, S. (1998). *Fundamentos de Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall.

- Rodríguez, D. (2001). *Diagnóstico Organizacional*. México: Grupo Editor Alfaomega S.A. de C.V.
- Sabino, C. (2002). *El proceso de investigación*. Ed. Panapo, Caracas.
- Sánchez, K. (2017), *Prevalencia del estrés laboral y factores asociados en el personal pre – hospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias Instituto de Gestión de Servicios de Salud (SAMU – IGSS)*. [tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional UNMSM. http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6110/Sanchez_vk.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, F. (2017). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera*. [tesis, Universidad Nacional de Trujillo.].
- Segura, R. y Pérez, I. (2016). Impacto diferencial del estrés entre hombres y mujeres: una aproximación desde el género. *Alternativas en Psicología*, 36(2016), 105-120. Recuperado de: <http://www.alternativas.me/attachments/article/138/Impacto%20diferencial%20del%20estr%C3%A9s%20entre%20hombres%20y%20mujeres.pdf>
- Selye, C. (1926). *The stress of life*. Edit. McGraw-Hill.
- Suárez, A. (2013). Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima. *Revista PsiqueMag*, 2(1), 33-50. Recuperado de <https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/101>
- Suárez, M. O., Rodríguez, M. E., Pérez, R., Casal, A., y Fernández, G. (2015). Vulnerabilidad al estrés en adultos mayores del Policlínico “Joaquín Albarrán”. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 31(2). Recuperado de <https://revmgi.sld.cu/index.php/mgi/article/view/9/5#:~:text=A%20mayor%20edad%2C%20los%20ancianos,hacerlos%20m%C3%A1s%20vulnerables%20al%20estr%C3%A9s>.
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*.
- Villegas, R. (2016). Estrés y desempeño laboral del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto, [tesis, Universidad Nacional de Moquegua]. Repositorio Institucional UNAM. https://repositorio.unam.edu.pe/bitstream/handle/UNAM/31/T_095_74629119_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Werther, W. y Davis, K. (1995). *Administración de personal y recursos humanos*. (4a Edición). McGraw-Hill/Interamericana, México.
- Zamora, G. (2009). Organizational Commitment of chilean teachers and theirs relationship to intention to remain in their schools. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 41(3), 445-460. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-

Anexos

Anexo N° 01.

Adaptación del Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

En esta página proporcionamos un cuestionario validado para medir el nivel de Estrés Laboral. Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa. Marque con una X su elección según los siguientes criterios:

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

No.	Dimensión	Valoración						
		1	2	3	4	5	6	7
Territorio organizacional		1	2	3	4	5	6	7
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.							
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.							
Tecnología		1	2	3	4	5	6	7
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.							
Influencia del líder		1	2	3	4	5	6	7
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							
6	Mi supervisor no me respeta.							
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.							
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.							

Falta de cohesión		1	2	3	4	5	6	7
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.							
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.							
21	Mi equipo me presiona demasiado.							
Respaldo de grupo		1	2	3	4	5	6	7
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.							
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.							
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							
Estructura organizacional		1	2	3	4	5	6	7
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.							
24	La cadena de mando no se respeta.							
Clima organizacional		1	2	3	4	5	6	7
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.							
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.							
20	La organización carece de dirección y objetivo.							

Anexo N° 02.

Adaptación del Cuestionario escala clima laboral CL-SPC

DATOS PERSONALES:

Edad: _____ Cargo _____

Sexo: Masculino () Femenino ()

Empresa: _____ Fecha: _____

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

N°	Dimensión	Valoración				
		Ninguno o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre
Realización personal						
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
16	Se valora los altos niveles de desempeño.					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
36	La empresa promueve el desarrollo del personal.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
46	Se reconoce los logros en el trabajo.					
Involucramiento laboral						
2	Se siente comprometido con el éxito de la organización.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					

12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
37	Los productos y/o servicios de la organización son motivos de orgullo personal.					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
47	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
Comunicación		Ninguno o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
44	Existen colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
49	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.					
Condiciones laborales		Ninguno o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones					

	en tareas de sus responsabilidades.					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
30	Existe buena administración de los recursos.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					
Supervisión		Ninguno o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre
3	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y el control de las actividades.					
29	En la institución se afrontan, se afrontan y superan los obstáculos.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
38	Los objetivos de trabajo están claramente definidos.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
48	Existe un trato justo en la institución.					

Anexo N° 03. Ficha sociodemográfica

FICHA SOCIODEMOGRÁFICA

Instrucciones: Enseguida se presentan preguntas para obtener información sobre aspectos relacionados con su familia y el lugar donde vive.

1. Marcar con una X el sexo al que perteneces

Masculino

Femenino

2. ¿Cuál es tu edad? Anotar los años cumplidos _____

3. Estado civil:

- a) Soltero
- b) Casado
- c) Conviviente
- d) Divorciado
- e) Viudo

4. Años de servicio en la municipalidad

- a) 5 a 9 años
- b) 10 a 17 años
- c) 18 a más años

5. Número de Hijos

- a) 0 a 2
- b) 3 a más

Anexo N° 04. Matriz de consistencia

TÍTULO: “ESTRÉS LABORAL Y CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NUEVA CAJAMARCA”

			DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA																														
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES DE ESTUDIO																														
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	Variable principal: Estrés Laboral																														
¿De qué manera el estrés laboral se relaciona con el clima laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca?	O.G.: Determinar la relación entre el estrés laboral y clima laboral en trabajadores de la municipalidad distrital de Nueva Cajamarca.	<p>H₁: La relación es significativa entre el estrés laboral y clima laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Nueva Cajamarca.</p> <p>H₀: La relación no es significativa entre el estrés laboral y clima laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Nueva Cajamarca.</p>	<p>Definición conceptual. Para la OIT (2016) el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa.</p> <p>Operacionalización</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores/ Ítems</th> <th>Categoría</th> <th>Clase</th> <th>Instrumento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Territorio organizacional</td> <td>3, 15, 22</td> <td rowspan="2">Bajo nivel de estrés < 90,2</td> <td rowspan="2">Según su naturaleza: Cuantitativa</td> <td rowspan="6">Escala de estrés laboral de la OIT OMS</td> </tr> <tr> <td>Tecnología</td> <td>4, 14, 25</td> </tr> <tr> <td>Influencia del líder</td> <td>5, 6, 13, 17</td> <td>Nivel Intermedio de estrés</td> </tr> <tr> <td>Falta de cohesión</td> <td>7, 9, 18, 21</td> <td>90,3 – 117,2</td> </tr> <tr> <td>Respaldo del grupo</td> <td>8, 19, 23</td> <td rowspan="2">Alto nivel de estrés 117,3 – 153,2</td> </tr> <tr> <td>Estructura organizacional</td> <td>2, 12, 16, 24</td> </tr> <tr> <td>Clima organizacional.</td> <td>1, 10, 11, 20</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>					Dimensiones	Indicadores/ Ítems	Categoría	Clase	Instrumento	Territorio organizacional	3, 15, 22	Bajo nivel de estrés < 90,2	Según su naturaleza: Cuantitativa	Escala de estrés laboral de la OIT OMS	Tecnología	4, 14, 25	Influencia del líder	5, 6, 13, 17	Nivel Intermedio de estrés	Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	90,3 – 117,2	Respaldo del grupo	8, 19, 23	Alto nivel de estrés 117,3 – 153,2	Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	Clima organizacional.	1, 10, 11, 20	
			Dimensiones	Indicadores/ Ítems	Categoría	Clase	Instrumento																										
Territorio organizacional	3, 15, 22	Bajo nivel de estrés < 90,2	Según su naturaleza: Cuantitativa	Escala de estrés laboral de la OIT OMS																													
Tecnología	4, 14, 25																																
Influencia del líder	5, 6, 13, 17	Nivel Intermedio de estrés																															
Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	90,3 – 117,2																															
Respaldo del grupo	8, 19, 23	Alto nivel de estrés 117,3 – 153,2																															
Estructura organizacional	2, 12, 16, 24																																
Clima organizacional.	1, 10, 11, 20																																
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	<p>Variable principal: Clima Laboral</p> <p>Definición conceptual. Guillén (2000) se refiere a la percepción de los trabajadores con respecto a la institución en que labora. La realidad psicosocial se convierte en el factor d influencia y funciona como variable moderadora entre estructuras y procesos de la organización y comportamientos individuales.</p> <p>Operacionalización</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores/ Ítems</th> <th>Categoría</th> <th>Clase</th> <th>Instrumento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Realización Personal</td> <td>1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46</td> <td>Muy favorable 210 - 250</td> <td rowspan="2">Según su naturaleza: Cuantitativa</td> <td rowspan="6">Escala CL – SPC</td> </tr> <tr> <td>Involucramiento Laboral</td> <td>2, 7, 12, 22, 27, 32, 37, 42, 47.</td> <td>Favorable 170 – 209</td> </tr> <tr> <td>Comunicación</td> <td>4, 9, 14, 19, 24, 34, 39, 44, 19</td> <td>Media 130 - 169</td> </tr> <tr> <td>Condiciones Laboras</td> <td>5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50</td> <td>Desfavorable 90 - 129</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Supervisión</td> <td rowspan="2">3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 42, 48</td> <td>Muy desfavorable 50 - 89</td> </tr> <tr> <td></td> </tr> </tbody> </table>					Dimensiones	Indicadores/ Ítems	Categoría	Clase	Instrumento	Realización Personal	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46	Muy favorable 210 - 250	Según su naturaleza: Cuantitativa	Escala CL – SPC	Involucramiento Laboral	2, 7, 12, 22, 27, 32, 37, 42, 47.	Favorable 170 – 209	Comunicación	4, 9, 14, 19, 24, 34, 39, 44, 19	Media 130 - 169	Condiciones Laboras	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50	Desfavorable 90 - 129	Supervisión	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 42, 48	Muy desfavorable 50 - 89				
Dimensiones	Indicadores/ Ítems	Categoría	Clase	Instrumento																													
Realización Personal	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46	Muy favorable 210 - 250	Según su naturaleza: Cuantitativa	Escala CL – SPC																													
Involucramiento Laboral	2, 7, 12, 22, 27, 32, 37, 42, 47.	Favorable 170 – 209																															
Comunicación	4, 9, 14, 19, 24, 34, 39, 44, 19	Media 130 - 169																															
Condiciones Laboras	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50	Desfavorable 90 - 129																															
Supervisión	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 42, 48	Muy desfavorable 50 - 89																															
<p>P.E. 1: ¿Cuál es el nivel de clima laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca?</p> <p>P.E. 2: ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca?</p> <p>P.E. 3: ¿Cómo se diferencia el nivel de estrés laboral según sexo, edad, estado civil, años de servicio y número de hijos en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca?</p>			<p>O.E. 1: Determinar el nivel de clima laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca.</p> <p>O.E. 2: Determinar el nivel de estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca.</p> <p>O.E. 3: Establecer las diferencias del nivel de estrés laboral según sexo, edad, estado civil, años de servicio y número de hijos en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca.</p>			<p>H₁: El nivel de clima laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, es bajo.</p> <p>H₂: Determinar el nivel de estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, es alto.</p> <p>H₃: Las diferencias del nivel de estrés laboral según el sexo, edad, estado civil, número de hijos y años de trabajo en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, son significativas.</p>																											
METODOLOGÍA			POBLACIÓN Y MUESTRA			TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN Y																											

ANÁLISIS DE DATOS		
<p>Tipo El tipo de investigación es correlacional, porque se busca establecer la relación existente entre las variables objeto de nuestro estudio, tomando en consideración la respuesta a interrogantes en un contexto determinado.</p> <p>Diseño El diseño de la investigación es el no experimental, porque se observará y analizará el fenómeno objeto de estudio en su contexto natural, sin la manipulación deliberada de las variables, específicamente sin modificar el comportamiento de la variable independiente.</p> <p>Enfoque El enfoque determinado para la investigación es el cuantitativo, ya que tiene como objetivo describir las características de un grupo de individuos las mismas que se obtendrán después de aplicar un cuestionario, apoyándose en el análisis estadístico para la obtención de indicadores numéricos que permitan la generalización de los resultados de la investigación.</p> <p>Nivel El nivel de la investigación es descriptivo, porque fundamentalmente se pretende describir el fenómeno objeto de estudio en su forma natural, tal como es o se manifiesta el fenómeno y sus componentes.</p> <p>Corte El corte de la investigación es el transversal, porque se recolectarán los datos en un tiempo único, siendo su propósito describir variables y analizar su interrelación en un momento dado.</p>	<p>POBLACIÓN: Fidias (2006) refiere que “La población, considerada por el autor con la denominación de población objetivo, hace referencia al conjunto finito de elementos, con características son comunes que sirven de referente para la obtención de conclusiones en la investigación” (p.81) La presente investigación, considerando este criterio, está conformada por 58 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca.</p> <p>MUESTRA: Hernández y Col (2006) refieren que “El censo poblacional es el número de elementos sobre los cuales se pretende generalizar los resultados” Por su parte Sabino (2002) afirma que “El censo poblacional es el estudio que utiliza a la totalidad de elementos disponibles de una población definida”. Asimismo, Bavaresco (2001) refiere que “El censo poblacional es un estudio de todos y cada uno de los elementos de la población para obtener una misma información” La investigación, considerando estas definiciones, utiliza el denominado censo poblacional que, según lo planteado por los autores mencionados, considera como muestra a los 58 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, según lo indicado en la tabla de distribución de la población de trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, donde se detalla la distribución de la población.</p>	<p>Para la recolección de datos Técnica: Encuesta Instrumento: Para la variable principal estrés laboral: Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS. Para la variable principal clima laboral: Escala de Clima Laboral CL- SPC – Sonia Palma Carrillo (2004) Para el análisis e interpretación de datos. Para el análisis e interpretación de la información se utilizará estadístico STATA 14, mediante el análisis descriptivo se utilizará las frecuencias y porcentajes para las variables cualitativas. A nivel inferencial, para hallar la relación entre las variables categóricas se empleará el Chi - Cuadrado con un nivel de significancia de 0.05. El procesamiento de datos y el análisis de resultados se realizarán a través de distribución de frecuencias y para la comprobación de hipótesis se utilizará la prueba de chi cuadrado. Además, los resultados se presentarán en cuadros y gráficos.</p>

Anexo N° 05. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

ESTRÉS LABORAL Y CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NUEVA CAJAMARCA

Indicaciones: El presente consentimiento informado pretende obtener la autorización por parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, con el propósito de que los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento permitan servir de referente para el planteamiento de estrategias que, a su vez, consientan mejorar el clima organizacional y eviten estrés laboral en los colaboradores; del mismo modo, los resultados que se obtengan solo serán conocidos por el investigador para efectos de la investigación realizada, siendo de carácter confidencial y no tendrán ninguna implicancia e injerencia en la función del personal.

Objetivo de la Investigación: Determinar la relación entre el estrés laboral y el clima laboral en trabajadores de la municipalidad distrital de Nueva Cajamarca.

Investigador: Birzavit Vásquez Farro

Yo, identificado con DNI N°....., trabajador de la Municipalidad Distrital Nueva Cajamarca, he sido informado en forma detallada el fin de la investigación, de tal manera deseo recalcar que participo de forma voluntaria y que los datos proporcionados mantendrán mi integridad tal cual es.

En tal sentido, me comprometo responder a las preguntas de los instrumentos de investigación a utilizar en la investigación.

Por lo tanto, acepto participar en la presente investigación.

Fecha y Hora:

Firma del investigador

DNI.....

Firma del trabajador municipal

DNI.....