

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Carrera de Psicología

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN
SERVIDORES PÚBLICOS DE UN ORGANISMO DEL ESTADO EN
LIMA, 2019”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciada en Psicología



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

Autora:

Liz Carol Figueroa Cardenas

Asesor:

Mg. Johnny Erick Enciso Ríos

Lima - Perú

2021

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El asesor Mg. Johnny Erick Enciso Ríos, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Ciencias de la Salud, Carrera profesional de **PSICOLOGÍA**, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis de los estudiantes:

- Figueroa Cardenas Liz Carol

Por cuanto, **CONSIDERA** que la tesis titulada: Clima organizacional y estrés laboral en servidores públicos de un organismo del estado en Lima, 2019 para aspirar al título profesional de: Licenciada en Psicología por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al o a los interesados para su presentación.

Mg. Johnny Erick Enciso Ríos
Asesor

ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis de los estudiantes: *Liz Carol Figueroa Cardenas*, para aspirar al título profesional con la tesis denominada: *Clima organizacional y estrés laboral en servidores públicos de un organismo del estado en Lima, 2019*.

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

Aprobación por unanimidad

Aprobación por mayoría

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

Mg. Mauro Héctor Cerón Salazar

Jurado
Presidente

Mg. Tania Carmela Lip Marín de Salazar

Jurado

Mg. Eduardo Manuel Yépez Oliva

Jurado

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de mis anhelos más deseados.

A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que hoy soy. Ha sido un orgullo y un privilegio ser su hija, son los mejores padres.

A mis hermanos por estar siempre presentes, acompañándome y brindándome apoyo moral a lo largo de esta etapa de mi vida.

A todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito.

AGRADECIMIENTO

Dicen que la mejor herencia que nos pueden dejar los padres son los estudios, sin embargo, no creo que sea el único legado del cual yo particularmente me siento muy agradecida, mis padres me han permitido trazar mi camino y caminar con mis propios pies. Ellos son mis pilares de la vida, les dedico este trabajo. Gracias mamá y papá.

A mis hermanos por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento. A toda mi familia porque con consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

A mis amigos y familia de corazón, la vida se encargo de ponerme a personas increíbles en mi camino de la cual aprendí muchísimo y hoy son parte de mí, gracias a ellos por motivarme y creer que podía con todo, los quiero.

TABLA DE CONTENIDO

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS	2
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	34
CAPÍTULO III. RESULTADOS	48
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	57
REFERENCIAS	65
ANEXOS	71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Distribución de la muestra según edades	36
Tabla 2 Distribución de la muestra según sexo	37
Tabla 3. Prueba de bondad de ajuste (Kolmogorov-Smirnov) o contraste de normalidad.	49
Tabla 4. Correlación entre clima organizacional y estrés laboral en servidores públicos de un Organismo del Estado	49
Tabla 5. Correlación entre Estrés Laboral con las dimensiones del Clima Organizacional.	50
Tabla 6. Correlación entre Clima Organizacional y los factores del estrés laboral.	51
Tabla 7. Distribución de niveles y frecuencia de la variable Clima Laboral en servidores públicos de un Organismo del Estado	52
Tabla 8. Distribución de niveles y frecuencia de la variable Estrés Laboral en servidores públicos de un Organismo del Estado	54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Simboliza el diseño correlacional	34
Figura 2. Niveles de Clima Organizacional en servidores públicos de un Organismo del Estado	53
Figura 3. Niveles de Estrés Laboral en servidores públicos de un Organismo del Estado	55

RESUMEN

En la presente investigación sobre el Clima organizacional y estrés laboral en servidores públicos de un Organismo del Estado en Lima, 2019. Se planteó como objetivo general poder determinar la relación entre el Clima organizacional y estrés laboral en servidores públicos de un Organismo del Estado en Lima, 2019. En el aspecto metodológico se hizo uso de un enfoque cuantitativo, con un diseño de investigación no experimental, de corte transversal transaccional, debido a que se aplicó en un solo momento y lugar, siendo así el tipo de investigación descriptivo – correlacional. La muestra de la presente investigación estuvo compuesta por 60 servidores públicos de un Organismo del Estado en Lima, 2019. Para la aplicación de la investigación se hizo uso de dos instrumentos psicológicos. La escala de Clima Organizacional de Palma Carrillo (CL-SPC) y el Cuestionario de Estrés Laboral de Cooper, los cuales contaban con buenos niveles de validez y confiabilidad para su aplicación científica. En cuanto a resultados se encontró la existencia de una correlación, con un nivel inversamente proporcional y grado alto negativo entre las variables de investigación de clima organizacional y estrés laboral en servidores públicos de un Organismo del Estado en Lima ($\rho = -.625$; $p < .01$). Por lo cual, se interpreta que, a mayor clima organizacional, habrá un menor estrés laboral y viceversa, a mayor estrés laboral se encontrará, menores niveles de clima organizacional.

ABSTRACT

In this research on Organizational Climate and Work Stress in Public Servants Lima, 2019. It was proposed as a general objective to determine the relationship between Organizational Climate and Work Stress in Public Servants of the Agency Lima, 2019. In the methodological aspect, a quantitative approach was used, with a non-experimental research design, of transactional cross-section, because it was applied in a single moment and place, being thus the type of descriptive - correlational investigation. The sample of the present investigation was composed of 60 public servants. For the application of the research, one of two psychological instruments was made: the Palma Carrillo Organizational Climate Scale (CL-SPC) and the Cooper Labor Stress Questionnaire, which had good levels of validity and reliability for its scientific application. In terms of results, the existence of a correlation was found, with an inversely proportional level and high negative degree between the variables of research on organizational climate and work stress in public servants ($\rho = -.625$; $p < .01$). Therefore, it is interpreted that the greater the organizational climate, there will be less labor stress and vice versa, the greater the labor stress, the lower the organizational climate

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

I.1. Realidad problemática

El clima organizacional a través del tiempo ha cobrado mayor interés e importancia debido a que es un factor de desarrollo humano en las organizaciones, porque para mejorar la calidad laboral se debe prevenir los riesgos que afectan a la salud mental. El colaborador al percibir un ambiente laboral propicio y favorable, optimizar su productividad laboral en la organización hasta más de un 40% por lo cual la empresa se ve beneficiada (Temple, 2011).

En el presente estudio tomaremos definiciones de la Organización Mundial de la Salud – OMS (2017) el cual refiere que el clima organizacional es generado por la interacción de las emociones en los colaboradores de una organización, la cual se ve relacionado directamente con la motivación del colaborador en su desempeño laboral.

Según Iparraguirre & Yupanqui, (2016) señalan que el clima laboral u organizacional como las apreciaciones valorativas y evaluativas discutidas entre los colaboradores de una empresa u organización en y con el sistema de la organización.

El fenómeno del clima laboral según Toro-Álvarez (2016) es un constructo multidisciplinario, complejo y relacionado a la cultura de una manera poco clara que puede investigarse como causa, condición o efecto que hace referencia a la representación cognitiva que construyen en base a las experiencias en el plano laboral.

Según la investigación “3 Predictions for the Workplace Culture of the Future To Work”, realizado por Great Place to Work, es fundamental que la organización tenga un clima organizacional que desarrolle la innovación de espacio a la creatividad, en los cuales la organización esté asumido por un tipo de liderazgo más colaborativo, en que el objetivo principal no sea cumplir un horario establecido sino un objetivo en común, ya que las nuevas generaciones exigen más a las empresas de forma ética, social y ambiental (El Comercio, 2017).

Por otra parte, en el Perú varias empresas y trabajadores sufren el malestar por la carga laboral, la cual va creciendo en el transcurrir del tiempo. Investigaciones evidencian que más de un 30% de las organizaciones peruanas sufren de una rotación de personal excesiva debido al clima laboral de esta. Así mismo, el problema con más gravedad de una organización es perder más de 11% de su talento humano, explicó Escalante (2017), debido a que esta cifra es preocupante porque el porcentaje de pérdida de personal afecta los temas de productividad y competitividad.

Investigar el clima organizacional y la relación con la salud mental es de suma importancia en las empresas u organizaciones, debido a que no solo se debe conocer sólo la dinámica en relación a la productividad, sino también, es importante aquello relacionado con la salud de trabajadores, por consiguiente, es imprescindible su ligación al estrés.

En los últimos años debido al fenómeno de la globalización y el desarrollo de la tecnología ha repercutido directamente en el mundo laboral implementando nuevas

formas de organización en el trabajo, relaciones laborales y diferentes modalidades de empleo que contribuyen al estrés vinculado al trabajo y los trastornos asociados a estos. Estos nuevos métodos dan pie a mayores exigencias laborales y mayor temor al despido de colaboradores en una empresa (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

La Organización Mundial de la Salud – OMS (2017) menciona que el estrés laboral es la principal causa que afecta de forma negativa la salud del colaborador y de la organización que lo acoge.

Franklin & Krieger (2012) mencionan que el estrés laboral son las reacciones fisiológicas, físicas y psicológicas contraproducentes ante situaciones exigentes del medio, que se encuentran en constante ocurrencia en situaciones de trabajo. Así mismo, se presenta sentimientos negativos que afectan el desarrollo personal, social y laboral de los trabajadores como también sus procesos cognitivos, salud física y emociones.

El estrés se llega a evidenciar debido al desequilibrio entre el colaborador y su entorno laboral, en lo cual al inicio se puede reflejar en cansancio físico, reacciones emocionales, cognitivas y conductuales producto de la carga laboral y poca resiliencia para afrontarlas (Organización Internacional del Trabajo, 2008).

Es así como, resulta claro que el fenómeno del Estrés es de gran relevancia en el plano laboral por diferentes razones, en especial por el grado de afectación a la integridad de los colaboradores de una empresa. Por ello, Juárez (2007) menciona que las

condiciones laborales actuales a nivel mundial generan dificultades en la salud de manera crónica, entre las cuales se encuentran enfermedades cardiovasculares y metabólicas, las cuales son un gran costo en la salud pública de los diferentes países como el de Perú.

Según un estudio del Instituto de Opinión Pública de la Pontificia Universidad del Perú (PUCP) precisa que un 80% de peruanos sufren o han sufrido de estrés (La República, 2018)

Una investigación elaborada por REGUS en el Perú, señala que, en el año 2016, un 33% de los ciudadanos había padecido un incremento en sus niveles de estrés en el último año. Los factores con más influencia fueron el trabajo (61%), clientes (51%) y finanzas personales (47%). Así también, de una muestra de 4,000 colaboradores, el 78% precisó haber padecido de estrés laboral en algún momento, ocasionado por exceso de trabajo, obligaciones y reuniones que son parte del trabajo (Sánchez, 2014)

Por consiguiente, a nivel local se evidencia la necesidad de generar estudios con temas relacionados al estrés y clima organizacional en un Organismo del Estado debido a conocer y a evidenciar en los colaboradores de la empresa la presencia de estas variables de estudio y como estas se relacionan para poder elaborar un diagnóstico de detección e intervención a nivel, individual, organizacional y colectivo.

En este sentido, resulta necesario la investigación en el contexto o espacios de una organización pública a nivel local. Por lo tanto, en la presente investigación se evalúa y

analiza la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en servidores públicos de un Organismo del Estado en Lima.

Antecedentes de Investigación

Antecedentes Internacionales

Ortiz (2018) en su investigación con el nombre de: 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. Tuvo como objetivo primordial determinar la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional laboral del Hospital Básico Dr. Eduardo Montenegro. La metodología utilizada en esta investigación se basó en un estudio cualitativo-cuantitativo, el estudio fue de tipo transversal y analítico. Se aplicó el cuestionario de análisis del clima organizacional con 44 reactivos con validez estadística, de forma anónima. Las encuestas se realizaron a 53 profesionales de la institución. Dicho instrumento está conformado de 76 preguntas con doce secciones incluyendo los datos personales. El análisis de los resultados demuestra la existencia de una correlación entre el clima laboral y el estrés laboral de $\rho=0.523$; $p<.01$, aduciendo que a mayor estrés laboral se evidenciará un menor clima laboral, así también, a mayor clima laboral se encontrará un menor estrés laboral. Por otra parte, que el 54.72% de los profesionales son mujeres, el 30.19% no cuentan con la ayuda de los colegas, el 37.74% está en desacuerdo que en cualquier momento pueden perder su trabajo en la institución, el 43.40% de los equipos de trabajo se encuentran desorganizados. La propuesta a implementar es un plan de actividades a fin de fomentar

el dinamismo en equipo, aportar ideas nuevas, mejorar la productividad, disminuir la carga laboral e incentivar el trabajo en equipo.

Neri (2018) en su investigación titulada: El efecto moderador de la inteligencia emocional en la relación entre clima organizacional y síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) en trabajadores de dos empresas industriales en Morelos, tuvo como objetivo analizar el efecto de la inteligencia emocional en relación al clima organizacional y el SQT en los trabajadores. El diseño de investigación fue cuantitativo y deductivo, tuvo como muestra 155 colaboradores a los cuales se les aplicó los siguientes instrumentos: TEIQue-SF de Cooper y Petrides y el PANAS. Los resultados fueron en relación a las variables de Clima organizacional y SQT en trabajadores existe una relación inversamente proporcional ($\rho = -.604$; $p < .01$). Para el caso de las relaciones entre las dimensiones del clima organizacional y del SQT, aquellas significativas con respecto a ilusión por el trabajo se presentaron con fuerza entre pequeña y media (rango entre $r = .25$ y $r = .45$); lo mismo sucedió con desgaste psíquico (rango entre $r = .27$ y $r = .39$) y desencanto profesional (rango entre $r = .26$ y $r = .49$); con respecto a culpa, solo dos relaciones fueron significativas, y con fuerza pequeña ($r = .20$ y $r = .26$). Los valores del clima organizacional en todas sus dimensiones se ubicaron en porcentajes ligeramente por encima de la mediana, lo que indica que en su mayoría los trabajadores parecen percibir en la empresa un clima organizacional positivo. En cuanto al SQT, la prevalencia de los niveles muy bajo y bajo, cuyo conjunto representa cerca del 90% del total. Mientras tanto, los niveles medio y alto lo estuvieron en menor medida.

Según Guantagal (2018) en su estudio sobre “el estrés laboral y el clima laboral en el personal de la Cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Matriz Ambato” menciona que su actual trabajo fue elaborado por medio de un estudio investigativo, cuyo objetivo principal es dar a revelar la influencia del estrés en el clima laboral del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Matriz Ambato, la cual es una empresa financiera ubicada en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua. Para el análisis de la investigación, se revisaron libros, artículos científicos y revistas científicas, haciendo hincapié en lo más resaltante del estrés y el clima laboral con la finalidad de proponer opciones que puedan ser evaluadas por los directivos para crear y desarrollar un ambiente laboral propicio en el cual sus trabajadores se sientan motivados y alcancen un mejor desempeño. La muestra de la investigación fueron 54 trabajadores, a los cuales se les evaluó con 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%, por consiguiente; el estrés se relaciona con el clima laboral de los trabajadores aprobándose la hipótesis alternativa. Según el resultado tal como se puede observar, según el Chi cuadrado el resultado obtenido de la operación es 64,24 valores que se encuentra en un rango superior a lo solicitado (21,0261), se ratifica la hipótesis alternativa, es decir: El Estrés se relaciona con el Clima Laboral del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Matriz Ambato. Además, el 28% de los colaboradores sienten inconformidad en sus puestos de trabajo, con un 33% las relaciones interpersonales entre colaboradores no son las más favorables, con un 37% trabajar en contacto con gente les cansa; por lo que el clima laboral no es el más apropiado. Con los resultados de la investigación se pretende crear y desarrollar un entorno laboral propicio en donde los trabajadores puedan desarrollar toda su capacidad,

se sientan cómodos en sus puestos de trabajo, mejorando a su vez las relaciones con sus compañeros y obteniendo así mejores resultados personales y laborales.

Paredes (2016) en su estudio investigativo titulado “Estudio de estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en la compañía Insumos Profesionales Insuprof Cía. Ltda, señala que su investigación tuvo como objetivo primordial determinar la influencia que tiene el estrés laboral sobre los niveles de satisfacción laboral, la cual se llevó a cabo en “Insumos Profesionales Insuprof Cía. Ltda., una empresa dedicada a la comercialización de insumos de belleza y gastronomía. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo con la finalidad de obtener un diagnóstico sobre los niveles actuales de estrés y la satisfacción laboral en la empresa. Para ello, se aplicó el “Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS” y el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23” de Meliá y Peiró a una muestra de 80 colaboradores. Se encontró a partir de un análisis estadístico que los niveles de estrés laboral en la empresa son bajos, siendo la tecnología, la influencia del líder y el respaldo de grupo, las principales causas que más afectan a esta variable. Con respecto a la satisfacción, los hallazgos indican que la mayoría del personal se encuentra satisfecho, siendo los factores de participación y satisfacción intrínseca, los que más inciden sobre esta variable. Para determinar la relación entre el estrés y la satisfacción laboral, se realizó un análisis estadístico del Chi-Cuadrado, con el cual se concluyó que no existe ninguna relación entre las variables, es decir que el estrés y la satisfacción laboral son independientes entre sí. Finalmente, se presenta una propuesta que toma en cuenta los principales hallazgos encontrados para

tomar medidas que permitan disminuir el estrés laboral y aumentar la satisfacción en el personal de la empresa.

Ronquillo (2015) en su investigación sobre “el clima organizacional y el estrés laboral de los colaboradores de la cooperativa Chibuleo CIA LTDA” menciona que el presente trabajo fue elaborado según un estudio de investigación, teniendo como objetivo conocer como el clima laboral que afecta la salud de los colaboradores, desarrollando así; estrés laboral y al pasar el tiempo enfermedades respiratorias, cardiovasculares, y psicológicas, consecuencia de una mala condición laboral, especialmente de una deficiente organización laboral, resaltando que el estrés por el trabajo, afecta al rendimiento; dificultando la expresión, la expresión de juicios valorativos y la toma de decisiones lo cual repercute en la autonomía, en el desarrollo de tareas, afectando en el liderazgo, en el trabajo en equipo, desarrollando inseguridad; razones necesarias por la cual se interesa desarrollar la elaboración de la investigación denominada, el clima organizacional y estrés laboral. La misma que busca como fin: aprovechar habilidades y fortalezas para motivarlos al cumplimiento de sus metas de una manera correcta y sana, optimizando el desarrollo humano y no se convierta en una máquina; finalmente se determina la situación en la que se encuentra, permitiendo desarrollar y aplicar, técnicas y estrategias, las cuales ayudarán a establecer metas y objetivos para mejorar el clima y reducir el nivel de estrés en el que se está día tras días; la metodología usada en la investigación es la del enfoque cuantitativo, el tipo de investigación usado es el descriptivo ya que hace posible describir la situación. En cuanto a resultados, según el Chi cuadrado real (20,24) es mayor que el chi cuadrado

teórico, (12,59) por lo tanto, aceptamos la hipótesis alternativa H1: El clima organizacional **SI** incide en el nivel de estrés laboral de los colaboradores del área operativa en la cooperativa Chibuleo Cía. Ltda.”, ciudad de Ambato provincia de Tungurahua.

Antecedentes Nacionales

Guadalupe (2019) en su investigación titulada: “Estrés y clima laboral en obreros de un Municipio de Trujillo, 2018” la cual es de tipo descriptiva-correlacional refiere que su estudio tuvo como objetivo entablar la relación entre el estrés y el clima laboral en trabajadores obreros de un municipio de la ciudad Trujillo. En la cual se escogió una muestra de 113 trabajadores entre varones y mujeres de un municipio de Trujillo a quienes se les evaluó con la Escala de Estrés Socio-laboral (EAE-S) y la Escala de Clima Laboral (ECL-SPC). Los resultados de dicha investigación pusieron en descubierto la presencia de una relación significativa e inversa entre el estrés y el clima laboral ($\rho = .254$; $p < .01$). Así también, la variable estrés correlacionó de manera significativa e inversa con las dimensiones de clima laboral autorrealización ($\rho = -.356$; $p < .01$), involucramiento ($\rho = -.262$; $p < .01$), supervisión ($\rho = -.232$; $p < .05$), comunicación ($\rho = -.29$; $p < .01$) y condiciones laborales ($\rho = -.229$; $p < .05$).

Muguruza (2018) en su trabajo de investigación titulado: “El estrés laboral y su influencia en el clima organizacional de la empresa Inversiones Civiles Santa Rosa SAC-Mallay 2017” menciona que tiene como objetivo general demostrar la influencia entre el estrés laboral y el clima organizacional en la empresa INVERSIONES CIVILES

SANTA ROSA SAC-MALLAY 2017. En su metodología el tipo de investigación es aplicada, y el diseño fue el no experimental transaccional descriptivo-correlacional; la fórmula estadística para evaluar la hipótesis fue el chi cuadrado. El tamaño de la muestra fue de 20 trabajadores. Tuvo como hipótesis general que: el estrés laboral influye significativamente en el clima organizacional de la empresa, demostrando que se evidencia una relación entre las variables de estrés laboral y clima organizacional, con un porcentaje de correlación según Pearson del 579. Correlación positiva media del ,701 entre la dimensión de factores ambientales y la variable clima organizacional dentro de la empresa, correlación positiva media del ,539 entre la dimensión factores organizacionales y la variable clima organizacional.

Según Carranza (2017) en su trabajo de investigación titulada: “Clima laboral y Síndrome de Burnout en trabajadores de un hospital gerencial regional de salud del distrito de Víctor Larco” la cual es de tipo descriptiva-correlacional menciona que la muestra estuvo constituida por 106 personas entre varones y mujeres que trabajan en un hospital del Distrito Víctor Larco. Para la evaluación de las variables se utilizaron los siguientes instrumentos: la Escala de Clima Laboral – ECL-SPC de Palma (2004) y el cuestionario Maslach Burnout Inventory – MBI-GS de Maslach, Jackson y Leiter. Los resultados a nivel descriptivo precisan que en clima laboral la predominancia de los puntos se ubica en los niveles medio y desfavorable con un 54.76% y 14.29%, por otra parte, en referencia a las dimensiones la predominancia de las puntuaciones se señalan de medio a favorable, para autorrealización 44.05% y 22.62%, en cuanto a involucramiento laboral 46.43% y 26.19%, para la supervisión 36.90% y 39.29%, en comunicación 42.86% y 35.71% y por último en condiciones laborales 44.05% y

26.19%; Así también, los niveles más resaltantes en los factores del síndrome de Burnout es medio a bajo, para desgaste emocional 38.10% y 45.24%, para cinismo 44.05% y 36.90% y para realización personal 29.76% y 53.57%. Por otra parte, las evidencias correlacionales precisan que existe relación negativa entre la dimensión autorrealización con cinismo; relación positiva entre involucramiento laboral y realización personal; y, relación negativa entre supervisión con cinismo y relación positiva con realización personal, todas estas relaciones mencionadas tienen una significancia estadística. En lo que respecta a clima laboral con las dimensiones del síndrome de Burnout no se encontraron relaciones significativas.

Guardamino (2017) en su estudio sobre “Estrés laboral y clima organizacional en el personal del Hospital Distrital de Chancay – 2017” tiene como objetivo general determinar la relación entre las dimensiones de estrés laboral y el clima organizacional en el personal de trabajo de una institución de salud pública del distrito de Chancay. La metodología utilizada fue el enfoque cuantitativo de tipo descriptivo – correlacional y de diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo compuesta por 203 trabajadores de ambos sexos del Hospital distrital de Chancay. En los cuales se utilizaron los instrumentos para evaluación de la Escala de estrés laboral de la OIT y Escala de Clima Laboral ECL-SPC. Para corroborar la hipótesis se aplicó el coeficiente Rho Spearman para la correlación entre las variables Estrés Laboral y Clima Organizacional, teniendo como resultado una correlación inversa significativa de $\rho = -0.829$ con un valor de significancia (bilateral) $.000$ ($p < 0.05$). Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alternativa general que propone: la existencia de una relación entre Estrés Laboral y Clima Organizacional en los

trabajadores de una institución de salud pública del distrito de Chancay-2017. Correlación inversa y significativa: factor Realización Personal ($r = -,770$); Involucramiento Laboral ($r = -,785$); Supervisión ($r = -,735$); Comunicación ($r = -,905$) y Condiciones Laborales ($r = -,751$), con un nivel de significancia de .000 menor al $\alpha = 0,05$ existe relación entre estrés laboral y las dimensiones de clima organizacional.

Según Montoya (2017) en su investigación sobre “Clima organizacional y estrés laboral en los trabajadores de la empresa Manpower Lince, Lima 2017” menciona que su investigación tuvo como objetivo analizar qué relación existe entre el clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de la empresa Manpower Lince. Lima 2017. En la cual su muestra fue constituida por 200 trabajadores, los cuales eran 99 hombres y 101 mujeres que tenían edades entre 18 a 50 años. La teoría en que nos basamos y fue teóricamente utilizada para clima organizacional fue la de Litwin y Stinger y a su vez la teoría de Hans Selye en referencia a las características biopsicológicas del estrés y su relación con el clima organizacional. Los instrumentos aplicados para la evaluación fueron la escala de estrés laboral OIT- OMS y la escala de clima laboral de Litwin y Stinger. El diseño del trabajo de investigación fue no experimental, de corte transversal, descriptivo-correlacional. El análisis y procesamiento de datos se efectuó en base al paquete estadístico para Ciencias Sociales SPSS 22 de la misma forma, para la corroboración de hipótesis se empleó el estadístico de coeficiente de correlación Rho de Spearman hallando un valor $p < 0.05$, por lo que se afirma que existe correlación entre el estrés laboral y el clima organizacional, siendo de tipo inversamente proporcional ($r = -,706^{**}$) por lo cual se entiende que a mayor satisfacción con el clima organizacional, menor estrés laboral.

Bases Teóricas

Clima Organizacional

Definiciones del Clima Organizacional

Según García, Escalante & Quiroga (2012) asumen que el clima laboral analiza y contempla la percepción que se genera y crea de la organización o medio organizacional que rodea a los colaboradores, en la cual se relaciona la motivación del trabajador con un buen ambiente laboral que potencie el rendimiento,

Por otra parte, Gan y Berbel (2007) señalan que el clima laboral es un conjunto de factores que influyen directamente en el colaborador y su ambiente que son situaciones laborales, la cultura, el entorno y ambiente laboral, a los cuales se añaden factores psicológicos.

Así también, Litwin y Stringer en 1968 define el clima organizacional como lo que se percibe al efecto subjetivo del sistema, al estilo de los directores y otros factores resaltantes por su influencia sobre creencias, motivaciones, actitudes y creencias de personas que laboran en una empresa u organización.

Dimensiones del Clima Organizacional

Según Palma en el 2014, propone las dimensiones a considerar dentro de la investigación sobre Clima Laboral y posturas los siguientes:

- Autorrealización: La autora define esta dimensión como la apreciación del colaborador como las facilidades que brinda el medio laboral para un desarrollo integro de forma personal y profesional en relación a su futuro laboral.
- Involucramiento Laboral: La autora lo define como el medio en el cual el colaborador se identifica con la cultura y los valores de la empresa y se compromete al cumplimiento de los objetivos de la empresa.
- Supervisión: Esta dimensión se define como la apreciación de función y significado de los superiores en la supervisión dentro de la actividad de trabajo en relación a la orientación y apoyo para las labores del día a día en la empresa.
- Comunicación: La autora lo define como el grado de percepción en claridad, coherencia y fluidez de la información que se brinda en la empresa como en el funcionamiento interno y para la atención a los clientes.
- Condiciones Laborales: Esta dimensión la define la autora como la responsabilidad de la empresa en brindar los elementos materiales, económicos y sociales para el desarrollo de las tareas del trabajo.

Tipos de Clima Organizacional

Según Brunet (1991) propone dos tipos de clima organizacional los cuales son:

- Clima de tipo Autoritario:

Sistema I, autoritario exploratorio: El clima que se percibe en este sistema es el del miedo debido a que la dirección de trabajo no confía en sus colaboradores, por ende, los trabajadores sienten que laboran en un ambiente de constante amenaza y castigo, no se presenta interacción eficaz entre los superiores y subordinados, en las cuales las decisiones son tomadas únicamente por los jefes.

Sistema II, autoritarismo paternalista: Este sistema se caracteriza por hay una confianza permisiva entre los jefes y subordinados, en ciertas ocasiones las decisiones son tomadas por los subordinados, se usan la recompensa y castigos como motivación para los colaboradores, en este clima la dirección maneja las necesidades sociales de los colaboradores, pero se da la impresión de un ambiente estable y estructurado.

- Clima de tipo Participativo:

Sistema III, Consultivo: Se da un clima de confianza entre los superiores con los subordinados, en donde se busca satisfacer las necesidades de los colaboradores y se les brinda la toma de decisiones, se utilizan más las recompensas para motivar a los trabajadores. Es un clima eficiente que funciona en base a objetivos

Sistema IV, Participativo en grupo: Se da una comunicación de forma vertical y horizontal en la cual hay plena confianza entre todos los colaboradores, la motivación se basa en la participación, la supervisión se basa en respeto y amistad, este es el mejor medio para alcanzar los objetivos en base a participar.

Estrés Laboral

Definición de Estrés Laboral

Según Lazarus (1996) refiere que el estrés laboral es un estado de tensión psicológica y física que se genera al momento de sentir un desequilibrio entre la demanda de la organización del trabajo y su medio laboral, en los cuales los recursos no satisfacen las necesidades del trabajador.

Por otra parte, García & Romero (2009) define al estrés laboral como la tensión generada por situaciones ansiosas y agobiantes que dan origen a reacciones psicósomáticas o problemas psicológicos a veces de gravedad, mencionando que el estrés tiene un componente situacional.

Leka & Griffiths (2014) señalan que el estrés laboral o de trabajo es la respuesta o reacción ante exigencias y presiones generadas en el ámbito laboral que no son respondidas por los conocimientos, habilidades y capacidades de los colaboradores, poniendo a prueba su capacidad para enfrentarlas

Por último, Castillo, Torre, Ahumada, Cárdenas & Licona (2015) definen al estrés laboral tratándola la reacción de un trabajador antes las diferentes actividades y obligaciones propias de su trabajo, en las cuales este se da cuenta que no presenta la capacidad y competencia para afrontarlas, generando así, un rendimiento bajo y mal humor.

Teorías relacionadas al Estrés Laboral

Modelo transaccional del Estrés

Según Lazarus y Folkman en 1984 se basan en que el modelo transaccional del estrés se fundamenta en esfuerzos conductuales y cognitivos que constantemente cambian y que se desarrollan para enfrentar las demandas internas o externas que son a su vez excedentes o sobrepasan los recursos del colaborador en la organización.

Es una forma de relación entre el trabajador y el ambiente o una acción resultante de la interpretación y valorización de sucesos que la persona vive, es así que el estrés laboral resulta ser la una condición cuando el colaborador percibe una dificultad entre su labor y el ambiente en donde labora, así mismo, se dice que el estrés psicológico es una cognición del trabajador con su entorno que es amenazante y no presenta recursos para afrontarlos lo cual vulnera su bienestar.

Modelo de estrés – afrontamiento

La respuesta a una situación estresante depende de la evaluación psicológica de la misma como una amenaza que afecte física o psicológicamente al trabajador (Lazarus R., 1966)

Valoración Primaria: El colaborador juzga y señala el significado de una transacción particular considerando su bienestar, para el cual se puede dar tres tipos de resultados: irrelevante, benigno o estresante, si se considera estresante puede ser daño o amenaza.

Valoración Secundaria: En este tipo de valoración se entiende como la evaluación de los colaboradores hacia los recursos que le brinda la organización tales como: físicos, sociales, psicológicos y materiales que se le brinda para poder controlar o cambiar la problemática.

El estrés laboral ocurre siempre y cuando se evidencie un desajuste entre la percepción de amenaza y la capacidad percibida para hacer frente a esta.

Elementos que intervienen en un proceso de estrés

Los estímulos que son los sucesos externos ambientales, situaciones del día a día, que puede ser psicológico, físico o social.

Las respuestas: Son reacciones cognitivas, subjetivas y comportamentales las cuales podrían ser adecuadas o inadecuadas en relación al evento.

Los mediadores: Este se trata de la evaluación que se le hace al estímulo que se consideran amenazante y los recursos que ayudarían a confrontarlo insuficientes.

Los moduladores: Se contemplan diferentes motivos que pueden empeorar o reducir el desarrollo del estrés laboral, pero no lo evitan o impiden, un claro ejemplo sería que el rasgo de ansiedad base elevado potenciaría la reacción hacia el estrés, más no lo origina por sí mismo.

Marco Conceptual

Clima Organizacional

Según Palma (2004) define al clima organizacional como la percepción del colaborador de una empresa ante su ambiente de trabajo (Litwin & Stringer, 1968) y divide sus dimensiones en realización personal, involucramiento con el trabajo, supervisión que le realizan, facilidad a la información en relación a su trabajo y coordinación con sus compañeros y las condiciones de trabajo que facilitan su tarea.

Estrés Laboral

Según Fernández y Mielgo (2006) conceptualizaron el estrés socio laboral como un conjunto o gama de actos o incidencias que amenazan directamente a la salud psicológica y física en relación al ámbito laboral, el cual los divide en los factores de: trabajo en sí mismo, contexto laboral y relación del sujeto con el trabajo.

Síndrome de Burnout

Según Fernández (2010) el síndrome de estar quemado, es una sensación de fracaso que se torna una experiencia agotadora debido a una sobre exigencia de recursos personales o energía en el plano laboral que se desarrolla a lo largo del tiempo y se vuelve crónico.

Trabajo

Según Chiavenato (2015) el trabajo es toda actividad humana con el fin de la transformación de la naturaleza para satisfacer una necesidad.

I.2. Formulación del problema

Problema General

¿Cuál es la relación entre Clima Organizacional y estrés laboral en servidores públicos de un Organismo del Estado en Lima, 2019?

Problemas Específicos

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y las dimensiones de clima organizacional en servidores públicos de un Organismo del Estado en Lima, 2019?

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y los factores del estrés laboral en servidores públicos de un Organismo del Estado en Lima, 2019?

¿Cuál es el nivel predominante del clima organizacional en servidores públicos de un Organismo del Estado en Lima, 2019?

¿Cuál es el nivel predominante de estrés laboral en servidores públicos de un Organismo del Estado en Lima, 2019?

I.3. Objetivos

I.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el Clima organizacional y estrés laboral en servidores públicos de un Organismo del Estado Lima, 2019.

I.3.2. Objetivos específicos

Determinar la relación entre el estrés laboral y las dimensiones de clima organizacional en servidores públicos de un Organismo del Estado Lima, 2019.

Determinar la relación entre el clima organizacional y los factores del estrés laboral en servidores públicos de un Organismo del Estado Lima, 2019.

Identificar el nivel predominante del Clima organizacional en servidores públicos de un Organismo del Estado Lima, 2019.

Identificar el nivel predominante de estrés laboral en servidores públicos de un Organismo del Estado Lima, 2019.

I.4. Hipótesis

I.4.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre el clima organizacional y el estrés laboral en servidores públicos de un Organismo del Estado Lima, 2019.

I.4.2. Hipótesis específicas

Existe una relación significativa entre el estrés laboral y las dimensiones de clima organizacional en servidores públicos de un Organismo del Estado Lima, 2019.

Existe una relación entre el clima organizacional y los factores del estrés laboral en servidores públicos de un Organismo del Estado Lima, 2019.

Existe un nivel alto de clima organizacional en servidores públicos de un Organismo del Estado Lima, 2019.

Existe un nivel alto de estrés laboral en servidores públicos de un Organismo del Estado Lima, 2019.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

En el presente trabajo de investigación se usa un enfoque cuantitativo porque se realizará un análisis de información que se basa en cantidades y los resultados se evaluarán de forma estadística. La investigación corresponde a un diseño no experimental debido a que no se manipulan las variables estudiadas, esta es de corte transversal o transaccional ya que se estudian y recogen datos en un solo momento y lugar.

Por otra parte, es de tipo descriptivo-correlacional, puesto que busca va buscar establecer la relación que existe entre clima organizacional y estrés laboral en servidores públicos del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI) Lima, 2019 (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

El diagrama del diseño correlacional se grafica de la siguiente manera:

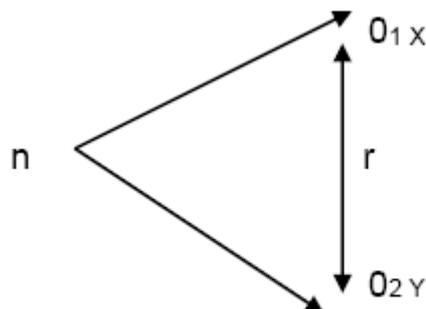


Figura 1. Simboliza el diseño correlacional

En donde:

n = Muestra de investigación

O1 x = Clima Organizacional

O2 x = Estrés Laboral

r = Relación entre las variables

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

2.2.1 Población

La población está conformada por un total de 600 servidores públicos que laboran en el Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI) de ambos sexos, con estudios superiores.

2.2.2. Muestra

En la presente investigación se considera a 60 servidores públicos como muestra, según (Hernández, at all, 2010) señala que esta muestra es de tipo no probabilística, debido a que se realiza mediante el criterio del investigador quien definirá según la investigación a quienes se les evaluará y donde será el lugar para dicho fin.

Según la tabla 01, se muestra que 25 servidores públicos del Organismo de Formalización de Propiedad Informal se encuentran en un rango de edad de 29 a 39 años, seguido por 15 servidores públicos que se encuentran en el rango de edad de 18 a 28

años, así también, 10 y 7 servidores públicos se encuentran en los rangos de edad de 40 a 50 años y de 51 a 61 años respectivamente, y por último 3 servidores públicos tienen entre 62 a 66 años.

Tabla 1
Distribución de la muestra según edades

Descripción	Frecuencia
18-28 años	13
29- 39 años	27
40-50 años	15
51-61 años	4
62-66 años	1
Total	60

Fuente: Elaboración Propia

Según la tabla 02, nos muestran la distribución de los servidores públicos según el sexo, encontrando así 34 servidoras públicas de sexo femenino y 26 servidores públicos de sexo masculino.

Tabla 2
Distribución de la muestra según sexo

Descripción	Frecuencia
Masculino	26

Femenino	34
Total	60

Fuente: Elaboración Propia

2.2.2.1 Criterios de Inclusión y de Exclusión de la Muestra

Criterios de Inclusión

Los criterios de inclusión para la muestra que se han tomado en la presente investigación son:

- Servidores públicos nombrados
- Servidores públicos contratados por la modalidad CAS
- Servidores públicos contratados por modalidad de terceros
- Servidores públicos en el rango de edad de 18 a 65 años
- Servidores públicos con una estancia en COFOPRI superior a 1 año

Criterios de Exclusión

Los criterios de exclusión para la muestra que se han tomado en la presente investigación son:

- Servidores públicos con una estancia inferior a un año
- Servidores públicos que no respondan correctamente el cuestionario
- Servidores públicos sin voluntad de participación
- Servidores públicos que hayan culminado su contrato en el mes de evaluación.

2.2.2.2 Muestreo Probabilístico

No se aplica el tipo de muestreo probabilístico, debido a que es por criterio del investigador,

2.2.2.3 Unidades de Muestreo

La unidad de muestreo está compuesta por un servidor público de un Organismo del Estado Lima, 2019.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

2.3.1. Técnica

En la presente investigación se aplicó y utilizó la técnica de encuesta que es un procedimiento donde el investigador recopila datos mediante un cuestionario, en el presente trabajo, el instrumento de investigación cumple con el fin de evaluar las variables del Clima organizacional y estrés laboral, tal como se detalla a continuación.

2.3.2 Instrumentos

Ficha Técnica de Escala de Clima Laboral CL-SPC

Nombre de la escala:	Clima Laboral CL-SPC
Autora :	Sonia Palma Carrillo
Administración :	Individual o colectiva
Duración :	15 a 30 minutos aproximadamente
Aplicación :	Trabajadores con dependencia laboral
Significación :	Nivel de percepción global del ambiente laboral
Baremos :	Muestra peruana en Lima Metropolitana

La escala de clima laboral CL-SPC fue elaborada y diseñada por la Psicóloga organizacional Sonia Palma Carrillo, esta escala puede ser aplicada de forma individual o colectiva de acuerdo a las necesidades del investigador, el tiempo de duración es entre 15 a 30 minutos aproximadamente, la cual evalúa la percepción global del ambiente de trabajo y en específico con relación a la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales de los colaboradores. (Palma, 2004)

Esta escala de Clima Laboral es un instrumento psicológico elaborado con la técnica de puntuación de Likert con un total de reactivos en su última versión de 50 ítems que

evalúa la variable de clima laboral, la cual tiene como definición operacional: La percepción del colaborador con respecto a su ambiente de trabajo y en función a factores vinculados como la realización personal, involucramiento con las funciones encomendadas, la supervisión que recibe, factores laborales que facilitan el trabajo y acceso a la información del trabajo junto a sus compañeros (Palma, 2004).

La clasificación de las dimensiones de la Escala de Clima Laboral CL-SPC con respecto al ítem que los evalúa son los siguientes:

DIMENSIONES	ITEMS
Autorrealización	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46
Involucramiento Laboral	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47
Supervisión	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48
Comunicación	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49
Condiciones Laborales	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50

El instrumento puede ser aplicado de forma manual o computarizada, sin embargo, para la calificación se debe pasar los datos al sistema para acceder a la puntuación total por dimensiones y de forma general con respecto al Clima Laboral. La puntuación de esta escala es de 1 a 5 según la escala Likert, estas puntuaciones son directas y se entiende que a mayor puntuación es más favorable la percepción del trabajo y a menor puntuación será lo contrario. (Carranza, 2017)

Validez y Confiabilidad

En el diseño preliminar de la escala de Clima Laboral-SPC se registran opiniones de trabajadores de distintos puestos y jerarquías con respecto a su ambiente de trabajo, en la cual se agrupaban 100 reactivos aproximadamente. Las cuales fueron corregidas y elaboradas según los criterios y exigencia de la escala Likert, por lo cual quedaron 66 ítems, los cuales fueron sometidos a validación de jueces y aplicaciones piloto para estimar la validez y confiabilidad. Posteriormente en la validez de jueces y análisis de los ítems se obtuvo un índice de correlación de 0.87 y 0.84, luego de aplicar el instrumento a una muestra seleccionada y según el análisis de correlación se descartó 16 ítems quedando la versión final de 50 ítems agrupados en 5 factores ya mencionados. (Carranza, 2017)

En la última etapa de ajuste de la Escala de Clima Laboral-SPC, los datos recogidos de la muestra, pasaron por un análisis del programa SPSS y en base a los estadísticos de Alfa de Krombach y Splitf Half de Guttman se presentó la confiabilidad de correlación que indica 0.97 y 0.90 respectivamente, lo que describe una alta consistencia interna de los reactivos y sustenta que el instrumento que evalúa la variable de clima laboral es confiable. (Palma, 2004)

Posteriormente luego del análisis exploratorio y rotación con el método de Varimax, se determinó los 50 ítems de la versión final, en el que se evidencia correlaciones positivas y significativas entre las cinco dimensiones del clima laboral, asegurando la validez del instrumento. (Palma, 2004).

Ficha Técnica del Cuestionario de Estrés Laboral de Cooper

Nombre de la escala:	Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS
Autora :	OIT-OMS – Ivancevich & Matteson
Administración :	Individual o colectiva
Duración :	10 a 15 minutos aproximadamente
Aplicación :	Adultos, 20 a 65 años Exploración de situaciones que potencialmente
Significación :	generan estrés

El cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS puede ser aplicado de manera individual y colectiva, el tiempo de evaluación que demanda la escala es aproximadamente entre 10 a 15 minutos y se aplica a personas en un rango de edad entre 20 a 85 años de edad. Esta escala pretende analizar la incidencia y significación de diferentes acontecimientos en la vida laboral dividiéndose en factores de: Trabajo en sí mismo, contexto laboral y relación del sujeto con el trabajo.

Este instrumento psicológico consta de 25 ítems las cuales presenta una puntuación en base a la escala de Likert, siendo así, los resultados la referencia sobre el índice y

frecuencia de los agentes estresantes en el ámbito laboral. Esta escala se califica en puntuaciones desde, Nunca (1 punto), rara vez (2 puntos), ocasionalmente (3 puntos), a veces (4 puntos), frecuentemente (5 puntos) generalmente, (6 puntos), siempre (7 puntos).

Escala General:

Siempre	7 puntos
Generalmente	6 puntos
Frecuentemente	5 puntos
A veces	4 puntos
Ocasionalmente	3 puntos
Rara vez	2 puntos
Nunca	1 punto

En cuanto a la puntuación que se obtiene es de forma directa, siendo el puntaje máximo de 175, si al obtener mayor puntaje se interpretará que se experimentan mayores niveles de estrés laboral e inversamente si los puntajes son menores el estrés laboral será de niveles más bajos.

A continuación, se mostrarán los rangos de puntuación:

ESCALA	NIVEL DE ESTRÉS LABORAL
< 90.2	Bajo nivel de estrés
90.3 – 117.2	Nivel Intermedio
117.3 – 153.2	Estrés

< 153.3	Alto nivel de estrés
---------	----------------------

Validez y Confiabilidad

La validez y confiabilidad de la escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS se establece en el Perú según Suarez (2013) en su adaptación del instrumento según la validez de contenido por el método de jueces expertos en el tema, quienes evaluaron y concordaron a su criterio.

En cuanto a la confiabilidad del instrumento, Suarez (2013) estableció la fiabilidad de la escala según tres métodos científicos los cuales son: Alfa de Cronbach, método de dos mitades y el método de Guttman. Según el coeficiente alfa de Cronbach el instrumento psicológico obtuvo un índice de 0.92, por lo que se interpreta una alta confiabilidad. Según el método de dos mitades se obtuvieron los índices de confiabilidad de 0.95 en 13 ítems y 0.94 en 12 ítems; finalmente, mediante el método de Guttman alcanzó valores de fiabilidad entre 0.93 y .98.

2.3.3 Recolección de Datos

Coordinaciones Previas:

En primer lugar, se presenta una solicitud de investigación al director del Organismo del Estado en Lima para realizar la investigación de una manera formal y por los conductos regulares, así también se solicita una entrevista para darle los alcances de dicha investigación.

Una vez aceptada la entrevista con el director ejecutivo de COFOPRI se explica los objetivos de la investigación, así como el beneficio que tendría gracias a los resultados de dicho estudio, además se aclaran interrogantes y se da por inicio al proyecto.

Posteriormente se coordina con el área de recursos humanos para aplicar los instrumentos de evaluación de cada variable.

Al finalizar se brindan los horarios y lugares donde se aplicarán los instrumentos

Presentación:

La presentación con los servidores públicos que fueron elegidos para ser evaluados se realizó con días de anticipación, al estar reunidos se dirá el siguiente texto: “Buenos días señores, mi nombre es Liz Figueroa, el motivo de esta reunión es debido a que estoy realizando una investigación para mi tesis de Licenciatura, en la cual se les dará unas escalas para saber qué tal es el clima del trabajo y si presentan indicadores de estrés, lo cual servirá para poder brindarles una mejor calidad laboral en un futuro próximo.

Consentimiento Informado:

El objetivo de la investigación es determinar la relación entre el Clima Organizacional y estrés laboral en servidores públicos del Organismo de formalización de la propiedad Informal, por lo cual las encuestas serán totalmente anónimas, y se realizarán bajo su conocimiento y voluntad, motivo por el cual les pido su colaboración respondiendo de una manera sincera a todas las preguntas. Cualquier duda o inquietud

la hacen a mi persona, desde ya mi gentil agradecimiento hacia ustedes por su desinteresada colaboración.

Condiciones de Aplicación:

La aplicación de los instrumentos será coordinada con el jefe de recursos humanos y será efectuado en la hora y lugar que se designe más pertinente para dicha evaluación. Estas evaluaciones se aplicarán por la investigadora Liz Figueroa, la cual no podrá divulgar información a personas ajenas. La aplicación del instrumento se realizará en un tiempo no mayor a una hora cronológica y en un periodo de tres días como máximo.

Instrucciones:

Del cuestionario de Clima Organizacional

Buenos días, el siguiente cuestionario pretende explorar la dinámica de trabajo en su día a día, esta información tiene una finalidad académica con ánimos de mejorar la calidad en el ambiente laboral. Por favor, responda con sinceridad y franqueza todas las preguntas. Recuerde que es totalmente anónimo.

Del cuestionario de Estrés Psico-Laboral

Buenos días, el presente cuestionario busca explorar si tienen algún indicador de estrés debido al trabajo, dicha información recopilada tiene un fin académico para posteriormente poder brindar un mejor ambiente de trabajo. Por favor responda con sinceridad todas las preguntas, recuerde que es totalmente anónimo.

2.3.4 Análisis de Datos

Luego de haber recogido los datos de las evaluaciones, se elaboró tablas en Excel con el fin de organizar la información y calificar las puntuaciones obtenidas, posteriormente los datos fueron ingresados y procesados en el Programa SPSS versión 25.0 para Windows, donde se obtuvo diversos cuadros estadísticos de correlación y descripción.

2.3.5 Aspectos Éticos

Según el principio de autonomía, se les informó a los servidores públicos sobre la utilidad y fines de la investigación, brindándoles un consentimiento informado y recordándoles que su participación es totalmente voluntaria y pueden optar por retirarse de la evaluación si así deciden.

Según el principio de justicia, todos los servidores públicos que cumplieron con los criterios de inclusión tienen la misma probabilidad de ser parte del estudio sin discriminación alguna.

Por último, según el principio de beneficencia, todos los que participen de la investigación tienen derecho a recibir charlas psicoeducativas en relación al tema de evaluación.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Para la presente investigación se aplicaron dos instrumentos psicológicos a los servidores públicos de un Organismo del Estado para determinar la relación entre el clima organizacional y estrés laboral. A su vez, identificar los niveles de las variables ya mencionadas. Las mismas que se relacionan con el desenvolvimiento de la actividad laboral.

Con el fin de realizar las respectivas asociaciones entre las dos variables se recurrirá a las pruebas estadísticas de bondad de ajuste o contraste de normalidad (Kolmogorov-Smirnov) y el estadístico no paramétrico Rho de Sperman.

3.1. Análisis de los resultados

En la tabla 3, debido a que la muestra de investigación es superior a 50 evaluados. Se representan los resultados de la prueba de bondad de ajuste Kolmogorov – Smirnov, en la cual se observa que al analizar las variables de estudio se encontraron valores p (sig., 000) lo cual $p < 0.05$ para clima organizacional y estrés laboral, cuyos resultados no se ajustan a una distribución normal.

Tabla 3.

Prueba de bondad de ajuste (Kolmogorov-Smirnov) o contraste de normalidad.

Variables	Kolmogorov Sminonov	gl	Sig.
Clima Organizacional	,194	200	,000
Estrés Laboral	,166	200	,000

Fuente: Elaboración propia

Por tanto, se decide utilizar el estadístico no paramétrico Rho Spearman, con el fin de identificar el tipo y nivel de relación entre las variables de investigación

3.1.1. Análisis de correlación de las variables

Contrastación de hipótesis general

Según la tabla 4, se muestra la existencia de una correlación, con un nivel inversamente proporcional y grado alto negativo entre las variables de investigación de clima organizacional y estrés laboral en servidores públicos ($\rho = -.625$; $p < .01$).

Tabla 4.

Correlación entre clima organizacional y estrés laboral en servidores públicos de COFOPRI

Clima Organizacional		
	Rho	P
Estrés Laboral	-.625	.007

Nota: r: correlación de Spearman

Nota: * $p < .05$, dos colas, ** $p < .01$, dos colas

Fuente: Elaboración propia

Por lo cual, se interpreta que, a mayor clima organizacional, habrá un menor estrés laboral y viceversa, a mayor estrés laboral se encontrará, menores niveles de clima organizacional. Esto valida la hipótesis general de investigación. La existencia de una relación significativa entre el clima organizacional y el estrés laboral en servidores públicos de un Organismo del Estado Lima, 2019. ‘

Contrastación de hipótesis específicas

Respecto a la primera hipótesis específica. Los resultados que se observan en la tabla 5, nos muestran los coeficientes de correlación entre la variable de estrés laboral y las dimensiones de clima organizacional, resultando para el factor Autorrealización ($r = -,750$); involucramiento laboral ($r = -,782$); supervisión ($r = -,728$); comunicación ($r = -,902$); y condiciones laborales ($r = -,748$) y su significación con un valor (bilateral) $.000$ ($p < 0.05$).

Tabla 5.

Correlación entre Estrés Laboral con las dimensiones del Clima Organizacional.

			Autorrealización	Involucramiento Laboral	Supervisión	Comunicación	Condiciones laborales
Rho Spearman	Estrés laboral	Coficiente de correlación	-, 750**	-,782**	-,728**	-,902**	-,748**
		Sig.	.000	.000	.000	.000	.000

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

Fuente: Elaboración propia

Lo cual se interpreta una existencia de correlación, resaltando un nivel inversamente proporcional y grado alto negativo. Lo que afirma la hipótesis específica planteada. La cual es: que existe una relación significativa entre el estrés laboral y las dimensiones de clima organizacional en servidores públicos de un Organismo del Estado Lima, 2019.

Respecto a la segunda hipótesis específica. Los resultados que se observan en la tabla 6, nos muestran los coeficientes de correlación entre la variable de clima organizacional y los factores del estrés laboral, resultando para el factor trabajo en sí mismo ($r = -,624$); para el factor contexto laboral ($r = -,682$); para el factor relación con el trabajo ($r = -,785$); y su significación con un valor (bilateral) $.000$ ($p < 0.05$).

Tabla 6.

Correlación entre Clima Organizacional y los factores del estrés laboral.

			Trabajo en sí mismo	Contexto laboral	Relación con el trabajo
Rho Spearman	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	-, 624**	-,682**	-,785**
		Sig.	.000	.000	.000

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

Fuente: Elaboración propia

Lo cual se interpreta una existencia de correlación, resaltando un nivel inversamente proporcional y grado alto negativo. Lo que afirma la hipótesis específica planteada. La cual es: Exista una relación entre el clima organizacional y los factores del estrés laboral en servidores públicos de un Organismo del Estado Lima, 2019.

3.2. Análisis descriptivos de los resultados

3.2.1. Nivel predominante del clima organizacional en servidores públicos de un Organismo del Estado

Respecto a la tercera hipótesis específica. Según la tabla 7, se observa que la mayoría de servidores públicos de un Organismo del Estado se encuentran en los niveles Medio y Favorable con una carga porcentual de 83.4 entre los dos niveles. Esto representa a 50 servidores públicos con niveles de clima organizacional de Medio y Favorable. Por otra parte, en el nivel Muy favorable encontramos a 7 servidores públicos.

Tabla 7.
Distribución de niveles y frecuencia de la variable Clima Laboral en servidores públicos de un Organismo del Estado

Dimensión	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Clima organizacional	Muy Desfavorable	0	0.0
	Desfavorable	3	5.0
	Medio	25	41.7
	Favorable	25	41.7
	Muy Favorable	7	11.6

Total	60	100.0
--------------	-----------	--------------

Fuente: Elaboración propia

Por lo que se interpreta que el nivel predominante del clima organizacional sería el de Medio y favorable. Por último, se aprecia que en los niveles Desfavorable y Muy desfavorable sólo hay 3 servidores públicos, siendo así la menor carga porcentual (5.0%) del total.

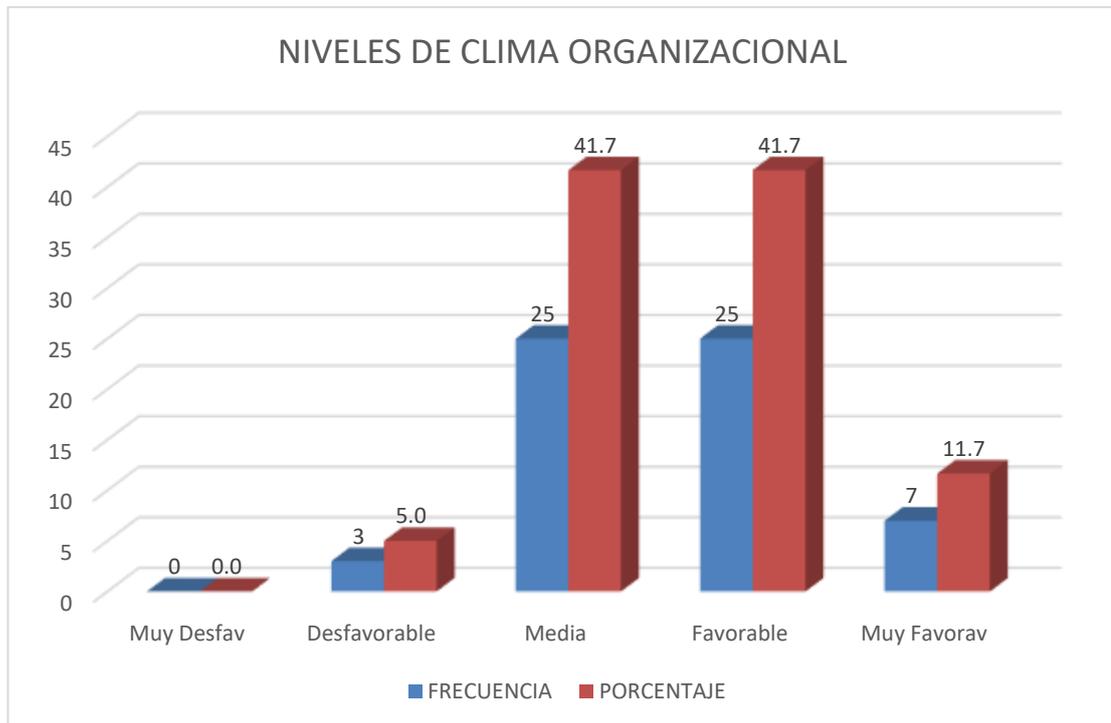


Figura 2. Niveles de Clima Organizacional en servidores públicos de un Organismo del Estado.

La figura permite visualizar de forma clara y sencilla la división de los niveles del clima organizacional de los servidores públicos de un Organismo del Estado y la frecuencia de cada nivel con su respectiva carga porcentual.

Fuente: Elaboración propia

3.2.2. Nivel predominante de estrés laboral en servidores públicos de un Organismo del Estado.

Respecto a la cuarta hipótesis específica. Según la tabla 8, se observa que la mayoría de servidores públicos de un Organismo del Estado se encuentran en un nivel Bajo de Estrés con una carga porcentual del 70.0% el cual se ve representado por un número de 42 servidores públicos. Seguido por un nivel de Estrés Intermedio con una carga porcentual de 25% representada por 15 servidores públicos. Por último, en los niveles de Estrés y Alto Estrés encontramos una carga porcentual de 5.0% entre ambos niveles, los que están representados por 3 servidores públicos ubicados en el nivel de Estrés.

Tabla 8.

Distribución de niveles y frecuencia de la variable Estrés Laboral en servidores públicos de un Organismo del Estado

Dimensión	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Estrés Laboral	Bajo Estrés	42	70.0
	Nivel Intermedio	15	25.0
	Estrés	3	5.0
	Alto Estrés	0	0.0
Total		60	100.0

Fuente: Elaboración propia

i.

Por lo que se interpreta que el nivel predominante del estrés laboral sería el de Bajo Estrés, esto refleja que, en los trabajadores públicos de un Organismo del Estado, más del 70% de la muestra de investigación ve afectada su salud por el estrés.

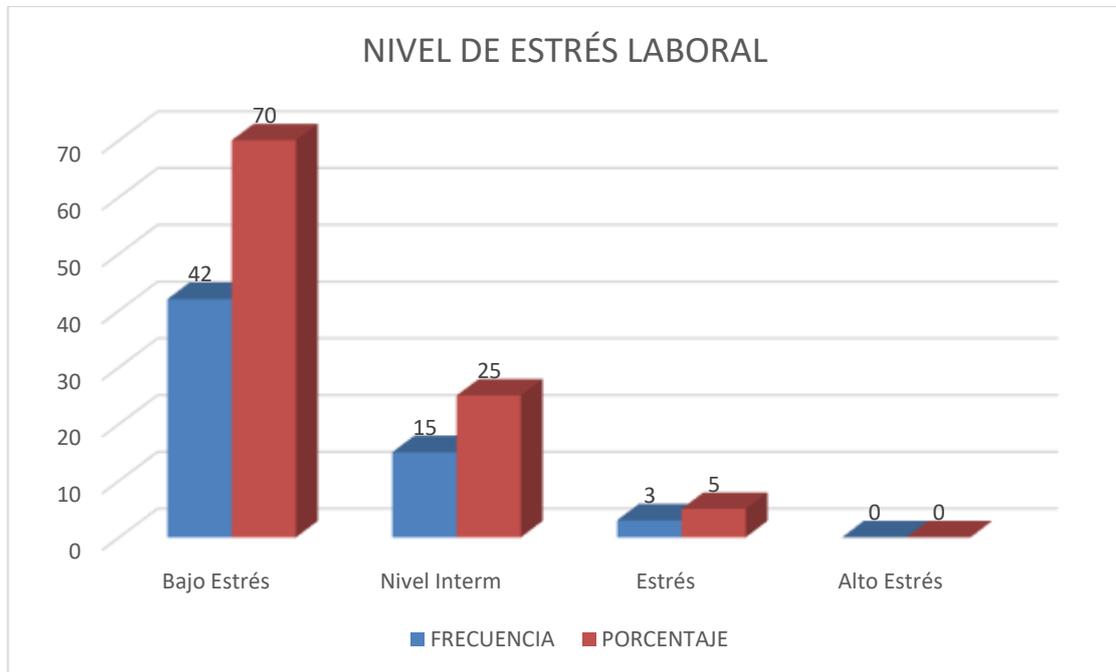


Figura 3. Niveles de Estrés Laboral en servidores públicos de un Organismo del Estado.

La figura permite visualizar de forma clara y sencilla la división de los niveles del estrés laboral de los servidores públicos de un Organismo del Estado y la frecuencia de cada nivel con su respectiva carga porcentual.

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

En la presente coyuntura a nivel mundial, nacional y local existe la creciente demanda de actividades laborales en los colaboradores de las empresas y el ambiente donde se realizan estas actividades en muchas ocasiones se torna hostil, teniendo como consecuencia que los niveles de estrés en los colaboradores aumenten. Lo cual se torna una gran problemática que afecta el clima organizacional.

En este apartado se podrá analizar y discutir los resultados de la presente investigación tanto a un nivel correlacional como descriptivo. En este sentido, a nivel correlacional se conlleva a discutir los hallazgos correlacionales vinculados a la comprobación de las hipótesis de las variables de estudio: clima organizacional y estrés laboral. Posteriormente, a nivel descriptivo se analizará los hallazgos correspondientes a los niveles encontrados en las variables de clima organizacional y estrés laboral.

Partiendo desde esta perspectiva, el presente trabajo investigativo tuvo como objetivo general determinar la relación entre el Clima organizacional y estrés laboral en servidores públicos del Organismo de formalización de la propiedad Informal (COFOPRI) Lima, 2019. Encontrando la existencia de una correlación, con un nivel inversamente proporcional y grado alto negativo entre las variables de investigación de clima organizacional y estrés laboral en servidores públicos de un Organismo del Estado ($\rho = -.625$; $p < .01$). Por lo cual, se interpreta que, a mayor clima organizacional, habrá

un menor estrés laboral y viceversa, a mayor estrés laboral se encontrará, menores niveles de clima organizacional.

Lo encontrado en la presente investigación se sustenta en la tesis internacional de Ortiz (2018) titulada “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” en donde busca encontrar relación estadística entre el estrés laboral y el clima laboral, encontrando en el análisis de los resultados la existencia de una correlación entre el clima laboral y el estrés laboral de $\rho=0.523$; $p<.01$, aduciendo que a mayor estrés laboral se evidenciará un menor clima laboral, así también, a mayor clima laboral se encontrará un menor estrés laboral. En esa misma línea, otra investigación internacional de Guantagal (2018), desarrolla una investigación con las mismas variables de la presente investigación (clima organizacional y estrés laboral); en mencionado estudio, se llegó a encontrar según el Chi cuadrado, un resultado obtenido de la operación de 64,24 valores que se encuentra en un rango superior a lo solicitado (21,0261), ratificando que el estrés se relaciona con el clima laboral del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Matriz Ambato. Así también, Ronquillo (2015) en su investigación internacional sobre las variables de investigación usadas en la presente investigación encuentra que el Chi cuadrado real (20,24) es mayor que el chi cuadrado teórico, (12,59) por lo tanto, se sustenta que: El clima organizacional si incide en el nivel de estrés laboral de los colaboradores del área operativa en la cooperativa Chibuleo Cía. Ltda.”, ciudad de Ambato provincia de Tungurahua.

Estos resultados de la hipótesis general de la presente investigación también se sustentan en investigaciones a nivel nacional tales como: Guadalupe (2019) donde los resultados de dicha investigación pusieron en descubierto la presencia de una relación significativa e inversa entre el estrés y el clima laboral ($\rho = .254$; $p < .01$). Guarrido (2017) encuentra en sus resultados una correlación inversa significativa de $\rho = -.829$ con un valor de significancia (bilateral) $.000$ ($p < 0.05$). Siguiendo la misma línea, Montoya (2017) en su investigación con las mismas variables de la presente investigación encuentran una correlación Rho de Spearman de valor $p < 0.05$, por lo que se afirma que existe correlación entre el estrés laboral y el clima organizacional, siendo de tipo inversamente proporcional ($r = -.706^{**}$) por lo cual se entiende que, a mayor satisfacción con el clima organizacional, menor estrés laboral.

En cuanto al primer objetivo específico de determinar la relación entre el estrés laboral y las dimensiones de clima organizacional en servidores públicos de un Organismo del Estado Lima, 2019., en la presente investigación se encontró una correlación entre la variable de estrés laboral y las dimensiones de clima organizacional, resultando para el factor Autorrealización ($r = -.750$); involucramiento laboral ($r = -.782$); supervisión ($r = -.728$); comunicación ($r = -.902$); y condiciones laborales ($r = -.748$) y su significación con un valor (bilateral) $.000$ ($p < 0.05$). Lo cual se interpreta una existencia de correlación, resaltando un nivel inversamente proporcional y grado alto negativo.

En referencia a la primera hipótesis específica, lo encontrado se sustenta en el estudio a nivel internacional de Neri (2018) donde encuentra que en el caso de las relaciones entre las dimensiones del estrés laboral con las dimensiones de clima organizacional, aquellas

significativas con respecto a ilusión por el trabajo se presentaron con fuerza entre pequeña y media (rango entre $r=.25$ y $r=.45$); lo mismo sucedió con desgaste psíquico (rango entre $r=.27$ y $r=.39$) y desencanto profesional (rango entre $r=.26$ y $r=.49$); con respecto a culpa, solo dos relaciones fueron significativas, y con fuerza pequeña ($r=.20$ y $r=.26$). En esta misma línea, a nivel nacional Guadalupe (2019) en su investigación sobre las mismas variables de la presente investigación (clima organizacional y estrés laboral) encontró como resultado que el estrés laboral correlacionó de manera significativa e inversa con las dimensiones de clima laboral autorrealización ($\rho = -.356$; $p < .01$), involucramiento ($\rho = -.262$; $p < .01$), supervisión ($\rho = -.232$; $p < .05$), comunicación ($\rho = -.29$; $p < .01$) y condiciones laborales ($\rho = -.229$; $p < .05$), interpretando así, que a mayor estrés laboral, se encontrará menores niveles en las dimensiones de autorrealización, involucramiento, supervisión, comunicación y condiciones laborales en el clima organizacional. Lo sopesado en la presente investigación y la similitud en cuanto a resultados del antecedente anteriormente mencionado se respalda en lo formulado por Guardamino (2017) quien puntualiza en su investigación una correlación inversa y significativa: factor Realización Personal ($r = -.770$); Involucramiento Laboral ($r = -.785$); Supervisión ($r = -.735$); Comunicación ($r = -.905$) y Condiciones Laborales ($r = -.751$), con un nivel de significancia de .000 menor al $\alpha = 0,05$ existente entre el estrés laboral y las dimensiones de clima organizacional. A su vez todos estos hallazgos se reflejan de manera similar en la investigación de Montoya (2017) donde muestra una significancia estadística entre el estrés laboral y su correlación con dimensiones de clima laboral de: identidad ($r = -.621$), responsabilidad ($r = -.636$), conflicto ($r = -.636$), cooperación ($r = -.596$).

En cuanto al segundo objetivo específico de determinar la relación entre el clima organizacional y los factores del estrés laboral en servidores públicos de un Organismo del Estado Lima, 2019, en la presente investigación se encontró una correlación entre la variable de clima organizacional y los factores del estrés laboral, resultando para el factor trabajo en sí mismo ($r = -,624$); para el factor contexto laboral ($r = -,682$); para el factor relación con el trabajo ($r = -,785$); y su significación con un valor (bilateral) .000 ($p < 0.05$). Lo cual se interpreta una existencia de correlación, resaltando un nivel inversamente proporcional y grado alto negativo. Por lo cual, a mayor clima organizacional, se encontrará un menor nivel en los factores de estrés laboral como trabajo en sí mismo, contexto laboral y significación.

Los resultados encontrados en respuesta a la hipótesis específica se sustentan en la investigación realizada por Guardamino (2017) donde encuentra como resultado de su investigación una correlación entre el clima organizacional y los factores del estrés. Hallando así, puntuaciones en el factor trabajo en sí mismo ($r = -,712$); para el factor contexto laboral ($r = -,693$); para el factor relación con el trabajo ($r = -,884$); y su significación con un valor (bilateral) .000 ($p < 0.05$). Lo cual se interpreta una existencia de correlación con una alta significancia.

Sin embargo, discrepa con los hallado en la investigación realizada por Carranza (2017) donde encuentra como resultado de la relación entre el clima organizacional y los factores del estrés evidenciando una relación positiva y negativa entre la variable Clima Organizacional y los factores estrés laboral (Desgaste Emocional, Cinismo y realización personal) con valores que no alcanzan la significancia requerida ($p > .05$).

En cuanto al tercer objetivo específico de identificar el nivel predominante del Clima organizacional en servidores públicos de un Organismo del Estado Lima, 2019. Las evidencias descriptivas señalan que en la presente investigación se encontró que los servidores públicos de un Organismo del Estado se encuentran en los niveles Medio y Favorable con una carga porcentual de 83.4 entre los dos niveles. Esto representa a 50 servidores públicos con niveles predominantes de clima organizacional de Medio y Favorable.

Estos resultados encontrados en la tercera hipótesis específicas se sustentan en la investigación internacional de Neri (2018) donde señala que los valores de todas las dimensiones de clima organizacional se ubican en porcentajes ligeramente por encima de la mediana, lo que indica que en su mayoría los trabajadores parecen percibir en la empresa un clima organizacional positivo. En la misma línea, Guadalupe (2019) en su investigación nacional encuentra que los obreros municipales en la variable de clima laboral en general y en cada uno de sus factores predominan el nivel muy favorable (68%). Siendo más evidente este hallazgo en los factores comunicación e involucramiento laboral. A su vez, Carranza (2017) en su investigación sobre las mismas variables investigadas en el presente estudio (clima organizacional y estrés laboral) pudo obtener como hallazgo que el clima Laboral en su investigación obtuvo un nivel medio alcanzó por el mayor porcentaje (54.76%), seguido de los niveles desfavorable (14.29%) y favorable (13.1%), interpretando que su muestra de investigación tiene un nivel medio con tendencia alta en cuanto a el clima organizacional. Por último, todos estos resultados son similares al de Guardamino

(2017), el cual señaló que en su investigación los colaboradores del Hospital distrital de Chancay, 67 (33, %) manifiestan que el Clima Organizacional es promedio.

En cuanto al cuarto objetivo específico de identificar el nivel predominante de estrés laboral en servidores públicos de un Organismo del Estado Lima, 2019, las evidencias descriptivas señalan que en la presente investigación se encontró que los servidores públicos de un Organismo del Estado se encuentran en un nivel Bajo de Estrés con una carga porcentual del 70.0% el cual se ve representado por un número de 42 servidores públicos. Por lo tanto, se identifica que el nivel predominante en estrés laboral es el nivel bajo.

Lo encontrado concuerda con la investigación internacional de Neri (2018) donde señala la prevalencia de los niveles de estrés muy bajo y bajo, cuyo conjunto representa cerca del 90% del total. Mientras tanto, los niveles medio y alto lo estuvieron en menor medida. A su vez, estos resultados se sustentan en la investigación de Guadalupe (2019) donde señala que su muestra de investigación concerniente a obreros municipales (52.2%) tienen como puntuación predominante el nivel bajo de estrés. En esta misma línea, Guardamino (2017) señala que los colaboradores del Hospital distrital de Chancay, 109 (53%) manifiestan un bajo nivel de Estrés Laboral.

A este respecto, los bajos niveles de estrés laboral presentados por los trabajadores participantes de la investigación. Estos hallazgos son comprensibles, ya que la prevalencia de esta variable tanto a nivel teórico como empírico se espera una alta puntuación en colaboradores que atienden al público, por ejemplo, enfermeros y personal al cuidado de la salud (Maslach, 2003; Gil-Monte, 2005), lo cual no fue el caso

de la presente investigación, ya que se realizó con servidores públicos que laboran en oficinas de una entidad pública en la cual no tienen contacto directo con el público en general.

4.2 Conclusiones

De acuerdo al trabajo de investigación realizado en El Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI), en referencia a los datos y resultados presentados, se concluye lo siguiente:

Primero: La existencia de una correlación, con un nivel inversamente proporcional y grado alto negativo entre las variables de investigación de clima organizacional y estrés laboral en servidores públicos de un Organismo del Estado ($\rho = -.625$; $p < .01$). Por lo cual, se interpreta que, a mayor clima organizacional, habrá un menor estrés laboral y viceversa, a mayor estrés laboral se encontrará, menores niveles de clima organizacional.

Segundo: La existencia de una correlación entre la variable de estrés laboral y las dimensiones de clima organizacional, resultando para el factor Autorrealización ($r = -.750$); involucramiento laboral ($r = -.782$); supervisión ($r = -.728$); comunicación ($r = -.902$); y condiciones laborales ($r = -.748$) y su significación con un valor (bilateral) .000 ($p < 0.05$). Lo cual se interpreta una existencia de correlación, resaltando un nivel inversamente proporcional y grado alto negativo

Tercero: La existencia de una correlación entre la variable de clima organizacional y los factores del estrés laboral, resultando para el factor trabajo en sí mismo ($r = -.624$); para el factor contexto laboral ($r = -.682$); para el factor relación con el trabajo ($r = -.785$); y su significación con un valor (bilateral) $.000$ ($p < 0.05$). Lo cual se interpreta una existencia de correlación, resaltando un nivel inversamente proporcional y grado alto negativo

Cuarto: Los servidores públicos de un Organismo del Estado se encuentran en los niveles Medio y Favorable con una carga porcentual de 83.4 entre los dos niveles. Esto representa a 50 servidores públicos con niveles de clima. Niveles predominantes Medio y Favorable.

Quinto: Los servidores públicos de un Organismo del Estado se encuentran en un nivel Bajo de Estrés con una carga porcentual del 70.0% el cual se ve representado por un número de 42 servidores públicos. El nivel predominante en estrés laboral es Bajo.

REFERENCIAS

- Brito, F., & Ciccotti, A. (2007). Efectos de la Satisfacción Laboral y nivel jerárquico sobre el Estrés Laboral en una empresa del sector salud en Caracas. *Tesis de Licenciatura*. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.
- Brunet, L. (1991). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones Definiciones, Diagnósticos y Consecuencias*. México D.F: Editorial Trillas.
- Bustamante, B., & Velarde, s. (2018). Relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en trabajadores de salud del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima 2014. *Tesis de Maestría*. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Carranza, M. (2017). Clima laboral y Síndrome de Burnout en trabajadores de un hospital gerencial regional de salud del distrito de Víctor Larco. *Tesis de Licenciatura*. Universidad Privada del Norte, Trujillo.
- Castillo, I., Torres, N., Ahumada, A., Cárdenas, K., & Licona, S. (2014). Estrés laboral en enfermería y factores asociados. Cartagena (Colombia). *Salud Uninorte*, 34-43.
- Ccasani, M. (2017). Clima Organizacional y Estrés Laboral en enfermeros del servicio de emergencia. Hospital San Juan de Lurigancho, 2017. *Tesis de licenciatura*. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento Organizacional*. México: Interamericana Editores.
- Córtez, N. (2009). Diagnóstico del clima organizacional. Hospital "Dr. Luis F. Nachón". Xapala, 2009. *Tesis de Maestría*. Universidad Veracruzana, Xalapa.
- Cuenca, J. (2018). Clima organizacional en un Centro de Salud Ocupacional de Lima Metropolitana. *Tesis de licenciatura*. Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima.

- El Comercio. (18 de Abril de 2017). ¿La rentabilidad de una empresa depende de su clima laboral? *Grupo el Comercio*, págs. 17-19.
- Erazo, R. (2012). La influencia del clima laboral (estrés) en el desempeño de los trabajadores del área de Talento Humano del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda (MIDUVI). *Tesis de Licenciatura*. Universidad Central del Ecuador, Quito.
- Escalante, P. (31 de Agosto de 2017). Empresas peruanas pierden el 30% de sus empleados anualmente ¿por qué? . *Grupo Gestión*, págs. 23-24.
- Farfán, M. (2009). Relación del clima laboral y síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares. *Tesis de Maestría*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Fernández, J., & Mielgo, M. (2006). *Escala de Apreciación del Estrés*. España: TEA.
- Fernández, R. (2010). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. Madrid: Club Universitario.
- Franklin, E., & Krieger, M. (2012). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.
- Gan, R., & Berbel, H. (2007). *Manual de Recursos Humanos, 10 programas para la gestión y el desarrollo Factor Humano en las organizaciones actuales*. Barcelona: Editorial UOC.
- García, & Romero. (2009). Cómo combatir el estrés laboral . *Psicología Laboral*, 44-109.
- Gordillo, C. (2019). El estrés laboral en los trabajadores del área comercial de La Positiva-Lima 2019. *Tesis de Bachiller*. Universidad ESAN, Lima.
- Guadalupe, C. (2019). Estrés y Clima laboral en obreros de un municipio de Trujillo. *Tesis de licenciatura*. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo.

- Guangatal, M. (2018). El estrés 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.
- Guardamino, P. (2017). Estrés laboral y clima organizacional en el personal del Hospital Distrital de Chanay - 2017. *Tesis de Licenciatura*. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. Toronto : The McGraw-Hill .
- Ibañez, D., & Yauli, J. (2017). Estrés laboral y bienestar psicológico en trabajadores que laboran turno noche. *Tesis de Licenciatura*. Universidad Nacional San Agustín, Arequipa.
- Iquimiche, J. (2017). Estrés laboral y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de un consorcio educativo en el distrito de independencia, 2017. *Título de Licenciatura*. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Iparraguirre, Z., & Yupanqui, J. (2016). El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Jc Transerv, Cajamarca 2016. *Tesis de Licenciatura*. Universidad Privada del Norte, Cajamarca.
- Juárez, G. (2007). Psicología de la Salud Ocupacional: Área de oportunidad en México. *Revista de la Facultad de Salud Pública y Nutrición*, 71-86.
- La República . (28 de Marzo de 2018). *El estrés, ese enemigo silencioso que afecta al 80% de peruanos*.
- Lazarus, & Folkman. (1984). *Estrés y proceso cognitivo: el concepto*. Barcelona, Martínez Roca.
- Lazarus, R. (1966). *El modelo transaccional del estrés*. En Madrid.

- Leka, S., & Griffiths, A. (2004). *La organización del trabajo y el estrés. Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales.*
- Litwin, G., & Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate.* Boston: Harvard Business School.
- Montoya, E. (2017). Clima organizacional y estrés laboral en los trabajadores de la empresa Manpower Lince, Lima 2017. *Tesis de Licenciatura.* Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Morales, C. (2016). Clima laboral y estrés laboral en el personal de una institución militar del Callao, 2016. *Tesis de licenciatura.* Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Muguruza, J. (2018). El estrés laboral y su influencia en el clima organizacional de la empresa Inversiones Civiles Santa Rosa SAC-MALLAY 2017. *Tesis de Licenciatura.* Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho.
- Neri, J. (2018). El efecto moderador de la inteligencia emocional en la relación entre clima organizacional y síndrome de quemarse por el trabajo (SQL) en trabajadores de dos empresas en Morelos. *Tesis de Doctorado.* Universidad Autónoma del Estado de Morelos, Morelos.
- Organización Internacional del Trabajo . (2016). *Estrés en el trabajo. Un reto colectivo.* Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.
- Organización Internacional del Trabajo. (2008). *Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional. Consejos para empleados y representantes de los Trabajadores.*
- Organización Mundial de la Salud. (2017). *La organización del trabajo y el estrés. Serie protección de la salud de los trabajadores.*

- 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, Guayaquil.
- Oviedo, M., & Talavera, R. (2016). Estrés Laboral, Dimensiones de la Personalidad y la Personalidad Resistente en Miembros de la Policía Nacional del Perú de Arequipa-2016 (Realizado en las Comisarías Santa Marta y Palacio Viejo Arequipa). *Tesis de Licenciatura*. Universidad Nacional San Agustín, Arequipa.
- Palma, S. (2004). *Escala de Clima Laboral CL-SPC* (Primera ed.). Lima.
- Paredes, L. (2016). Estudio del estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en la compañía Insumos Profesionales Insuprof Cía. Ltda. *Tesis de Maestría*. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito.
- Ronquillo, M. (2015). El clima organizacional y el estrés laboral de los colaboradores de la cooperativa Chibuleo CIA LTDA. *Tesis de Licenciatura*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato.
- Salazar, L. (2016). Propiedades psicométricas escala de apreciación del estrés en empresas industriales Chimbote. *Tesis de Licenciatura*. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Sanchez, f. (2011). Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera. *Tesis de Licenciatura*. Universidad Abierta Interamericana, Rosario.
- Sánchez, M. (15 de Abril de 2014). El síndrome del “trabajador quemado”: una enfermedad silenciosa en las empresas. *Gestión*, págs. 21-22.
- 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*, 33 -50.

Temple, I. (2011). *Mejorar el ambiente laboral pasa a ser una necesidad empresarial*.

Toro-Álvarez, F. (2016). *Clima Organizacional*. Bogotá: Cincel.

Vargas, N. (2014). El estrés laboral como factor influyente en el clima organizacional de los colaboradores del "Grupo Salinas", Parroquia Salinas - Cantón Guaranda. *Tesis de Licenciatura*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato.

Vintimilla, M. (2012). Diagnóstico de los niveles de estrés en el personal de Plastiazuay S.A. Cuenca; análisis de incidencia en su desempeño y manual de manejo de estrés. *Tesis de Licenciatura*. Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca.

ANEXOS

ANEXO n.º 1. Consentimiento Informado

Estimado:

..... con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es **Liz Carol Figueroa Cardenas**, interna de psicología de la Universidad Privada del Norte – Lima. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN SERVIDORES PÚBLICOS DE UN ORGANISMO DEL ESTADO EN LIMA – 2019; y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de las siguientes pruebas: **Escala de Clima Laboral CL-SPC y Escala de Estrés OIT-OMS**. De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se me explicara cada una de ellas.
Gracias por su colaboración.

Atte. Liz Carol Figueroa Cardenas
ESTUDIANTE DE PSICOLOGÍA
UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

Yo

.....
con número de DNI: acepto participar en la investigación CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN SERVIDORES PÚBLICOS DE UN ORGANISMO DEL ESTADO EN LIMA – 2019 de la interna Liz Carol Figueroa Cardenas.

Día:/...../.....

FIRMA

ANEXO n.º 2. Instrumentos Aplicados - Clima Laboral CL-SPC

ESCALA DE CLIMA LABORAL

Nombre: _____ Edad: _____

Área: _____ Cargo: _____ Fecha: _____

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

	mucho	bastante	regular	poco	mucho	nada
Existen oportunidades de progresar en la institución.						
Siento comprometido con el éxito de la organización.						
El superior brinda apoyo para superar obstáculos que se presentan.						

	cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir el trabajo.					
	compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
	el jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
	el trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
	en la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
	en mi oficina, la información fluye de manera adecuada.					
	los objetivos de trabajo son claros.					
	participa en definir los objetivos y acciones para lograrlos.					
	el empleado se considera un factor clave para el éxito de la organización.					
	la evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
	en los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					

	trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en las áreas de sus responsabilidades					
	se valora los altos niveles de compromiso					
	los trabajadores están comprometidos con la organización					
	los trabajadores reciben la preparación necesaria para realizar el trabajo					
	existen suficientes canales de comunicación.					
	el grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
	los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
	en la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
	las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
	es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
	Definido	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre

	cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
	actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
	umplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
	dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
	la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
	ste buena administración de los recursos.					
	jefes promueven la capacitación que se necesita.					
	umplir con las actividades laborales con una tarea estimulante.					
	sten normas y procedimientos o guías de trabajo.					
	nstitución fomenta y promueve la comunicación interna.					
	remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					

empresa promueve el desarrollo personal.						
productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo Personal.						
objetivos del trabajo están claramente definidos.						
Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.						
objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.						
promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.						
y clara definición de visión, misión y valores en la institución.						
trabajo se realiza en función a todos o planes establecidos.						
este colaboración entre el personal de las diversas oficinas.						
dispone de tecnología que facilite el trabajo.						
reconocen los logros en el trabajo.						

	organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
	recibe un trato justo en la institución					
	conocen los avances en las otras áreas de la organización					
	remuneración está de acuerdo al esfuerzo y los logros					

ANEXO n.º 3. Escala - Estrés OIT-OMS

(OIT/OMS – Ivancevich & Matteson)

Nombres _____ y

Apellidos:.....Edad:.....

Sexo:

A continuación deberás responder 25 preguntas en un periodo no mayor a 15 minutos, marcando un aspa (X) en los recuadros del 1 al 7.

Anote **1** si la condición **NUNCA** es fuente de estrés.

Anote **2** si la condición **RARAS VECES** es fuente de estrés.

Anote **3** si la condición **OCASIONALMENTE** es fuente de estrés.

Anote **4** si la condición **ALGUNAS VECES** es fuente de estrés.

Anote **5** si la condición **FRECUENTEMENTE** es fuente de estrés.

Anote **6** si la condición **GENERALMENTE** es fuente de estrés.

Anote 7 si la condición **SIEMPRE** es fuente de estrés.

N	PREGUNTA	1	2	3	4	5	6	7
1	¿El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?							
2	¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?							
3	¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?							
4	¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?							
5	¿El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa?							
6	¿El que mi supervisor no me respete me estresa?							
7	¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?							
8	¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?							

9	¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?							
10	¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?							
11	¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?							
12	¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?							
13	¿El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?							
14	¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?							
15	¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?							
16	¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?							
17	¿El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?							

18	¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?							
19	¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?							
20	¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?							
21	¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?							
22	¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?							
23	¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?							
24	¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?							
25	¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?							