

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración

Tesis

**El clima organizacional y su relación con el estrés
laboral en la Financiera Confianza S. A. A -Agencia
Jauja-Junín 2021**

Maria Ines Cutti Tello

Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Administración

Huancayo, 2022

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

Asesor

Mag. Pedro Bernabe Venegas Rodríguez

Dedicatoria

A quienes me dieron la vida:

Mis padres Severo Cutti Carpio y Primitiva Tello Cutti quienes apostaron por mi educación y fueron la pieza que motivó continuar y culminar de manera exitosa la carrera profesional.

Agradecimientos

A Dios, por permitirme vivir con salud y darme sabiduría, además de brindarme las fuerzas necesarias para que pueda alcanzar mis sueños y mis metas.

Agradezco, a los docentes de la Universidad Continental por las enseñanzas brindadas durante los años de mi formación Profesional.

Agradezco, profundamente a mi asesor de tesis Mag. Pedro Bernabe Venegas Rodríguez por el asesoramiento y valiosa ayuda.

A mi padre, Severo Cutti Carpio que me ve del más allá que siempre será mi guía mi luz para seguir luchando y conseguir todos mis objetivos.

A mi madrecita Primitiva Tello Cutti por estar siempre a mi lado apoyándome y dándome su amor incondicional.

Agradezco a todas mis hermanas (os), por depositar su confianza en mí, gracias por su amor y comprensión.

A mis amigos por sus muestras de apoyo.

Gracias a todos, porque sin su apoyo no lo hubiera logrado, gracias por ser parte de mí y por todas sus bendiciones

Tabla de Contenidos

Tabla de Contenidos.....	ii
Lista de Tablas	v
Lista de Figuras.....	vii
Resumen.....	viii
<i>Abstract</i>	ix
Introducción	x
Capítulo I: Planteamiento del Estudio	1
1.1. Delimitación de la Investigación.....	1
1.1.1. Territorial.	1
1.1.2. Temporal.	1
1.1.3. Conceptual.	1
1.2. Planteamiento del Problema	2
1.3. Formulación del Problema	6
1.3.1. Problema General.....	6
1.3.2. Problemas Específicos.	6
1.4. Objetivos de la Investigación.....	7
1.4.1. Objetivos Generales.	7
1.4.2. Objetivos Específicos.....	7
1.5. Justificación de la Investigación	7
1.5.1. Justificación Teórica.	7
1.5.2. Justificación Práctica.....	8
1.5.3. Justificación Metodológica.	8
Capítulo II: Marco Teórico	9
2.1. Antecedentes de Investigación.....	9

2.1.1. Artículos Científicos.	9
2.1.2. Tesis Nacionales e Internacionales.	10
2.2. Bases Teóricas.....	11
2.2.1. Clima Organizacional	11
2.2.2. Estrés Laboral	15
Capítulo III: Hipótesis Y Variables.....	19
3.1. Hipótesis.....	19
3.1. Hipótesis General.	19
3.2. Hipótesis Específicas.	19
3.2. Identificación de Variables	19
3.3. Operacionalización de Variables	21
Capítulo IV: Metodología.....	23
4.1. Métodos de Investigación	23
4.1.1. Métodos Generales.....	23
4.1.2. Métodos Específicos.	23
4.2. Configuración de la Investigación	23
4.2.1. Enfoque de la investigación	23
4.2.2. Tipo de investigación	23
4.2.3. Nivel de investigación.....	24
4.2.4. Diseño de investigación	24
4.3. Población y Muestra	24
4.3.1. Población.....	24
4.3.2. Muestra.....	24
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	25
4.4.1. Confiabilidad.....	25

4.4.2. Validez.....	27
4.5. Proceso de recolección de datos.....	27
4.6. Descripción del Análisis de datos y prueba de hipótesis	28
4.6.1. Análisis Descriptivo.	28
4.6.2. Descripción del Análisis Inferencial.	28
4.6.3. Descripción de la Prueba De Hipótesis.....	28
Capítulo V: Resultados	29
5.1. Descripción del Trabajo de Campo.....	29
5.2. Presentación de Resultados.....	30
5.2.1. Resultados de variable Estrés Laboral	30
5.2.2. Resultados de variable Clima Organizacional	36
5.3. Contrastación de Resultados.....	41
5.3.1. Contrastación de Hipótesis General:.....	41
5.3.2. Contrastación de Hipótesis Específicas:	44
Capítulo VI: Discusión	56
6.1. Discusión de resultados.....	56
Conclusiones	58
Recomendaciones	61
Referencias	63
Apéndice A	67
Apéndice B.....	69
Apéndice C.....	75
Apéndice D	79
Apéndice E.....	85

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Dimensiones de Clima Organizacional según autores.</i>	13
Tabla 2 <i>Definiciones de Estrés Laboral según autores.</i>	16
Tabla 3 <i>Estadísticos de fiabilidad de estrés laboral.</i>	26
Tabla 4 <i>Estadísticos de fiabilidad de clima laboral.</i>	26
Tabla 5 <i>Prueba de KMO y Bartlett de estrés laboral.</i>	27
Tabla 6 <i>Prueba de KMO y Bartlett de clima laboral.</i>	27
Tabla 7 <i>Perfil de participantes.</i>	29
Tabla 8 <i>Estadística Descriptiva de Estrés Laboral.</i>	30
Tabla 9 <i>Frecuencias de la dimensión Clima Organizacional.</i>	31
Tabla 10 <i>Frecuencias de la dimensión Estructura Organizacional</i>	31
Tabla 11 <i>Frecuencias de la dimensión Territorio Organizacional.</i>	32
Tabla 12 <i>Frecuencia de la dimensión Territorio.</i>	33
Tabla 13 <i>Frecuencia de la dimensión Influencia de Líder</i>	34
Tabla 14 <i>Frecuencia de la dimensión Falta de cohesión.</i>	35
Tabla 15 <i>Frecuencia de la dimensión Respaldo de grupo</i>	36
Tabla 16 <i>Estadística Descriptiva de Clima Organizacional.</i>	37
Tabla 17 <i>Frecuencia de la dimensión Autorrealización.</i>	37
Tabla 18 <i>Frecuencia de la dimensión Involucramiento Laboral.</i>	38
Tabla 19 <i>Frecuencia de la dimensión Supervisión.</i>	39
Tabla 20 <i>Frecuencia de la dimensión Comunicación.</i>	40
Tabla 21 <i>Frecuencia de la dimensión Condiciones Laborales.</i>	41
Tabla 22 <i>Tabla de Contingencia entre el estrés laboral y el clima organizacional.</i>	42
Tabla 23. <i>Prueba chi cuadrado y Kendall's Tau – B de la HG</i>	42

Tabla 24 <i>Tabla de Contingencia entre la dimensión Autorrealización y la variable Estrés laboral.</i>	44
Tabla 25 <i>Prueba chi cuadrado y Kendall's Tau – B de la He1.</i>	45
Tabla 26 <i>Tabla de Contingencia entre la dimensión Involucramiento Laboral y la variable Estrés laboral.</i>	47
Tabla 27 <i>Prueba chi cuadrado y Kendall's Tau – B de la He2.</i>	47
Tabla 28 <i>Tabla de Contingencia entre dimensión Supervisión y variable Estrés laboral.</i>	49
Tabla 29 <i>Prueba chi cuadrado y Kendall's Tau – B de la He3.</i>	50
Tabla 30 <i>Tabla de Contingencia entre dimensión Comunicación y variable Estrés laboral.</i> .	51
Tabla 31 <i>Prueba chi cuadrado y Kendall's Tau – B de la He4.</i>	52
Tabla 32 <i>Tabla de Contingencia entre la dimensión Condiciones Laborales y la variable Estrés laboral.</i>	53
Tabla 33 <i>Prueba chi cuadrado y Kendall's Tau – B de la He5.</i>	54

Lista de Figuras

<i>Figura 1.</i> Esquema gráfico de la investigación	2
<i>Figura 2.</i> Porcentaje de Estrés laboral en países de Sudamérica.....	4
<i>Figura 3.</i> Motivos de Estrés en los Peruanos	4
<i>Figura 5.</i> Percepción de los trabajadores ante la influencia del estrés laboral.	6
<i>Figura 6.</i> Gráfico de frecuencias de la dimensión Clima Organizacional.....	31
<i>Figura 7.</i> Gráfico de frecuencia de la dimensión Estructura organizacional.....	32
<i>Figura 8.</i> Gráfico de frecuencia de la dimensión Territorio Organizacional.....	33
<i>Figura 9.</i> Gráfico de frecuencia de la dimensión Territorio	34
<i>Figura 10.</i> Frecuencia de la dimensión Influencia de Líder.....	34
<i>Figura 11.</i> Frecuencia de la dimensión Falta de cohesión.....	35
<i>Figura 12.</i> Gráfico de frecuencias de la dimensión Respaldo	36
<i>Figura 13.</i> Gráfico de Frecuencia de la dimensión Autorrealización	38
<i>Figura 14.</i> Gráfico Frecuencia de la dimensión Involucramiento Laboral	39
<i>Figura 15.</i> Frecuencia de la dimensión Supervisión	39
<i>Figura 16.</i> Gráfico Frecuencia de la dimensión Comunicación	40
<i>Figura 17.</i> Gráfico Frecuencia de la dimensión Condiciones Laborales.....	41
<i>Figura 18.</i> Distribución Chi Cuadrado Hipótesis General	43
<i>Figura 19.</i> Distribución Chi Cuadrado Hipótesis Específica 1 (H _{e1}).....	45
<i>Figura 20.</i> Distribución Chi Cuadrado Hipótesis Específica 2 (H _{e2}).....	48
<i>Figura 21.</i> Distribución Chi Cuadrado Hipótesis Específica 3 (H _{e3}).....	50
<i>Figura 22.</i> Distribución Chi Cuadrado Hipótesis Específica 4 (H _{e4}).....	52
<i>Figura 23.</i> Distribución Chi Cuadrado Hipótesis Específica 5(H _{e5}).....	54
<i>Figura 24.</i> Resumen de los valores χ^2 de Pearson entre variables.....	55

Resumen

Este trabajo de investigación busco principalmente determinar la existencia de una relación entre la variable estrés laboral y la variable Clima Organizacional en la Financiera Confianza S.A.A.- Agencia Jauja. Se utilizó el método Deductivo, con un enfoque cuantitativo, perteneciente al diseño no experimental con un alcance transeccional.

Los estadísticos usados para la verificación de la hipótesis fueron el chi cuadrado y el Kendall's Tau – B. Se aplicó los instrumentos de medición a una muestra de 30 trabajadores usando el método censal.

Finalmente se concluyó en aceptar la hipótesis general nula que afirma: No existe relación directa entre el clima organizacional y el estrés laboral en la Financiera Confianza S.A.A - Agencia Jauja. Aunque si existe un porcentaje de trabajadores que sufren estrés laboral en la entidad, ninguna dimensión de clima organizacional está relacionada significativamente con ellos.

Dados esos resultados se debería proponer métodos para reducir el nivel de estrés en los trabajadores, así como ahondar más en otras dimensiones de clima organizacional relacionadas a factores de estrés, en poblaciones muy grandes.

Palabras Clave: Clima organizacional, estrés laboral, dimensiones.

Abstract

This research work mainly seeks to determine the existence of a relationship between the work stress variable and the Organizational Climate variable in Financiera Confianza S.A.A.- Agencia Jauja. The Deductive method was used, with a quantitative approach, belonging to the non-experimental design with a transectional scope.

The statistics used to verify the hypothesis were the chi square and Kendall's Tau - B. The measurement instruments were applied to a sample of 30 workers using the census method.

Finally, it was concluded to accept the null general hypothesis that states: There is no direct relationship between organizational climate and work stress at Financiera Confianza S.A.A - Agencia Jauja. Although there is a percentage of workers who suffer from work stress in the entity, no dimension of organizational climate is significantly related to them.

Given these results, methods should be proposed to reduce the level of stress in workers as well as to delve more into other dimensions of organizational climate related to stress factors, in very large populations.

Key Words: Organizational climate, work stress, dimensions.

Introducción

En la actualidad para las personas el tema de salud mental se ha vuelto muy importante, ya que es este punto un factor motivante para cada individuo, de acuerdo con el estado que se encuentren mentalmente se van a desempeñar en su día a día, así como también influirá en su vida laboral.

Las personas de esta época están sometidas a constantes cambios que pueden producir estrés; que es uno de los fenómenos más comunes, pero a la vez más peligrosos para el ser humano y que altera ese bienestar mental que se debería tener.

Por otro lado en el área laboral, la competitividad que hay en las empresas es mucho más fuerte al que había décadas atrás por lo que el personal que labora en dichas empresas está sometido a una presión fuerte, esto acompañado de otros factores que influyen en el clima organizacional de la empresa (área de trabajo, entorno, compañeros, supervisores, etc.) podrían generar en los individuos un cuadro de estrés laboral, que tendría como parte de sus efectos una baja del rendimiento y eficacia en el desempeño del colaborador y problemas en su vida personal.

Es por esto que en el presente trabajo de investigación se buscó determinar la existencia de una relación entre las variables clima organizacional y estrés laboral, la investigación tuvo lugar en la Financiera Confianza S.A.A. – Agencia Jauja; como se sabe el mercado financiero está tan abarrotado de múltiples entidades que cada entidad de este rubro, por lo que no es suficiente ofrecer los mejores productos, sino también la mejor atención al cliente y para ellos se necesita un personal que pueda dar lo mejor de sí. Esta investigación permitirá aportar conocimiento acerca de estas variables para saber si están relacionadas, y con los resultados que se encuentren proponer medidas para que el funcionamiento de la empresa que se estudió se pueda potenciar positivamente.

Propuesto el objetivo de este trabajo se presenta el contenido de este, el cual se desarrolló a lo largo de seis capítulos:

Capítulo I: Se describe el problema en el contexto actual, también se presenta formulación del problema, los objetivos y la justificación teórica, práctica y metodológica de la investigación.

Capítulo II: Se expondrán los antecedentes y bases teóricas de las variables que se estudió.

Capítulo III: Se presentan las hipótesis tanto general como específicas, así como la operacionalización de las variables.

Capítulo IV: Se expone el método de investigación usado, así como su configuración (enfoque, tipo, diseño, nivel), también se presenta la población y muestra, las técnicas e instrumentos, junto con las pruebas de validez y confiabilidad de los mismos, así como una breve descripción del procesamiento de datos.

Capítulo V: Aquí se presentan todos Los resultados obtenidos del procesamiento de datos, junto con la contrastación de las hipótesis.

Capítulo VI: contiene la discusión de resultados.

Le siguen las Conclusiones y Recomendaciones a las que se llegó, las Referencias usadas a lo largo de todo el trabajo de investigación y los Apéndices que ayudaran a complementar la información expuesta

Capítulo I: Planteamiento Del Estudio

Existe una gran diferencia entre la empresa de antes y la de hoy; actualmente el bienestar de los trabajadores, tanto físico, emocional y psicológico es un tema sumamente importante, ya que influye muchísimo en el desempeño de sus labores, este concepto es prácticamente una generalización ya que sin importar cuál sea el rubro de la empresa igual se cumple.

A la fecha en nuestro país el sector financiero se ha extendido e incrementado, por lo que el nivel de competencia es mucho más fuerte a diferencia de décadas atrás, en las cuales las entidades con este fin eran escasas; con este nivel de competencia es necesario que la entidad financiera ofrezca no solo buenos beneficios sino también una buena calidad en su servicio y atención, para ello se necesita personal capacitado y comprometido con esta meta, lo que hace necesario interesarse en que tan satisfechos se encuentran los trabajadores con sus labores y con su centro de trabajo.

1.1. Delimitación de la Investigación

Es un paso fundamental en el proceso de la investigación que consiste en precisar un lugar, tiempo y concepto, con el fin de asegurar la factibilidad de dicha investigación (Ñaupas et al., 2014).

1.1.1. Territorial.

Esta investigación se realizó dentro de las inmediaciones de la Financiera Confianza S.A.A, entidad que forma parte del grupo Fundación Microfinanzas BBVA, específicamente en la sede ubicada en el distrito de Jauja, provincia de Jauja, departamento de Junín.

1.1.2. Temporal.

El desarrollo y aplicación de esta investigación tuvo lugar durante el periodo del segundo trimestre del año 2021

1.1.3. Conceptual.

A lo largo de este trabajo de investigación, se estudió y analizó a dos variables: el clima organizacional y su influencia en el estrés laboral; a la vez que se buscara determinar si existe relación entre ambas por lo tanto se propone en la figura 1, el siguiente diseño.

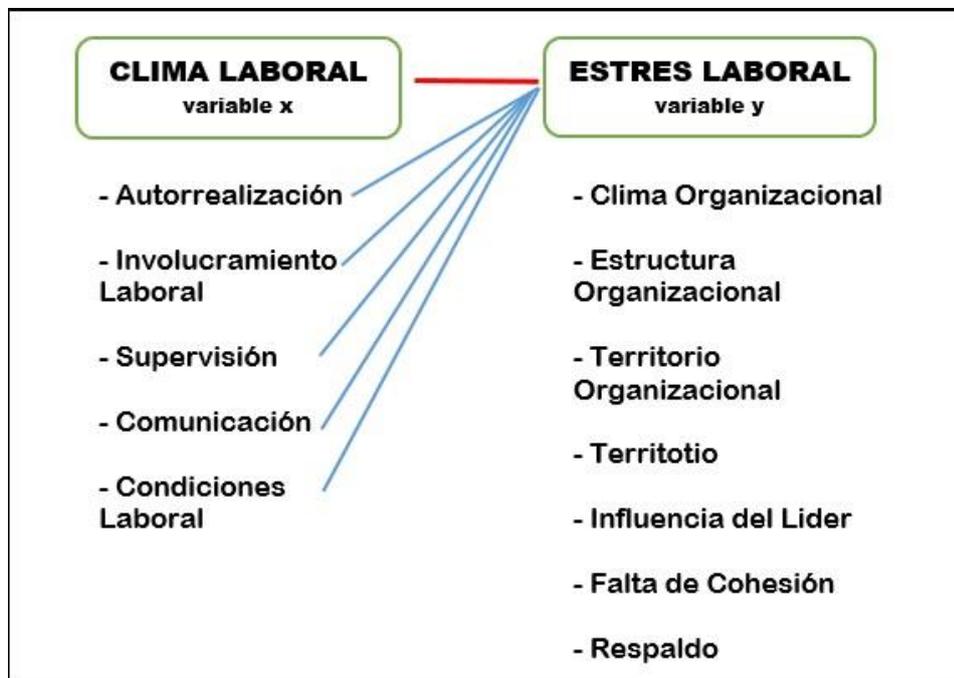


Figura 1. Esquema gráfico de la investigación

1.2. Planteamiento del Problema

La realidad en la que hoy se vive es muy diferente a la que vivieron nuestros padres y abuelos, en el mundo de hoy parte de nuestras prioridades son el tiempo y la competitividad, el ser humano quiere ser el mejor en cada actividad que realice, lo cual ha hecho que en nuestro diario vivir aparezca un ente que silenciosamente va acompañando y este es el estrés.

Fontana (1992), definió al término estrés como la exigencia de las capacidades que posee el individuo para adaptarse en mente y cuerpo; al ser este un factor que prácticamente ya es parte de nosotros también se vuelve parte de nuestras actividades. Ahí aparece el estrés laboral que viene a ser la actitud que tiene el trabajador como respuesta frente a las exigencias laborales en su centro de trabajo, cuando siente que estas sobrepasan sus capacidades. (OIT, 2016).

Al hablar de actitudes y como se comportará el empleado en su ambiente de trabajo es referirse a otra variable igual de importante en el rubro empresarial actual, que es el clima organizacional. Este es un factor considerado igual de primordial, ya que estudios realizados a lo largo de estos años comprobaron que tanto la eficacia, desarrollo, rentabilidad, etc. de la empresa es mucho mejor cuando el empleado se encuentra satisfecho en su entorno laboral, por ello es importante optimizar el clima organizacional de cada centro de trabajo.

Actualmente estos dos puntos son considerados fundamentales en la mayoría de las empresas y organizaciones tanto así que muchas entidades se dedican a concientizar sobre buenas prácticas administrativas para así poder garantizar que los empleados tengan un buen clima organizacional, con un bajo nivel de estrés laboral y así poder lograr un mejor desarrollo para la empresa y también para sus trabajadores.

Este tema además de ser de interés empresarial también se ha vuelto de interés común por lo que incluso hay países que han decidió tomar medidas e incluir métodos de reducción de estrés laboral y una mejora en el clima organizacional; una encuesta realizada en México demostró que casi el 75% de su población sufre de estrés laboral, por varios factores que lo involucran y ellos representa pérdidas para las empresas en las que laboran (Martínez, 2014).

Christian Mejía, docente de la Universidad Continental de Lima colaboró en un proyecto de investigación en el que mostraron las cifras de estrés laboral en seis países de Sudamérica los cuales se observan en la Figura 2, ahí se observa que en cada país hay una presencia considerable de estrés laboral en los trabajadores, por lo que se debería tomar cartas en el asunto no solo a nivel laboral sino como interés nacional (Mejia et al., 2019).

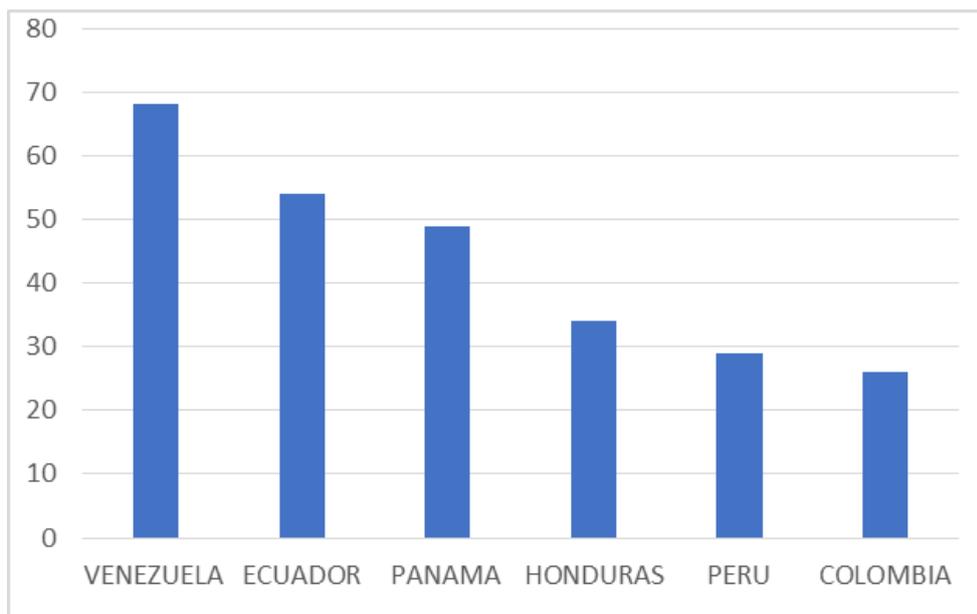


Figura 2. Porcentaje de Estrés laboral en países de Sudamérica (Mejia et al., 2019, p. 207).

Para Jeffrey Pfeffer, profesor de la *Stanford Graduate School of Business*, considera que un mal clima organizacional acompañado de estrés laboral es una de las principales causas de muerte en centros de trabajo en Estados Unidos coincidiendo así con algo dicho por la OMS ya antes, que este era un problema considerado una epidemia mundial (Redaccion Gestion, 2018).

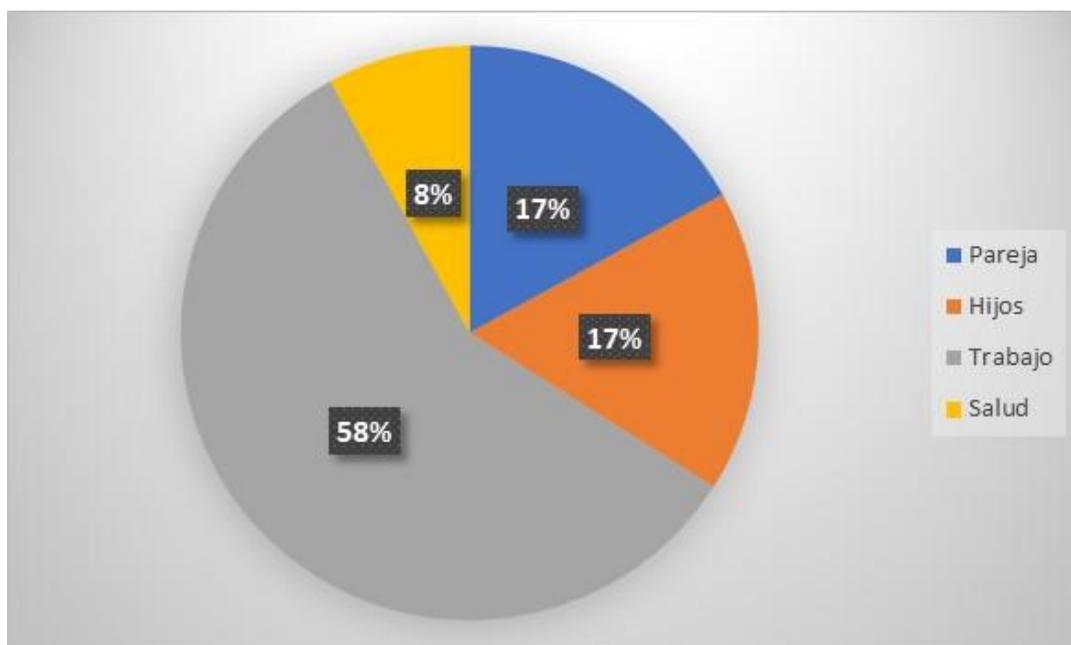


Figura 3. Motivos de Estrés en los Peruanos

A nivel nacional un artículo publicado en RPP Noticias muestra las causas de estrés en nuestro país, véase Figura 3, siendo el motivo mayor el estrés que viven en sus centros de trabajo. (Rpp Noticias, 2016).

Es por esta problemática actual que se consideró importante abordarlo en la investigación. Siendo el estrés un tema muy importante se conversó con la encargada de RRHH de la Financiera Confianza – Agencia Jauja, con el fin de saber su perspectiva general respecto al estrés laboral que experimentan los trabajadores en su centro de trabajo.

Se pudo observar que cada área tiene un motivo diferente que les genera estrés. En el área de Asesoría Comercial una de las causas es el método de trabajo que tienen, las metas mensuales y conseguir su propia cartera de clientes, las cuales aparte de ser un trabajo a presión es un requisito clave para la renovación de contrato del personal; por otro lado en el área de caja el motivo de estrés es que el monto que les proporcionan destinado a riesgo de caja es mínimo, y en caso de algún inconveniente tendrían que afrontarlo de sus propios fondos; en Plataforma el motivo es la exigencia y presión que experimentan los trabajadores para ofrecer los productos que posee la financiera; cabe resaltar que a opinión de los mismos trabajadores si bien están expuestos a situaciones de estrés también se encuentran satisfechos con el clima organizacional en el que están, así como también sienten que reciben el apoyo y respaldo suficiente de parte de sus supervisores y con respecto a remuneraciones, incentivos, bonos, etc. van de acuerdo a la presión y exigencia de sus metas. Como consecuencias del estrés la mayoría coincidió en que experimentan dolores de cabeza, cambios de humor, problemas de sueño y cansancio físico y mental.

A continuación, en la Figura 4, se muestra la opinión de los trabajadores sobre si el estrés afecta su entorno laboral y su trabajo diario; se ve que seis trabajadores, a pesar de estar sometido a cierto nivel de Estrés Laboral, no consideran que afecte considerablemente su entorno laboral o su trabajo, por otro lado 23 trabajadores consideran que el Estrés Laboral que

experimentan si afecta su entorno laboral y su desempeño en su trabajo y uno considera que no experimenta Estrés Laboral.



Figura 4. Percepción de los trabajadores ante la influencia del estrés laboral.

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema General.

¿Qué relación existe entre el estrés laboral y el clima organizacional de la financiera confianza S.A.A Agencia Jauja – Junín 2021?

1.3.2. Problemas Específicos.

- ¿Qué relación existe entre la dimensión autorrealización con el estrés laboral en la financiera confianza S.A.A Agencia Jauja – Junín 2021?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión involucramiento laboral con el estrés laboral en la financiera confianza S.A.A Agencia Jauja – Junín 2021?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión supervisión con el estrés laboral en la financiera confianza S.A.A Agencia Jauja – Junín 2021?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión comunicación con el estrés laboral en la financiera confianza S.A.A Agencia Jauja – Junín 2021?

- ¿Qué relación existe entre la dimensión condiciones laborales con el estrés laboral en la financiera confianza S.A.A Agencia Jauja – Junín 2021?

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo General.

Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el clima organizacional de la financiera confianza S.A.A Agencia Jauja – Junín 2021.

1.4.2. Objetivos Específicos.

- Estimar la relación que existe entre la dimensión autorrealización con el estrés laboral en la financiera confianza S.A.A Agencia Jauja – Junín 2021.
- Estimar la relación que existe entre la dimensión involucramiento laboral con el estrés laboral en la financiera confianza S.A.A Agencia Jauja – Junín 2021.
- Estimar la relación que existe entre la dimensión supervisión con el estrés laboral en la financiera confianza S.A.A Agencia Jauja – Junín 2021.
- Estimar la relación que existe entre la dimensión comunicación con el estrés laboral en la financiera confianza S.A.A Agencia Jauja – Junín 2021.
- Estimar la relación que existe entre la dimensión condiciones laborales con el estrés laboral en la financiera confianza S.A.A Agencia Jauja – Junín 2021.

1.5. Justificación de la Investigación

La justificación de la investigación consiste en explicar las causas que motivaron a realizar este estudio, el por qué y para que de la misma (Bernal, 2010).

1.5.1. Justificación Teórica.

Se realiza esta investigación con el fin científico de que se pueda llegar a integrar al conocimiento de las ciencias administrativas, y a la vez sea tomado como precedente para ser parte fundamental de la estructura y procesos de la empresa; que los dirigentes de esta sean

conscientes de que existe el estrés laboral y que tiene implicancias en el clima organizacional y a su vez ambas variables influirán en el crecimiento y desarrollo eficaz de la empresa.

1.5.2. Justificación Práctica.

La justificación práctica se basa en que este estudio será de mucha ayuda para la entidad Financiera Confianza S.A.A - Agencia Jauja, ya que se espera se logre mejorar y optimizar el nivel de desempeño de sus trabajadores, basándose así, en que se sientan satisfechos con el clima organizacional de su empresa y la vez también se reduzca el nivel de estrés laboral de su personal.

1.5.3. Justificación Metodológica.

Para esta investigación se utilizaron instrumentos de principio cuantitativo, a la vez estos instrumentos pasaron la prueba de validez y confiabilidad, para que puedan ser de utilidad para siguientes proyectos de investigación.

Capítulo II: Marco Teórico

A lo largo de este capítulo se revisaron artículos científicos, tesis nacionales e internacionales y bases teóricas, que a su vez se usaron como antecedentes de las variables que se estudian en este trabajo de investigación, con el fin de expandir nuestros conceptos y conocimientos sobre las mismas y poder tener una percepción más clara.

2.1. Antecedentes de Investigación

2.1.1. Artículos Científicos.

Atalaya (2001), expuso en el artículo El Estrés Laboral y su Influencia en el Trabajo, la relación directa que existe entre el estrés y el desempeño laboral. En este trabajo de investigación se llegó a la conclusión que todos los trabajadores van a llegar a experimentar cuadros de estrés ya sea en mayor o menor proporción, pero deben aprender a convivir con este estado psicológico y manejarlo de forma positiva y para poder lograr esto, la empresa debe interesarse en tomar las medidas preventivas, una de ellas optimizar el clima organizacional de la empresa, ya que el estrés no solo representa un problema para el trabajador sino también para la institución.

De acuerdo a la OIT, (2016) el estrés está muy relacionado con el trabajo, ya que se determina por diversos factores, los principales: la organización del trabajo y el clima organizacional, esto se enuncia en el artículo Estrés en el Trabajo: Un Reto Colectivo, en el cual se demostró la importancia del bienestar tanto físico como mental y emocional ya que es fundamental para aumentar la productividad de la empresa; por lo cual pertenece a una línea de nueva tendencia en la que tanto en países muy desarrollados como en los países en vías de desarrollo lo están colocando dentro de los requisitos que deben existir dentro de la empresa.

2.1.2. Tesis Nacionales e Internacionales.

2.1.2.1. Nacionales.

Choque Apaza (2017), realizó el trabajo de investigación Estrés Laboral y su Influencia en el Clima Organizacional de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos de Tacna – Agencia Puno 2015; se basó en buscar una relación de influencia entre ambas variables, se realizó un cuestionario a 23 trabajadores, que arrojó como resultado que poco menos de la mitad del personal presenta cuadros de estrés y al medir el estrés de acuerdo a sus dimensiones, el porcentaje de calificación negativa no es nada alentador (78%), el cual influye en la calidad de servicio que brindan al cliente, por lo que la influencia que tienen es de un gran nivel.

Montoya (2017), en su tesis Clima organizacional y estrés laboral en los trabajadores de la empresa Manpower Lince, Lima 2017, busco la relación existente entre las dos variables, su investigación se aplicó a 200 trabajadores, es de dicha *service*, usando como instrumento de evaluación la Escala de estrés laboral de la OIT – OMS para evaluar el estrés laboral y para la segunda variable el Cuestionario de clima organizacional de Litwin, G y Stringer, H., con las cuales se llegó a la conclusión que existe una relación altamente significativa entre las dimensiones de clima organizacional y el estrés laboral, por lo que dicha institución debería mejorar sus medidas para lograr disminuir el estrés en sus trabajadores.

Saldaña y Sánchez (2019), en su investigación Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores de entidades públicas pertenecientes a la generación *millennial*, Tarapoto 2018, se basó en buscar la relación que hay entre clima organizacional y estrés laboral, para lo cual se aplicó el instrumento, JSS Cuestionario de Estrés Laboral para medir en el estrés laboral y para medir el clima organizacional se usó la Escala de Clima Laboral CL – SPC, en 50 trabajadores que oscilaban entre los 21 y 38 años. Los resultados demostraron que en dicha institución las variables no se relacionan, lo que quiere decir que el estrés laboral que pueda

llegar a tener los empleados no afecta para nada su clima organizacional, por lo que se observa una variación de resultados de acuerdo con la edad de los trabajadores.

2.1.2.2. Internacionales.

Vargas López (2014) realizó la tesis *El estrés laboral como factor influyente en el clima organizacional de los colaboradores del Grupo Salinas*, Parroquia Salinas – Cantón Guaranda, se correlacionó ambas variables, para lo cual se realizó un cuestionario que fue aplicado a 110 individuos con cuyos resultados se llegó a la conclusión que la mayoría de sus empleados sufren de estrés lo que afecta negativamente al clima organizacional de dicha empresa y este es un punto sin mejoras porque la empresa en cuestión no tiene un programa de medidas para el bienestar físico emocional y psicológico de sus trabajadores.

Barron et al., (2014) en su investigación *Influencia del clima organizacional en el estrés laboral de las PYMES de Rio cuarto en el año 2000*, se aplicó un cuestionario a 241 trabajadores empleando la técnica de muestra aleatoria, con cuyos resultados arrojaron que existe una relación directa entre ambas variables con una gran significancia lo cual hace que la influencia de una variable sobre la otra sea muy elevada, lo que quiere decir que el clima organizacional que exista en la empresa va a depender del nivel de estrés al que estén sometidos sus trabajadores.

2.2. Bases Teóricas

Ya que esta investigación estudia dos variables, se analizan las bases teóricas de cada una de ellas.

2.2.1. Clima Organizacional

2.2.1.1. Definición:

Como primera variable se tiene al clima organizacional. Se eligió como eje principal la definición dada por Palma (2004), autora que es psicóloga titulada por la Universidad Nacional

Mayor de San Marcos, además realizó varias especialidades en diversos países; es una de las más representativa en cuanto al desenvolvimiento humano dentro de las organizaciones.

Elaboro dos instrumentos para poder medir la satisfacción laboral y el clima laboral (Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) y de la Escala CL-SPC Clima Laboral) y también llevó a cabo diversas investigaciones como: Motivación y Clima Laboral en personal de entidades educativas, Satisfacción Laboral, Psicólogo como Agente de Cambio en comunidades Laborales, Trabajo y Salud Laboral, Responsabilidad Social, Involucramiento Laboral entre otros; todo su trabajo ha sido valorado en diversas ocasiones, ha recibido el Premio Iberoamericano de Psicología en el 2003 y se hizo acreedora a un reconocimiento por parte de la Sociedad Peruana de Recursos Humanos, además tanto sus instrumentos de medición y definiciones han sido usadas como referentes populares en muchos trabajos de investigación actuales no solo en el área psicológica sino también en las ciencias administrativas , ya que es muy concreto y ayuda a ver los resultados de una forma muy sencilla y clara, ejemplos del uso de sus propuestas se han expuesto en los antecedentes presentados en el capítulo anterior.

Esta autora, define a esta variable como la percepción que tienen los trabajadores respecto a su entorno de trabajo, y de esta percepción dependerá el desenvolvimiento que tengan en su área de trabajo. Pero a su vez también se menciona definiciones y conceptos que postularon otros autores ya que este tema ha sido un punto de interés para las ciencias administrativas desde hace algunas décadas.

Castro (2019), citando a García (2009), calificó al clima organizacional como un elemento primordial cuando la empresa está en un proceso de desarrollo y competitividad, ya que está relacionado con la forma de ser del individuo por lo cual evoluciona junto con él en la adaptación a su ambiente, las relaciones que genere y el comportamiento que tenga.

Para Uria (2011), el clima organizacional influye tanto en la empresa como en el comportamiento, actitud y desenvolvimiento del trabajador, por lo cual involucra otros aspectos como estilos de liderazgo, formas de comunicación, etc.

Siguiendo el orden cronológico, Tubán (2000) define al clima organizacional como "un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias ya sean negativas o positivas sobre la organización" (p. 7)

Por último, como concepto temporal contemporáneo, Chiavenato (2015) propone que la organización al igual que el individuo tiene la capacidad de adaptarse al entorno que lo rodea, por lo tanto la organización como sus trabajadores deben tener una estructuración referente al clima organizacional que permita la cooperación de ambos con el fin de lograr el éxito de ambas partes.

Para conocer mejor al clima organizacional a lo largo de los años diversos autores usaron dimensiones con diversos indicadores para poder medir y/o conocer la situación en diversas organizaciones en la Tabla 1 se observan varias de estas dimensiones propuestas durante las últimas décadas.

Tabla 1.

Dimensiones de Clima Organizacional según autores

Gavin, 1975 (29)	Campbell et al. 1970 (30)	Steers, 1977 (34)
1. Estructura organizacional	1. Autonomía individual	1. Estructura organizacional
2. Obstáculos	2. Estructura	2. Refuerzo
3. Recompensa	3. Orientación de la recompensa	3. Centralización del poder
4. Espíritu de trabajo	4. Consideración	4. Posibilidad de cumplimiento
5. Confianza y consideración de parte de los administradores	5. Calidez	5. Formación y desarrollo
6. Riesgos y desafíos	6. Apoyo	6. Seguridad contra riesgo
		7. Apertura contra rigidez
		8. Estatus y moral
		9. Reconocimiento y retroalimentación

		10. Competencia
		11. Flexibilidad organizacional
Likert, 1971 (1)	Litwin y Stringer, 1968 (3)	Newman 1977 (33)
1. Métodos de mando	1. Estructura	1. Estilo de supervisión
2. Naturaleza de las fuerzas de motivación	2. Responsabilidad	2. Características de la tarea
	3. Estructura Recompensa	3. Relación desempeño – recompensa
3. Naturaleza de los procesos de comunicación	4. Riesgo	4. Motivación laboral
4. Naturaleza de los procesos de influencia y de interacción	5. Calidez	5. Equipo y distribución de personas y materiales
5. Toma de decisiones	6. Apoyo	6. Entrenamiento
7. Proceso de control	7. Normas	7. Políticas sobre toma de decisiones
8. Objetivos de resultados y de perfeccionamiento	8. Conflicto	8. Espacio de trabajo
	9. Identidad	9. Presión para producir
		10. Responsabilidad e importancia del trabajo
Sonia Palma Carrillo (2004)	1. Autorrealización	
	2. Involucramiento laboral	
	3. Supervisión	
	4. Comunicación	
	5. Condiciones Laborales	

Fuente: (Bustamanarí et al., 2016)

2.2.1.2. Dimensiones:

Como ya se mencionó anteriormente, para este estudio se tomó como base al concepto dado por Sonia Palma, quien al plantear la definición de Clima laboral también propuso dividirla en cinco dimensiones con el fin de facilitar su evaluación obtener resultados más claros.

El modelo de Palma (2004) consiste en mostrar el sentir o posición que tiene el trabajador respecto a las dimensiones que se expondrán a continuación,

- **Autorrealización:** Busca saber la perspectiva que tiene el individuo acerca de las oportunidades de crecer tanto personal, como profesionalmente en su puesto de trabajo.
- **Involucramiento Laboral:** Busca saber cómo se siente el individuo frente a la participación que tiene dentro de la empresa u organización en la que labora, si se le toma en cuenta en decisiones o si se le considera un ente importante dentro de la misma.
- **Supervisión:** Busca saber la perspectiva del individuo respecto a la relación que lleva con sus supervisores o jefes inmediatos, su opinión acerca del apoyo que reciben de parte de ellos y del desempeño de estos.
- **Comunicación:** Busca saber el sentir de los trabajadores acerca de cómo se relacionan o conviven dentro de la empresa, la fluidez, claridad, coherencia de los comunicados que se dan entre los mismos trabajadores, con sus supervisores y hasta con los clientes.
- **Condiciones Laborales:** Busca saber la opinión de los trabajadores frente a las retribuciones, facilidades, comodidades y facilidades que les ofrece la empresa por estar laborando a fin de hacer su trabajo diario más satisfactorio.

2.2.2. Estrés Laboral

2.2.2.1. Definición:

Este es nuestra segunda variable de estudio, de la cual a continuación veremos definiciones planteadas por diversos autores.

Para llevar a cabo esta investigación se eligió como punto principal la definición dada por la OMS (2007), la cual define al estrés laboral como la reacción que tiene el trabajador cuando las exigencias laborales, superan sus habilidades, destrezas y conocimientos; pero asimismo también hay muchos otros autores que se han referido a esta variable.

En la Tabla 2 se observa un resumen acerca de teorías y definiciones expuestas por diversos autores a lo largo de los años

Tabla 2.

Definiciones de Estrés Laboral según autores.

Año	Autor	Definición
1991	Davis y Newstrom	El estrés laboral aparece como consecuencia de la incapacidad que siente el trabajador de no alcanzar sus metas lo cual conlleva a sentirse agotado emocionalmente y tiene un sentimiento de apatía hacia su centro de labores (Atalaya, 2001)
1994	Stonner	El estrés laboral es la tensión que experimenta el trabajador cuando siente que la exigencia de sus labores está por encima de sus capacidades y por lo tanto no podrá cumplirlas (Atalaya, 2001)
2004	Stavroula Leka BA MSc Phd y et al.	El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación.
2010	Robbins, 2010	El estrés laboral es la reacción adversa de la gente ante una presión excesiva debido a exigencias extraordinarias, restricciones u oportunidades. A pesar de esto si se maneja de forma adecuada puede llegar a ser positivo.
2013	Gibson, et Al.	El estrés es una respuesta de adaptación, mediada por las diferencias individuales, que es consecuencia de cualquier acción, situación o evento que impone una demanda especial en una persona.
2015	Chiavenato	El estrés es un estado emocional desagradable que se presenta cuando las personas no estas seguras de su capacidad para afrontar un desafío relacionado con algo que consideran importante o valioso.
2016	Iniesta et al.	El estrés es un proceso en el que las demandas ambientales comprometen o superan la capacidad adaptativa del organismo, dando lugar a cambios biológicos y psicológicos que pueden hacer que la persona enferme.

Fuente: Elaboración propia basada en Muguruza, (2018)

2.2.2.2. Causas y Consecuencias:

El estrés viene a ser el resultado de la interacción que se da entre las condiciones que existen en el ambiente laboral y las reacciones que estas producen. Puede ser una mala

organización en el trabajo, el exceso de presión junto con el no saber cómo manejarlo, una mala gestión laboral; la mayoría de las causas tienen que ver con el modo en que se gestionan las empresas. Todo esto conlleva al individuo a sufrir cuadros de estrés, que va a afectar a cada persona de un modo distinto, puede provocar una mala salud tanto mental como física, esto en el área personal y en el área laboral puede llegar a provocar comportamientos no habituales en el área de trabajo; si el estrés lo sufre una cantidad significativa de trabajadores, va a afectar también a la empresa ya que su funcionamiento va a resultar afectado y su gestión también. (Stavroula et al., 2004)

2.2.2.3. Dimensiones:

Ya que se tomó como base de la investigación el modelo propuesto por la (OMS, 2007), elaborado por Ivancevich & Matteson, quienes con el fin de facilitar la evaluación del estrés en el personal de las empresa propusieron las siguientes siete dimensiones:

- **Clima organizacional:** Es el conjunto de cualidades de la calidad del día a día laboral, que llega a influir positiva o negativamente en la producción de la empresa así como también en el desarrollo personal del trabajador.
- **Estructura organizacional:** Trata sobre como el personal está coordinado u organizado, en general se toma en cuenta cuatro puntos para lograrlo: coordinación de esfuerzos, objetivos en común, división del trabajo y una jerarquía de autoridad
- **Territorio organizacional:** Viene a ser el espacio físico del que se dispone en el centro de labores.
- **Territorio:** Es el ambiente laboral en el que se encuentra el trabajador, en el que no solo tiene que ver el espacio físico, sino que intervienen factores que influyen en la salud y bienestar del trabajador.

- **Influencia del líder:** Es la influencia que ejercen, en especial los supervisores o jefes, sobre el resto del personal de modo que logren modificar el comportamiento de estos.
- **Falta de cohesión:** Se da cuando el trabajador no se siente identificado con su grupo o área de trabajo.
- **Respaldo:** Se refiere a impulsar las relaciones interpersonales entre los miembros del mismo grupo o área de trabajo, de modo que cada individuo sienta el apoyo de este y así lograr mejores resultados.

Capítulo III: Hipótesis Y Variables

3.1. Hipótesis

3.1. Hipótesis General.

Existe relación directa entre el clima organizacional y el estrés laboral en la Financiera Confianza S.A.A - Agencia Jauja-Junín 2021 y su relación con el estrés laboral.

3.2. Hipótesis Específicas.

- Existe relación entre la dimensión autorrealización con el estrés laboral en la financiera confianza S.A.A Agencia Jauja – Junín 2021.
- Existe relación la dimensión involucramiento laboral con el estrés laboral en la financiera confianza S.A.A Agencia Jauja – Junín 2021.
- Existe relación entre la dimensión supervisión con el estrés laboral en la financiera confianza S.A.A Agencia Jauja – Junín 2021.
- Existe relación entre la dimensión comunicación con el estrés laboral en la financiera confianza S.A.A Agencia Jauja – Junín 2021.
- Existe relación entre la dimensión condiciones laborales con el estrés laboral en la financiera confianza S.A.A Agencia Jauja – Junín 2021.

3.2. Identificación de Variables

Esta investigación tiene como base el estudio y análisis de dos variables:

- Clima Organizacional: Es la percepción que tienen los trabajadores respecto a su entorno de trabajo; a la vez puede ser usada como diagnóstico y de acuerdo a los resultados que arrojen realizar las acciones necesarias para que tanto el proceso como los resultados organizacionales sean más óptimos y eficaces (Palma, 2004)
- Estrés laboral: Es la reacción física y/o emocional que se manifiesta a modo de respuesta frente un daño originado por las diferentes exigencias y las situaciones que

deben afrontar a diario en el centro de trabajo y que sobrepasan las capacidades o recursos del trabajador (OIT, 2016)

3.3. Operacionalización de Variables

Estrés Laboral	Definición Conceptual: Para la OIT, el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa. (OIT, 2016) (https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf)				
Definición Operacional	Dimensiones	Items	Tipo de variable	Escala / Medida	Nivel / Rango
> 100 alto ≤ 150 > 50 medio ≤ 100 ≥ 0 bajo ≤ 50	Clima organizacional	1, 8, 15, 22	Ordinal	0=nunca 1=raras veces 2=ocasionalmente 3=algunas veces 4=frecuentemente 5=generalmente 6=siempre	> 11 alto ≤ 16 > 5 medio ≤ 11 ≥ 0 bajo ≤ 5
	Estructura organizacional	2, 9, 16, 23			> 11 alto ≤ 16 > 5 medio ≤ 11 ≥ 0 bajo ≤ 5
	Territorio organizacional	3, 10, 17			> 8 alto ≤ 12 > 4 medio ≤ 8 ≥ 0 bajo ≤ 4
	Territorio	4, 11, 18			> 8 alto ≤ 12 > 4 medio ≤ 8 ≥ 0 bajo ≤ 4
	Influencia del líder	5, 12, 19, 24			> 11 alto ≤ 16 > 5 medio ≤ 11 ≥ 0 bajo ≤ 5
	Falta de cohesión	6, 13, 20, 25			> 11 alto ≤ 16 > 5 medio ≤ 11 ≥ 0 bajo ≤ 5
	Respaldo	7, 14, 21			> 8 alto ≤ 12 > 4 medio ≤ 8 ≥ 0 bajo ≤ 4
Clima Laboral	Definición conceptual: “Es la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función de aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan la tarea”. (Palma, 2004)				

Definición Operacional	Dimensiones	Indicador	Items	Tipo de variable	Escala / Medida	Nivel / Rango
Integración de las cinco dimensiones que componen la variable clima laboral. > 160 muy favorable ≤ 200 > 120 favorable ≤ 160 > 80 medio ≤ 120 > 40 desfavorable ≤ 80 ≥ 0 muy desfavorable ≤ 40	Autorrealización	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora personal • Mejora profesional 	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46.	Ordinal	0= Ninguna o Nunca 1= Poco 2= Regular o Algo 3= Mucho 4= Todo o siempre	> 32 muy favorable ≤ 40 > 24 favorable ≤ 32 > 16 medio ≤ 24 > 8 desfavorable ≤ 16 ≥ 0 muy desfavorable ≤ 8
	Involucramiento Laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso con la organización • Identificación con la organización 	2, 7, 12, 22, 27, 32, 37, 42, 47.	Ordinal		
	Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo para las tareas • Funcionamiento 	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 42, 48.	Ordinal		
	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Fluidez en la comunicación • Claridad en la comunicación 	4, 9, 14, 19, 24, 34, 39, 44, 49.	Ordinal		
	Condiciones laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos materiales • Elementos psicológicos • Elementos económicos 	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50.	Ordinal		

Capítulo IV: Metodología

4.1. Métodos de Investigación

4.1.1. Métodos Generales.

Esta investigación tuvo como método general al método científico.

Se entiende como método científico al conjunto de reglas, normas, etc., de las cuales se puede valer para buscar la solución a los problemas que se presenten a lo largo de la investigación, Bonilla y Rodríguez (2000) citado por (Bernal, 2010).

4.1.2. Métodos Específicos.

Siendo el método científico tan complejo fue estudiado por diversas escuelas, por lo tanto tiene diversas ramas; este trabajo pertenece al método específico Deductivo, el cual consiste en ir de lo general (teoremas, leyes, principios, etc.) a lo particular (aplicarla al problema planteado) (Bernal, 2010).

4.2. Configuración de la Investigación

4.2.1. Enfoque de la investigación

De acuerdo con las características de esta investigación, tiene un enfoque cuantitativo, ya que para poder probar las hipótesis planteadas, se recurrirá a la recolección de datos y al análisis estadístico del mismo.

“El enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (Hernández et al., 2014, p. 4).

4.2.2. Tipo de investigación

El tipo de esta investigación es la aplicada. Que es el tipo de investigación que dedica a resolver problemas de naturaleza productiva de la sociedad, de una manera objetiva. (Ñaupas et al., 2014)

4.2.3. Nivel de investigación

El nivel al que pertenece esta investigación es el relacional. Ñaupas et al. (2014), denominan a este nivel también con el nombre de *covarianza* ya que dentro de la investigación se lanzan proposiciones o hipótesis que buscaran entablar una relación entre dos o más variables, sin la necesidad de imponer una dependencia de alguna de ellas.

Para este caso en particular se deberá realizar procesos estadísticos para conocer la relación entre las dos variables de estudio, así como su medida.

4.2.4. Diseño de investigación

El diseño de esta investigación es No Experimental ya que no hubo manipulación de las variables ni se forzó relacionarlas para que parecieran dependientes una de otra, sino que se observó el desarrollo de ambas de forma natural e individual y si ninguna alteración.

De acuerdo a su alcance es de alcance transeccional, también conocido como transversal, ya que la recolección de datos se llevó a cabo en un solo periodo de tiempo y es de ese periodo el que se estudiara (Hernández et al., 2014).

4.3. Población y Muestra

4.3.1. Población.

Se entiende por población al conjunto de elementos a los cuales se refiere la investigación. (Bernal, 2010).

Para este estudio se contó con una población de 30 trabajadores de la financiera confianza S.A.A Agencia Jauja.

4.3.2. Muestra.

Es un subgrupo de la población, sobre la cual se va a trabajar y debe ser representativa de la misma. (Hernández et al., 2014); en este caso la muestra comprende a la totalidad de trabajadores que son 30.

4.3.2.1. Unidad de análisis.

Se reconoce preguntando ¿Qué o quién es?, ya que viene a ser el objeto de estudio, son conocidos también con el nombre de elementos o casos. (Hernández et al., 2014); en esta investigación la unidad de análisis vendría a ser los trabajadores de la financiera confianza S.A.A Agencia Jauja.

4.3.2.2. Tamaño de la muestra.

En este caso el tamaño de la muestra comprende los 30 trabajadores de la financiera confianza S.A.A Agencia Jauja.

4.3.2.3. Selección de la muestra.

Para seleccionar la muestra hay varios métodos y formas, pero en este caso se realizó una selección censal lo que quiere decir que se trabajará con la totalidad de trabajadores, sin excluirá ninguno.

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó para la recolección de datos de esta investigación es la encuesta en la modalidad de cuestionario el cual “consiste en formular un conjunto sistemático de preguntas escritas, en una cédula, que están relacionadas a hipótesis de trabajo y por ende a las variables e indicadores de investigación” (Ñaupas et al., 2014, p. 211).

Se utilizó dos cuestionarios para medir las dos variables que se estudiaron; para la variable Clima Laboral se utilizó el cuestionario Escala de Clima Laboral CL – SPL de Sonia Palma y para medir el Estrés Laboral se usó el cuestionario Escala de estrés laboral de la OIT – OMS; revisar Apéndice B para ver especificaciones y fichas técnicas de dichos instrumentos y sus respectivos cuestionarios.

4.4.1. Confiabilidad

La confiabilidad del cuestionario viene a ser la capacidad del instrumento para generar resultados consistentes al aplicarlo repetidamente en condiciones parecidas. (Bernal, 2010)

Para poder medir la confiabilidad de nuestro instrumento, se utilizó el método Alfa de Cronbach, Celina y Campos (2005), indican que para que la confiabilidad de nuestro instrumento sea aceptable debe arrojar valores por encima de 0.7.

Se presentan resultados generales de las dos variables en cuestión en este capítulo; en la tabla 3 se visualiza el puntaje obtenido para la variable Estrés Laboral de 0.831 y en la tabla 4 se muestra el resultado estadístico de fiabilidad de la variable Clima Laboral con un puntaje de 0.868, por lo que en ambos casos el puntaje está en un nivel aceptable, que indica que el instrumento usado si es confiable.

Tabla 3.

Estadísticos de fiabilidad de estrés laboral.

Dimensión	Alfa de Cronbach	N° elementos
Clima organizacional	0.749	4
Estructura organizacional	0.733	4
Territorio organizacional	0.748	3
Territorio	0.606	3
Influencia del líder	0.766	4
Falta de cohesión	0.691	4
Respaldo	0.711	3
Total	0.831	25

Tabla 4.

Estadísticos de fiabilidad de clima laboral

Dimensión	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Autorrealización	0.701	10
Involucramiento Laboral	0.739	10
Supervisión	0.690	10
Comunicación	0.782	10
Condiciones laborales	0.715	10
Total	0.868	50

4.4.2. Validez.

Hernández et al., (2014) define a la validez como “el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir.” (p. 200).

Para poder comprobar la validez del instrumento usado se uso el test de Kaiser Mayer Olkin y el test de Estabilidad de Bartlett, cuyos resultados se presentan a continuación. En la Tabla 5 se tienen los resultados de la variable Estrés Laboral y en la Tabla 6 se ven los resultados de la variable Clima Laboral, en ambas los resultados son cifras aceptables por lo que se puede decir que el instrumento usado es válido.

Tabla 5.

Prueba de KMO y Bartlett de estrés laboral

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		.423
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	412.411
	Gl	300
	Sig.	0.000

Tabla 6.

Prueba de KMO y Bartlett de clima laboral

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		.741
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	2106.574
	Gl	1225
	Sig.	.000

4.5. Proceso de recolección de datos

En la investigación cuantitativa un factor importante es la observación al momento de recolectar los datos y para verificar las hipótesis planteadas (Ñaupas et al., 2014).

Primero se coordinó el permiso para la visita y las entrevistas, con la encargada de RR.HH. de la Financiera Confianza S.A.A Agencia Jauja. El día acordado se organizó las entrevistas con el personal por grupos según las áreas de trabajo, para evitar aglomeraciones

debido a la pandemia que aún sigue estando presente, se les explico la forma de completar los cuestionarios recalcando el detalle del anonimato a fin de obtener respuestas sinceras. ,

4.6. Descripción del Análisis de datos y prueba de hipótesis

En este capítulo se detallará el proceso al que será sometido al análisis de datos en sus diferentes facetas: descriptivo, inferencial.

4.6.1. Análisis Descriptivo.

Trata de plasmar la interpretación de todo lo relacionado con la investigación (problema, objetivos, teorías, etc.) (Bernal, 2010)

Para procesar los datos obtenidos de la encuesta realizada a los 30 trabajadores de la financiera confianza S.A.A Agencia Jauja, se utilizaron los programas MS. Excel 2019 y SPSS V.22, al final se expusieron los resultados de cada variable para poder buscar la relación existente entre estas.

4.6.2. Descripción del Análisis Inferencial.

El análisis inferencial sirve para probar hipótesis y estimar parámetros. (Hernández et al., 2014, p. 299), por otro lado una vez realizado este análisis, se debe aplicar a toda la población así como a la muestra

4.6.3. Descripción de la Prueba De Hipótesis.

Se realizó la contrastación de todas las hipótesis planteadas tanto las generales como las específicas, una vez realizado esto se entablarán las hipótesis nulas y alternas, luego pasara por la prueba χ^2 de Pearson, de acuerdo a los resultados de estas pruebas se decidirá cuál de las hipótesis se aceptaran (Lind et al., 2012)

Para procesar estos datos se usó el software JASP que es un proyecto de código abierto respaldado por la Universidad de Ámsterdam, tiene una interfaz intuitiva que fue diseñada pensando en el usuario ofrece procedimientos de análisis estándar tanto en su forma clásica como bayesiana (JASP, 2021, párr. 3-5).

Capítulo V: Resultados

En este capítulo se expondrán la contrastación de hipótesis y los resultados obtenidos a raíz de los datos recolectados que se manifestó en capítulos anteriores.

5.1. Descripción del Trabajo de Campo

Para este trabajo de investigación se realizó un cuestionario cerrado a los 30 colaboradores que trabajan en la Financiera Confianza S.A.A - Agencia Jauja, el cuestionario se basó en estudiar las dos variables propuestas, así como sus dimensiones, para luego buscar la relación existente entre ambas; así se consiguió plantear el objetivo y las hipótesis.

En la Tabla 7 se muestran las frecuencias obtenidas de acuerdo al sexo, edad, tipo de contrato y área de trabajo de los encuestados, se puede apreciar que todos los encuestados participaron por lo que no hay ni una cantidad perdida.

Tabla 7.

Perfil de participantes

		f°	%
Genero	masculino	13	43.3 %
	Femenino	17	56.7 %
Edad	de 20-25	3	10.0 %
	de 26-30	4	13.3 %
	de 31-35	7	23.3 %
	de 36-40	5	16.7 %
	de 46-50	4	13.3 %
	de 51-55	4	13.3 %
	de 56-60	2	6.7 %
	más de 60	1	3.3 %
Tipo de Contrato	Contrato indefinido	4	13.3 %
	Contrato determinado	21	70.0 %
	Contrato por periodo de prueba	3	10.0 %
	Contrato de prácticas	2	6.7 %
Área de Trabajo	Administrativo	3	10.0 %
	Asesores comerciales	13	43.3 %

asesores de servicio (cajeros)	6	20.0 %
Otros	8	26.7 %

5.2. Presentación de Resultados

5.2.1. Resultados de variable Estrés Laboral

En la Tabla 8 se reflejan los resultados estadísticos descriptivos de la variable Estrés Laboral realizada a 30 trabajadores, de los cuales se aprecia que se trabajó con cálculos generales en base a sus siete dimensiones, en el Apéndice C se muestran los estadísticos descriptivos individuales por cada dimensión.

Tabla 8.

Estadística Descriptiva de Estrés Laboral

	d1 EL	d2 EL	d3 EL	d4 EL	d5 EL	d6 EL	d7 EL
N	30	30	30	30	30	30	30
Missing	0	0	0	0	0	0	0
Median	2	2	2	3	3	3	2.5
Minimum	1	1	1	1	2	2	1
Maximum	3	3	3	3	3	3	3

A continuación se expondrán los resultados de las frecuencias de modo general por dimensiones; para ver las tablas de frecuencias por cada ítem a considerar, individualmente véase apéndice D.

5.2.1.1. Clima Organizacional

Como se ve en la Tabla 9, para esta dimensión de EL, una gran parte de los trabajadores (80%) tiene una opinión positiva, que va desde el nivel medio hasta el nivel alto, lo cual hace considerar al clima organizacional que existe en la financiera Confianza SAA Agencia Jauja, como positivo.

Tabla 9.

Frecuencias de la dimensión Clima Organizacional

Levels	Counts	% of Total
bajo	6	20.0 %
medio	20	66.7 %
alto	4	13.3 %

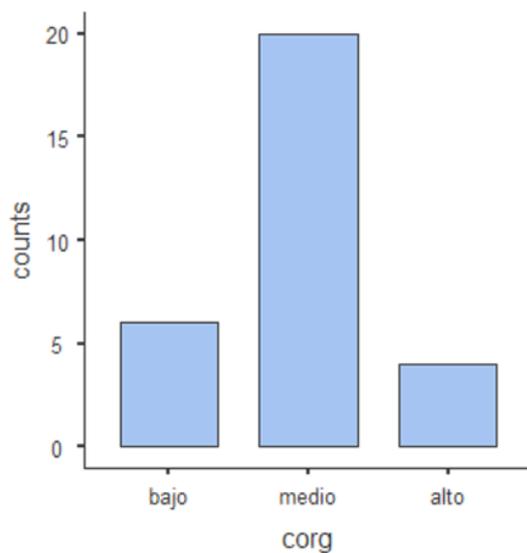


Figura 5. Gráfico de frecuencias de la dimensión Clima Organizacional.

5.2.1.2 Dimensión Estructura Organizacional:

En la Tabla 10 se puede ver las frecuencias establecidas para la dimensión Estructura Organizacional, en la que se observa que solo es un mínimo de dos trabajadores los que tienen una calificación de nivel baja, lo cual indica que los trabajadores sienten que la empresa les da las facilidades necesarias para que ellos puedan cumplir con sus labores y lograr sus objetivos.

Tabla 10

Frecuencias de la dimensión Estructura Organizacional

Levels	Counts	% of Total
bajo	2	6.7 %
medio	15	50.0 %
alto	13	43.3 %

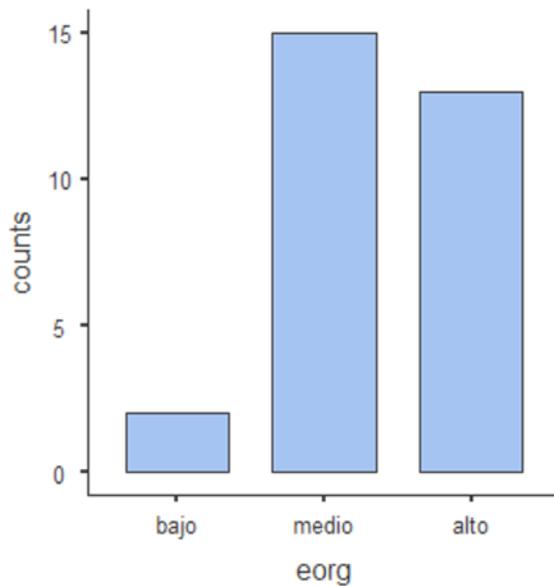


Figura 6. Gráfico de frecuencia de la dimensión Estructura organizacional

5.2.1.3 Dimensión Territorio Organizacional

Aunque para esta dimensión hay una cantidad considerable de personal que le da una calificación baja (23%), más del 50% de los trabajadores tiene una calificación entre media y alta por lo que, a pesar de esto se sigue considerando como buena la percepción de los trabajadores hacia esta dimensión la cual indica que la relación entre las diferentes áreas es buena pero podría mejorar.

Tabla 11.

Frecuencias de la dimensión Territorio Organizacional

Levels	Counts	% of Total
bajo	7	23.3 %
medio	10	33.3 %
alto	13	43.3 %

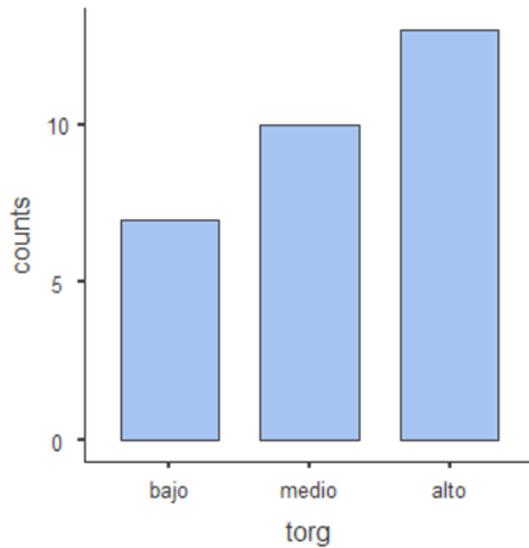


Figura 7. Gráfico de frecuencia de la dimensión Territorio Organizacional

5.2.1.4. Dimensión Territorio

En este caso la percepción positiva acerca de esta dimensión es de casi el 97%, frente a solo una persona que lo califico como bajo; lo cual da como resultado de esta dimensión una calificación buena y adecuada.

Tabla 12.

Frecuencia de la dimensión Territorio

Levels	Counts	% of Total
bajo	1	3.3 %
medio	13	43.3 %
alto	16	53.3 %

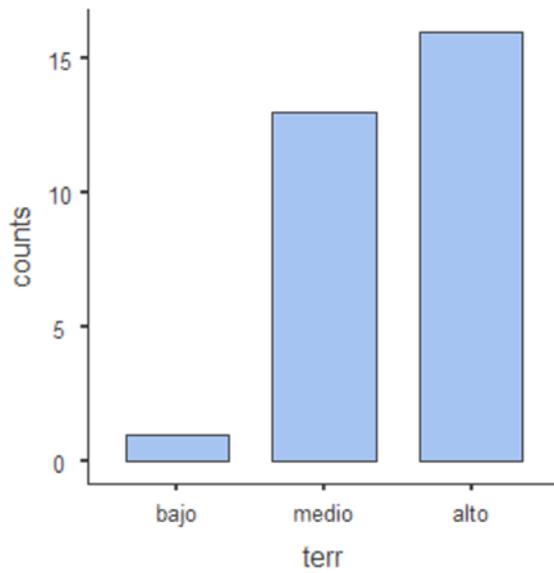


Figura 8. Gráfico de frecuencia de la dimensión Territorio

5.2.1.5. Dimensión Influencia de Líder

Tabla 13

Frecuencia de la dimensión Influencia de Líder

Levels	Counts	% of Total
medio	13	43.3 %
alto	17	56.7 %

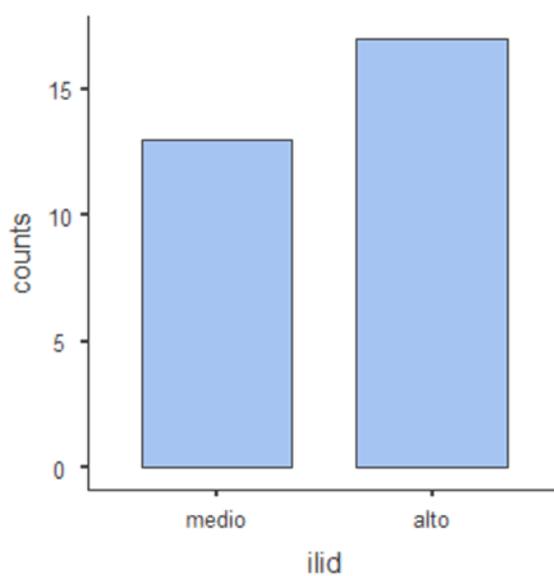


Figura 9. Frecuencia de la dimensión Influencia de Líder

En la Tabla 13 se observan los resultados de esta dimensión y se demuestra que ningún trabajador tuvo como un calificativo bajo, todos lo calificaron en un rango de medio a alto, lo que muestra que la guía y supervisión que se está realizando en la financiera corresponden a una buena gestión.

5.2.1.6. Dimensión Falta de Cohesión

Al igual que con la dimensión anterior, en este caso también el número de personas que calificaron como bajo a esta dimensión es de cero, frente un 60% que lo califico con un nivel alto. Por lo tanto la relación interpersonal entre trabajadores y el trabajo en equipo dentro de la institución es bueno.

Tabla 14

Frecuencia de la dimensión Falta de cohesión.

Levels	Counts	% of Total
medio	12	40.0 %
alto	18	60.0 %

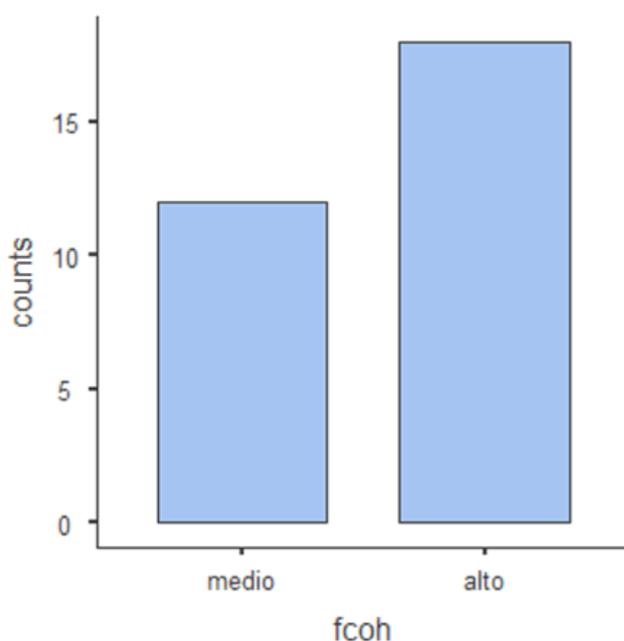


Figura 10. Frecuencia de la dimensión Falta de cohesión.

5.2.1.7. Dimensión Respaldo de Grupo

Para este caso se evalúa el soporte que se brindan entre trabajadores de un área o grupo de trabajo para poder alcanzar las metas propuestas, la percepción del personal sobre esta dimensión es buena ya que la mitad tiene una calificación alta pero podrían tomarse medidas a fin de que mejore la perspectiva de los que la calificaron en un rango de bajo a medio.

Tabla 15

Frecuencia de la dimensión Respaldo de grupo

Levels	Counts	% of Total
bajo	2	6.7 %
medio	13	43.3 %
alto	15	50.0 %

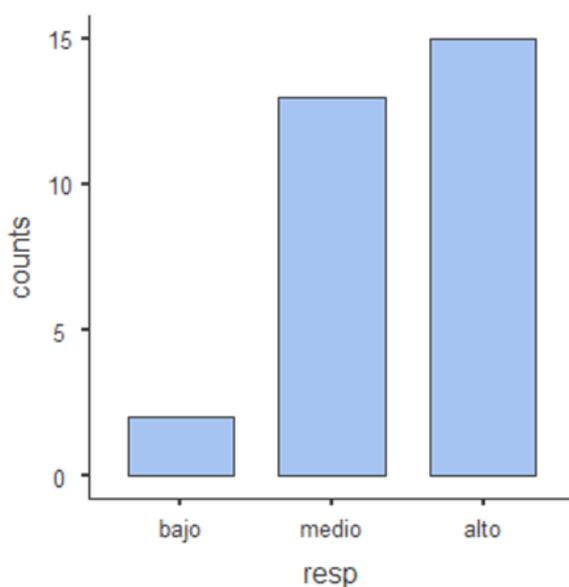


Figura 11. Gráfico de frecuencias de la dimensión Respaldo

5.2.2. Resultados de variable Clima Organizacional

A continuación se muestra en la tabla 16 los resultados estadísticos descriptivo de las cinco dimensiones del clima organizacional, aplicada en los 30 trabajadores de la financiera Confianza SAA Agencia Jauja, los resultados estadísticos descriptivos individuales de cada dimensión se pueden visualizar en el Apéndice C.

Tabla 16.

Estadística Descriptiva de Clima Organizacional

	d1 CL	d2 CL	d3 CL	d4 CL	d5 CL
N	30	30	30	30	30
Missing	0	0	0	0	0
Median	4	4	4	4	4
Minimum	3	2	3	3	3
Maximum	5	4	4	5	5

A continuación se expondrán los resultados de las frecuencias de modo general por dimensiones; para visualizar las tablas de frecuencias individuales de cada ítem a considerar ir a apéndice E.

5.2.2.1. Dimensión Autorrealización

En la tabla 17 se exponen los resultados de frecuencias de la dimensión autorrealización, los niveles de consideración van desde medio hasta muy favorable, con la mayoría considerándola favorable y con cero trabajadores que tengan una percepción negativa , lo que quiere decir que los trabajadores sienten que en sus puestos de trabajo puede llegar a superarse personal y profesionalmente.

Tabla 17.

Frecuencia de la dimensión Autorrealización

Levels	Counts	% of Total
medio	9	30.0 %
favorable	20	66.7 %
muy favorable	1	3.3 %

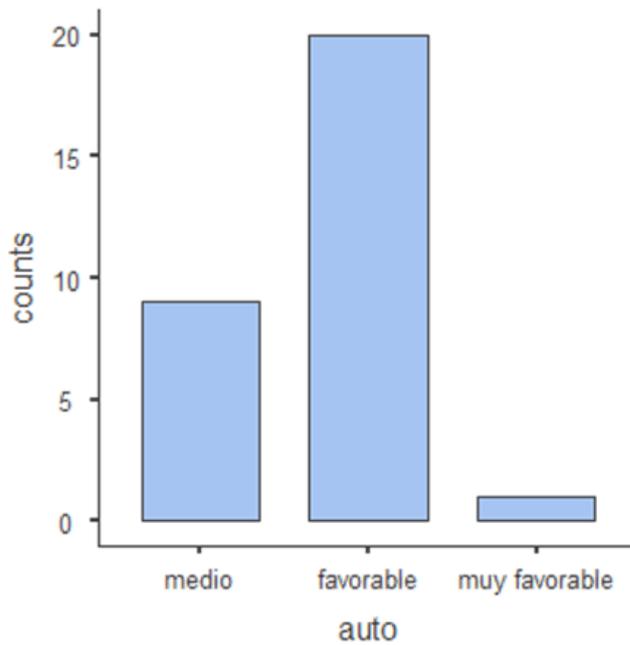


Figura 12. Gráfico de Frecuencia de la dimensión Autorrealización

5.2.2.2. Dimensión Involucramiento Laboral

En Tabla 18 aparece la opción desfavorable, aunque solo represente el 3 % a diferencia de las otras dimensiones es la que tiene la calificación más baja, lo cual indica que los trabajadores no se sienten 100% identificados con la institución o satisfechos con su puesto de trabajo.

Tabla 18.

Frecuencia de la dimensión Involucramiento Laboral

Levels	Counts	% of Total
desfavorable	1	3.3 %
medio	13	43.3 %
favorable	16	53.3 %

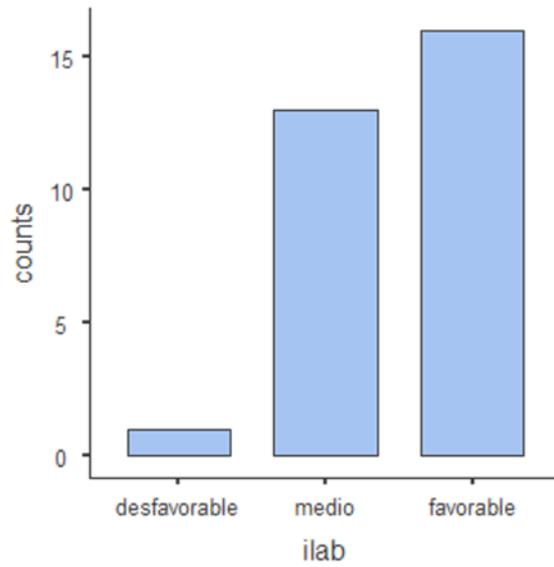


Figura 13. Gráfico Frecuencia de la dimensión Involucramiento Laboral

5.2.2.3. Dimensión Supervisión

Tabla 19.

Frecuencia de la dimensión Supervisión

Levels	Counts	% of Total
medio	11	36.7 %
favorable	19	63.3 %

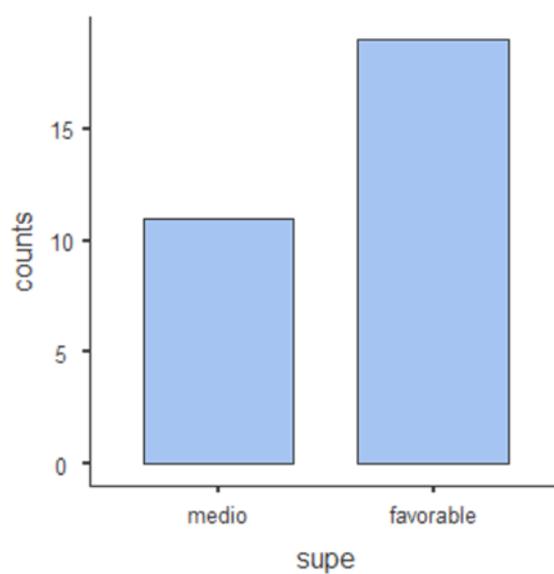


Figura 14. Frecuencia de la dimensión Supervisión

En la Tabla 19 se observa que la calificación a esta dimensión en dos niveles: medio y favorable, si bien no hay nadie que lo califique como desfavorable tampoco hay ninguno que lo califique como muy favorable. Muestra que el papel de los superiores no está mal, pero se podría mejorar aspectos a fin de que los empleados se sientan más apoyados y apreciados por estos.

5.2.2.4. Dimensión Comunicación

En la tabla 20 se aprecia la calificación del personal acerca de su percepción sobre la comunicación que existe dentro de la financiera; los calificativos en el rango de medio a muy favorable, lo que es indicativo que si hay una buena comunicación entre los trabajadores y superiores.

Tabla 20.

Frecuencia de la dimensión Comunicación

Levels	Counts	% of Total
medio	10	33.3 %
favorable	18	60.0 %
muy favorable	2	6.7 %

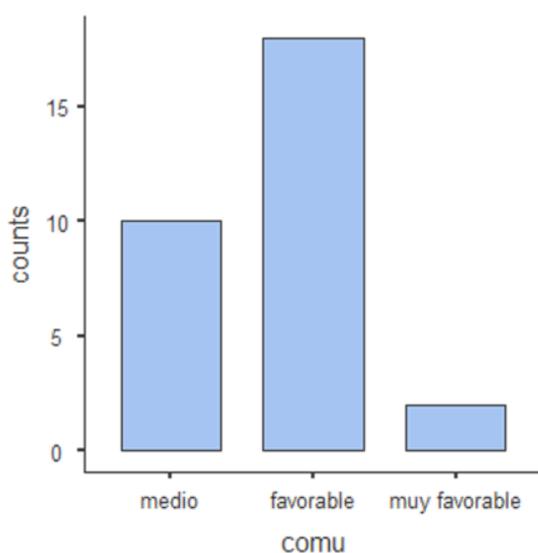


Figura 15. Gráfico Frecuencia de la dimensión Comunicación

5.2.2.5. Dimensión Condiciones Laborales

Para esta dimensión se toma en cuenta la percepción acerca de las facilidades y beneficios que les otorga la empresa a sus trabajadores, y en la tabla 21 se refleja que la percepción de ellos acerca de esta dimensión va desde medio hasta muy favorable lo cual es un buen indicativo.

Tabla 21.

Frecuencia de la dimensión Condiciones Laborales

Levels	Counts	% of Total
medio	8	26.7 %
favorable	21	70.0 %
muy favorable	1	3.3 %

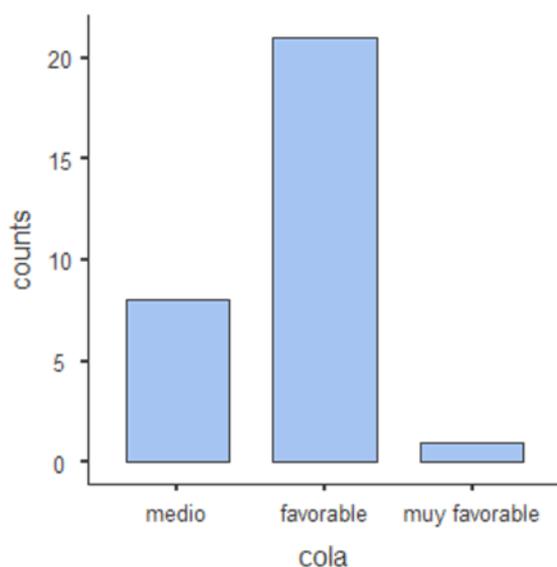


Figura 16. Gráfico Frecuencia de la dimensión Condiciones Laborales

5.3. Contrastación de Resultados

5.3.1. Contrastación de Hipótesis General:

La hipótesis general (HG) de esta investigación afirma: Existe relación directa entre el clima organizacional y el estrés laboral en la Financiera Confianza S.A.A - Agencia Jauja.

Con el fin de comprobar este enunciado, se organizan dos hipótesis: una nula y una alterna.

- H_0 : No existe relación directa entre el clima organizacional y el estrés laboral en la Financiera Confianza S.A.A - Agencia Jauja.
- H_1 : Existe relación directa entre el clima organizacional y el estrés laboral en la Financiera Confianza S.A.A - Agencia Jauja.

Para proceder con la comprobación de la hipótesis, se presenta en la Tabla 22 el baremo entre las dos variables estrés laboral y clima organizacional

Tabla 22.

Tabla de Contingencia entre el estrés laboral y el clima organizacional

Clima Organizacional	Estrés Laboral		Total
	Bajo	medio	
medio favorable	2	4	6
	1	23	24
Total	3	27	30

Tabla 23.

Prueba chi cuadrado y Kendall's Tau – B de la HG

Chi Cuadrado	Valor	df	p
χ^2	4.54	1	0.033
N	30		
Kendall's Tau-B	T	p	
0.389	2.09	0.036	
Gamma	Error Stándar	Lower	Upper
0.84	0.197	0.454	1

El procedimiento de comprobación de la hipótesis, requiere establecer un valor de significancia de $\alpha = .05$; (Lind et al., 2012); luego se determina el estadístico de prueba, para el caso, resulta ser la prueba χ^2 de Pearson (Lind et al., 2012), con 4 grados de libertad [GL = $(4-1) * (4-1) = 4$]; en seguida, se calculó el valor crítico (o valor χ^2 crítico) teniendo como resultado 16.9190, con este valor se estableció la regla de decisión la cual afirma que si el χ^2

de Pearson es mayor al valor crítico calculado se rechazará la hipótesis nula H_0 ; mientras que, si el χ^2 de Pearson es menor al valor crítico calculado, no se rechazará la hipótesis alterna H_1 , aceptándose por lo tanto, la H_1 . La Tabla 23 pone en evidencia el resultado de la prueba χ^2 de Pearson para la primera hipótesis planteada.

Hallado el valor crítico calculado, se procede a tomar la decisión final de la hipótesis:

- χ^2 de Pearson = 4.54
- χ^2 crítico = 16.9190

Esto significa que la H_0 sometida a prueba cae en la zona de No rechazo, según muestra la Figura 18, procediéndose a rechazar la H_1 . Por lo tanto, se puede afirmar que al 95% de confianza que: NO existe relación directa entre el clima organizacional y el estrés laboral en la Financiera Confianza S.A.A - Agencia Jauja.

Con el resultado del chi cuadrado se demuestra que no existe relación entre las variables; un estadístico que confirma la ausencia de esta relación es el Tau-b de Kendall, el cual indica que si los valores de la tau-b de Kendall van desde -1.0 (correlación negativa) hasta 1.0. (Correlación positiva) si queda cero se confirma la ausencia de asociación. En este caso el resultado es del 0.389 que se encuentra en el rango no encontrar asociación entre las variables.

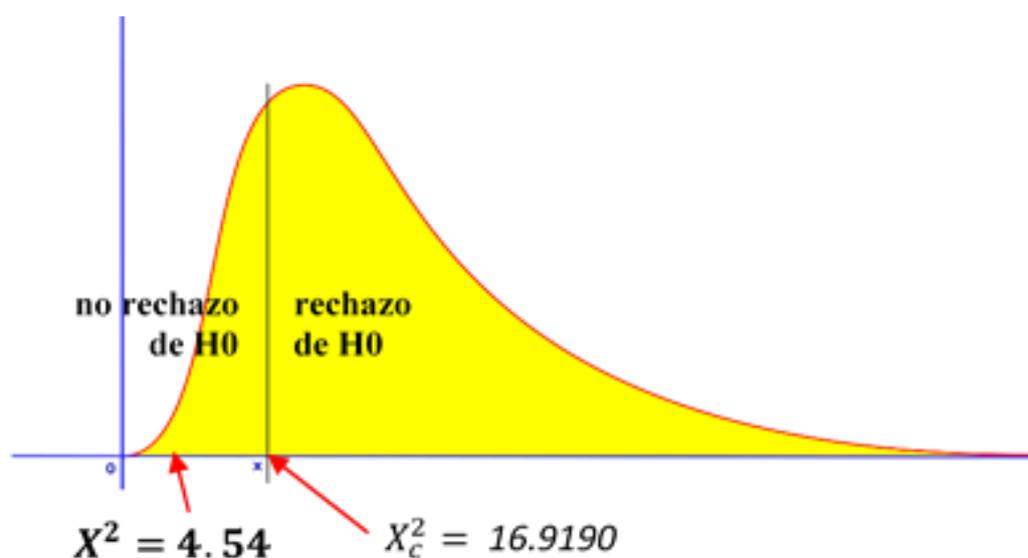


Figura 17. Distribución Chi Cuadrado Hipótesis General

5.3.2. Contrastación de Hipótesis Específicas:

A lo largo de este capítulo se contrastaran las hipótesis específicas que se plantearon, para las cuales como primer paso se planteara una hipótesis nula aparte de la ya planteada, luego se presentan cuadros baremos entre las dimensiones del clima organizacional y la variable estrés laboral, cuyos resultados individuales están plasmados en los apéndices D y E respectivamente, acto seguido se realizará la prueba de χ^2 de Pearson y con estos resultados se podrá decidir cuál de las hipótesis es la que se aplicará.

5.3.2.1. Contrastación de Hipótesis Específica 1 (H_{e1}):

La primera hipótesis específica (H_{e1}) planteada afirma: Existe relación entre la dimensión autorrealización con el estrés laboral en la financiera confianza S.A.A Agencia Jauja.

Con el fin de comprobar este enunciado, se organizan dos hipótesis: una nula y una alterna.

- H_0 : No existe relación entre la dimensión autorrealización con el estrés laboral en la financiera confianza S.A.A Agencia Jauja.
- H_1 : Existe relación entre la dimensión autorrealización con el estrés laboral en la financiera confianza S.A.A Agencia Jauja.

Previo a la comprobación de la hipótesis, la Tabla 24 presenta la agrupación o baremo entre la dimensión autorrealización y la variable estrés laboral.

Tabla 24.

Tabla de Contingencia entre la dimensión Autorrealización y la variable Estrés laboral

	Estrés Laboral		
Autorrealización	Bajo	medio	Total
medio	1	8	9
favorable	2	18	20
muy favorable	0	1	1
Total	3	27	30

El procedimiento de comprobación de la hipótesis, requiere establecer un valor de significancia de $\alpha = .05$; (Lind et al., 2012); luego se determina el estadístico de prueba, para el caso, resulta ser la prueba χ^2 de Pearson (Lind et al., 2012), con 4 grados de libertad [GL = $(4-1) * (4-1) = 4$]; en seguida, se calculó el valor crítico (o valor χ^2 crítico) teniendo como resultado 16.9190, con este valor se estableció la regla de decisión la cual afirma que si el χ^2 de Pearson es mayor al valor crítico calculado se rechazará la hipótesis nula H_0 ; mientras que, si el χ^2 de Pearson es menor al valor crítico calculado, no se rechazará la hipótesis alterna H_1 , aceptándose por lo tanto, la H_1 . La Tabla 25 pone en evidencia el resultado de la prueba χ^2 de Pearson para la primera hipótesis planteada.

Tabla 25.

Prueba chi cuadrado y Kendall's Tau – B de la He1.

Chi Cuadrado	Valor	df	p
χ^2	0.123	2	0.94
N	30		
Kendall's Tau-B	T	p	
0.0384	0.21	0.834	
Gamma	Error Stándar	Lower	Upper
0.135	0.584	-1	1

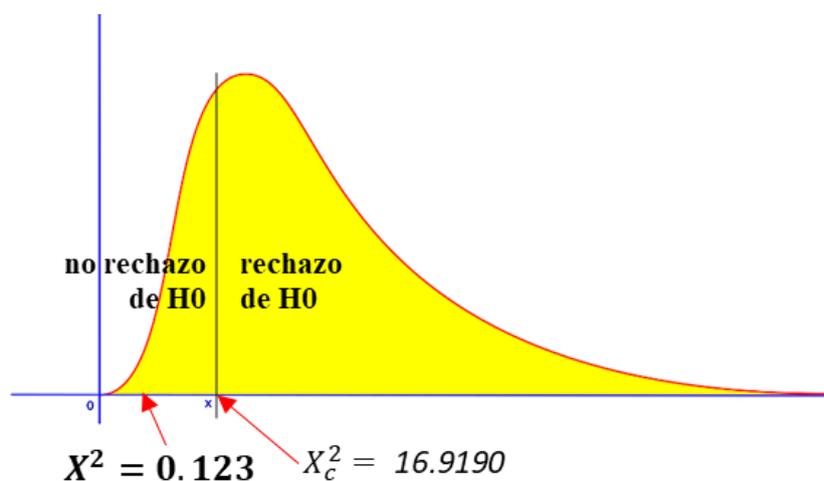


Figura 18. Distribución Chi Cuadrado Hipótesis Específica 1 (H_{e1})

Hallado el valor crítico calculado, se procede a tomar la decisión final de la hipótesis:

- χ^2 de Pearson = 0.123
- χ^2 crítico = 16.9190

Esto significa que la H_0 sometida a prueba cae en la zona de No rechazo, según muestra la Figura 19, procediéndose a rechazar la H_1 . Por lo tanto, se puede afirmar al 95% de confianza que: NO existe relación directa entre la dimensión Autorrealización y el estrés laboral en la Financiera Confianza S.A.A - Agencia Jauja.

Con el resultado del chi cuadrado se demuestra que no existe relación entre las variables; un estadístico que confirma la ausencia de esta relación es el Tau-b de Kendall, el cual indica que si los valores de la tau-b de Kendall van desde -1.0 (correlación negativa) hasta 1.0. (Correlación positiva) si queda cero se confirma la ausencia de asociación. En este caso el resultado es del 0.384 que se encuentra en el rango no encontrar asociación entre las variables.

5.3.2.2. Contrastación de Hipótesis Específica 2 (H_{e2}):

La segunda hipótesis específica (H_{e2}) planteada afirma: Existe relación la dimensión involucramiento laboral con el estrés laboral en la financiera confianza S.A.A Agencia Jauja.

Con el fin de comprobar este enunciado, se organizan dos hipótesis: una nula y una alterna.

- H_0 : No Existe relación la dimensión involucramiento laboral con el estrés laboral en la financiera confianza S.A.A Agencia Jauja.
- H_1 : Existe relación la dimensión involucramiento laboral con el estrés laboral en la financiera confianza S.A.A Agencia Jauja.

Previo a la comprobación de la hipótesis, la Tabla 26 presenta la agrupación o baremo entre la dimensión involucramiento laboral con el estrés laboral.

Tabla 26.

Tabla de Contingencia entre la dimensión Involucramiento Laboral y la variable Estrés laboral

Involucramiento Laboral	Estrés Laboral		Total
	bajo	medio	
desfavorable	0	1	1
medio	1	12	13
favorable	2	14	16
Total	3	27	30

El procedimiento de comprobación de la hipótesis, requiere establecer un valor de significancia de $\alpha = .05$; (Lind et al., 2012); luego se determina el estadístico de prueba, para el caso, resulta ser la prueba χ^2 de Pearson (Lind et al., 2012), con 4 grados de libertad [GL = $(4-1) * (4-1) = 4$]; en seguida, se calculó el valor crítico (o valor χ^2 crítico) teniendo como resultado 16.9190, con este valor se estableció la regla de decisión la cual afirma que si el χ^2 de Pearson es mayor al valor crítico calculado se rechazará la hipótesis nula H_0 ; mientras que, si el χ^2 de Pearson es menor al valor crítico calculado, no se rechazará la hipótesis alterna H_1 , aceptándose por lo tanto, la H_1 . La Tabla 27 pone en evidencia el resultado de la prueba χ^2 de Pearson para la primera hipótesis planteada.

Tabla 27.

Prueba chi cuadrado y Kendall's Tau – B de la He2

Chi Cuadrado	Valor	df	p
χ^2	0.299	2	0.861
N	30		
Kendall's Tau-B	t	p	
-0.0938	-0.513	0.608	
Gamma	Error Stándar	Lower	Upper
-0.317	0.558	-1	0.777

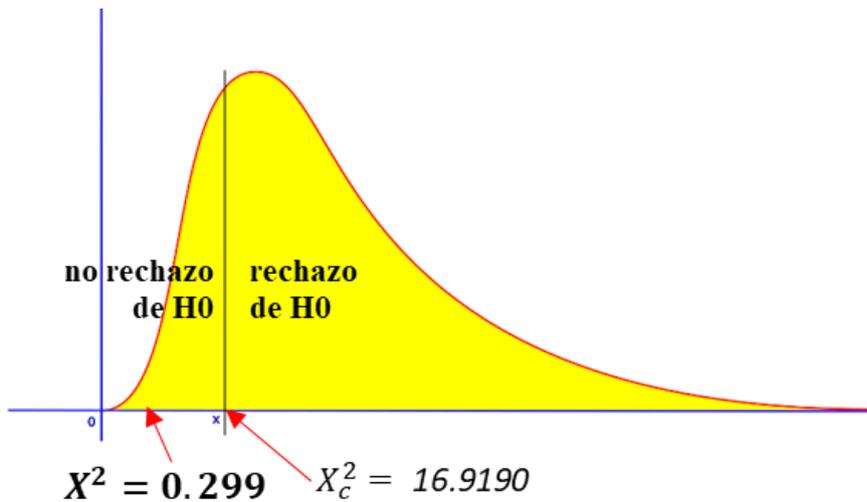


Figura 19. Distribución Chi Cuadrado Hipótesis Específica 2 (He2)

Hallado el valor crítico calculado, se procede a tomar la decisión final de la hipótesis:

- χ^2 de Pearson = 0.299
- χ^2 crítico = 16.9190

Esto significa que la H_0 sometida a prueba cae en la zona de No rechazo, según muestra la Figura 20, procediéndose a rechazar la H_1 . Por lo tanto, se puede afirmar al 95% de confianza que: NO existe relación directa entre la dimensión Involucramiento Laboral y el estrés laboral en la Financiera Confianza S.A.A - Agencia Jauja.

Con el resultado del chi cuadrado se demuestra que no existe relación entre las variables; un estadístico que confirma la ausencia de esta relación es el Tau-b de Kendall, el cual indica que si los valores de la tau-b de Kendall van desde -1.0 (correlación negativa) hasta 1.0. (Correlación positiva) si queda cero se confirma la ausencia de asociación. En este caso el resultado es del -0.0938 que se encuentra en el rango no encontrar asociación entre las variables.

5.3.2.3. Contrastación de Hipótesis Específica 3 (He3):

La tercera hipótesis específica (He3) planteada afirma: Existe relación entre la dimensión supervisión con el estrés laboral en la financiera confianza S.A.A Agencia Jauja.

Con el fin de comprobar este enunciado, se organizan dos hipótesis: una nula y una alterna.

- H_0 : No existe relación entre la dimensión supervisión con el estrés laboral en la financiera confianza S.A.A Agencia Jauja.
- H_1 Existe relación entre la dimensión supervisión con el estrés laboral en la financiera confianza S.A.A Agencia Jauja.

Previo a la comprobación de la hipótesis, la Tabla 28 presenta la agrupación o baremo entre la dimensión supervisión con el estrés laboral.

Tabla 28.

Tabla de Contingencia entre la dimensión Supervisión y la variable Estrés laboral.

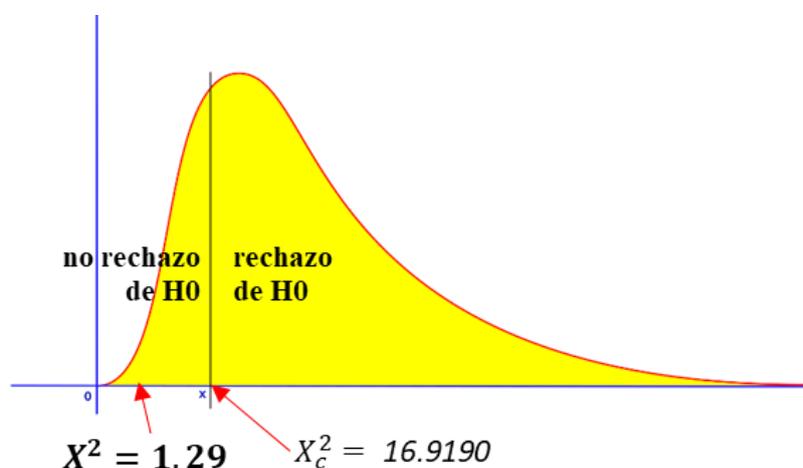
Supervisión	Estrés Laboral		Total
	Bajo	medio	
medio	2	9	11
favorable	1	18	19
Total	3	27	30

El procedimiento de comprobación de la hipótesis, requiere establecer un valor de significancia de $\alpha = .05$; (Lind et al., 2012); luego se determina el estadístico de prueba, para el caso, resulta ser la prueba χ^2 de Pearson (Lind et al., 2012), con 4 grados de libertad [GL = $(4-1) * (4-1) = 4$]; en seguida, se calculó el valor crítico (o valor χ^2 crítico) teniendo como resultado 16.9190, con este valor se estableció la regla de decisión la cual afirma que si el χ^2 de Pearson es mayor al valor crítico calculado se rechazará la hipótesis nula H_0 ; mientras que, si el χ^2 de Pearson es menor al valor crítico calculado, no se rechazará la hipótesis alterna H_1 , aceptándose por lo tanto, la H_1 . La Tabla 29 pone en evidencia el resultado de la prueba χ^2 de Pearson para la primera hipótesis planteada.

Tabla 29.

Prueba chi cuadrado y Kendall's Tau – B de la H_{e3}

Chi Cuadrado	Valor	df	p
χ^2	1.29	1	0.256
N	30		
Kendall's Tau-B	T	p	
0.208	1.12	0.264	
Gamma	Error Stándar	Lower	Upper
0.6	0.413	-0.21	1

Figura 20. Distribución Chi Cuadrado Hipótesis Específica 3 (H_{e3})

Hallado el valor crítico calculado, se procede a tomar la decisión final de la hipótesis:

- χ^2 de Pearson = 1.29
- χ^2 crítico = 16.9190

Esto significa que la H₀ sometida a prueba cae en la zona de No rechazo, según muestra la Figura 21, procediéndose a rechazar la H₁. Por lo tanto, se puede afirmar al 95% de confianza que: NO existe relación directa entre la dimensión Supervisión y el estrés laboral en la Financiera Confianza S.A.A - Agencia Jauja.

Con el resultado del chi cuadrado se demuestra que no existe relación entre las variables; un estadístico que confirma la ausencia de esta relación es el Tau-b de Kendall, el cual indica que si los valores de la tau-b de Kendall van desde -1.0 (correlación negativa) hasta

1.0. (Correlación positiva) si queda cero se confirma la ausencia de asociación. En este caso el resultado es del 0.208 que se encuentra en el rango no encontrar asociación entre las variables.

5.3.2.4. *Contrastación de Hipótesis Específica 4 (H_{e4}):*

La cuarta hipótesis específica (H_{e4}) planteada afirma: Existe relación entre la dimensión comunicación con el estrés laboral en la financiera confianza S.A.A Agencia Jauja.

Con el fin de comprobar este enunciado, se organizan dos hipótesis: una nula y una alterna.

- H₀: No existe relación entre la dimensión comunicación con el estrés laboral en la financiera confianza S.A.A Agencia Jauja
- H₁ Existe relación entre la dimensión comunicación con el estrés laboral en la financiera confianza S.A.A Agencia Jauja.

Previo a la comprobación de la hipótesis, la Tabla 30 presenta la agrupación o baremo entre la dimensión supervisión con el estrés laboral.

Tabla 30.

Tabla de Contingencia entre la dimensión Comunicación y la variable Estrés laboral

	Estrés Laboral		Total
	Bajo	medio	
Comunicación			
medio	2	8	10
favorable	1	17	18
muy favorable	0	2	2
Total	3	27	30

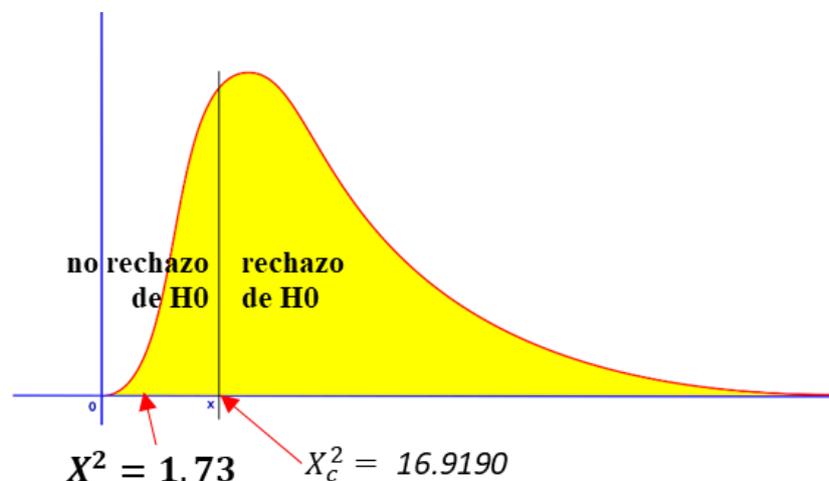
El procedimiento de comprobación de la hipótesis, requiere establecer un valor de significancia de $\alpha = .05$; (Lind et al., 2012); luego se determina el estadístico de prueba, para el caso, resulta ser la prueba χ^2 de Pearson (Lind et al., 2012), con 4 grados de libertad [GL = $(4-1) * (4-1) = 4$]; en seguida, se calculó el valor crítico (o valor χ^2 crítico) teniendo como resultado 16.9190, con este valor se estableció la regla de decisión la cual afirma que si el χ^2

de Pearson es mayor al valor crítico calculado se rechazará la hipótesis nula H_0 ; mientras que, si el χ^2 de Pearson es menor al valor crítico calculado, no se rechazará la hipótesis alterna H_1 , aceptándose por lo tanto, la H_1 . La Tabla 31 pone en evidencia el resultado de la prueba χ^2 de Pearson para la primera hipótesis planteada.

Tabla 31.

Prueba chi cuadrado y Kendall's Tau – B de la He4

Chi Cuadrado	Valor	df	p
χ^2	1.73	2	0.421
N	30		
Kendall's Tau-B	t	p	
0.231	1.28	0.201	
Gamma	Error Stándar	Lower	Upper
0.667	0.344	-0.00731	1

Figura 21. Distribución Chi Cuadrado Hipótesis Específica 4 (H_{e4})

Hallado el valor crítico calculado, se procede a tomar la decisión final de la hipótesis:

- χ^2 de Pearson = 1.73
- χ^2 crítico = 16.9190

Esto significa que la H_0 sometida a prueba cae en la zona de No rechazo, según muestra la Figura 22, procediéndose a rechazar la H_1 . Por lo tanto, se puede afirmar al 95% de confianza

que: NO existe relación directa entre la dimensión Comunicación y el estrés laboral en la Financiera Confianza S.A.A - Agencia Jauja.

Con el resultado del chi cuadrado se demuestra que no existe relación entre las variables; un estadístico que confirma la ausencia de esta relación es el Tau-b de Kendall, el cual indica que si los valores de la tau-b de Kendall van desde -1.0 (correlación negativa) hasta 1.0. (Correlación positiva) si queda cero se confirma la ausencia de asociación. En este caso el resultado es del 0.231 que se encuentra en el rango no encontrar asociación entre las variables.

5.3.2.5. Contratación de Hipótesis Específica 5 (H_{e5})

La quinta y última hipótesis específica (H_{e5}) planteada afirma: Existe relación entre la dimensión condiciones laborales con el estrés laboral en la financiera confianza S.A.A Agencia Jauja.

Con el fin de comprobar este enunciado, se organizan dos hipótesis: una nula y una alterna.

- H₀: No existe relación entre la dimensión condiciones laborales con el estrés laboral en la financiera confianza S.A.A Agencia Jauja.
- H₁ Existe relación entre la dimensión condiciones laborales con el estrés laboral en la financiera confianza S.A.A Agencia Jauja.

Previo a la comprobación de la hipótesis, la Tabla 32 presenta la agrupación o baremo entre la dimensión supervisión con el estrés laboral.

Tabla 32.

Tabla de Contingencia entre la dimensión Condiciones Laborales y la variable Estrés laboral

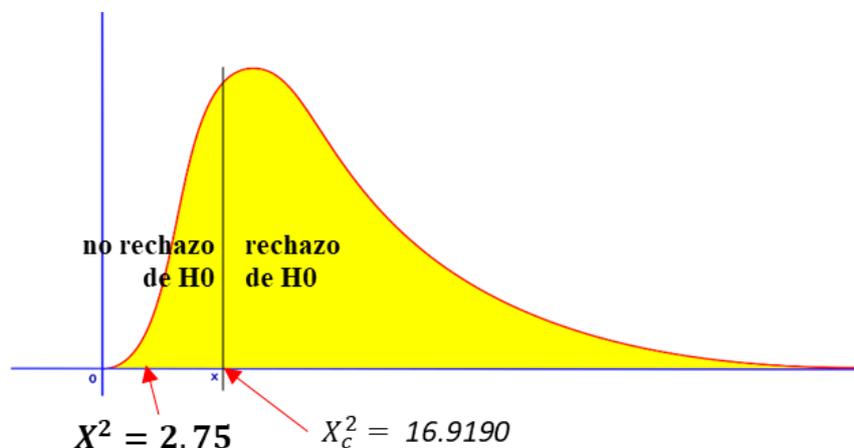
Condiciones Laborales	Estrés Laboral		Total
	bajo	medio	
medio	2	6	8
favorable	1	20	21
muy favorable	0	1	1
Total	3	27	30

El procedimiento de comprobación de la hipótesis, requiere establecer un valor de significancia de $\alpha = .05$; (Lind et al., 2012); luego se determina el estadístico de prueba, para el caso, resulta ser la prueba χ^2 de Pearson (Lind et al., 2012), con 4 grados de libertad [GL = $(4-1) * (4-1) = 4$]; en seguida, se calculó el valor crítico (o valor χ^2 crítico) teniendo como resultado 16.9190, con este valor se estableció la regla de decisión la cual afirma que si el χ^2 de Pearson es mayor al valor crítico calculado se rechazará la hipótesis nula H_0 ; mientras que, si el χ^2 de Pearson es menor al valor crítico calculado, no se rechazará la hipótesis alterna H_1 , aceptándose por lo tanto, la H_1 . La Tabla 33 pone en evidencia el resultado de la prueba χ^2 de Pearson para la primera hipótesis planteada.

Tabla 33.

Prueba chi cuadrado y Kendall's Tau – B de la He5

Chi cuadrado	Valor	df	p
χ^2	2.75	2	0.253
N	30		
Kendall's Tau-B	T	p	
0.293	1.6	0.11	
Gamma	Error Stándar	Lower	Upper
0.755	0.276	0.215	1

Figura 22. Distribución Chi Cuadrado Hipótesis Específica 5(H_{e5})

Hallado el valor crítico calculado, se procede a tomar la decisión final de la hipótesis:

- χ^2 de Pearson = 2.75
- χ^2 crítico = 16.9190

Esto significa que la H_0 sometida a prueba cae en la zona de No rechazo, según muestra la Figura 22, procediéndose a rechazar la H_1 . Por lo tanto, se puede afirmar al 95% de confianza que: NO existe relación directa entre la dimensión Condiciones Laborales y el estrés laboral en la Financiera Confianza S.A.A - Agencia Jauja.

Con el resultado del chi cuadrado se demuestra que no existe relación entre las variables; un estadístico que confirma la ausencia de esta relación es el Tau-b de Kendall, el cual indica que si los valores de la Tau-b de Kendall van desde -1.0 (correlación negativa) hasta 1.0. (Correlación positiva) si queda cero se confirma la ausencia de asociación. En este caso el resultado es del .293 que se encuentra en el rango no encontrar asociación entre las variables.

La Figura 24 se presenta el grafico que resume la comprobación de que las dimensiones de clima organizacional no poseen relación con la variable estrés laboral.



Figura 23. Resumen de los valores χ^2 de Pearson entre variable – variable y dimensiones – variable

Nota: para corroborar que existe una relación los valores deberían ser mayores a 16.9190, condición que no se cumple en este caso

Capítulo VI: Discusión

6.1. Discusión de resultados

Para la evaluación y medición de la variable estrés laboral se utilizó el modelo propuesto por la OMS, que ya anteriormente fue usado en el trabajo de investigación de Laime (2017), Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa – 2017, quien baso su evaluación de acuerdo a la definición, dimensiones e instrumento propuesto por esta institución internacional.

Para medir el clima organizacional se usó el modelo propuesto por Sonia Palma, que en los últimos años se ha vuelto muy popular en trabajos de investigación, ya que por su grado de validez y confiabilidad es el elegido por la mayoría para evaluar empresas; uno de estos trabajos en los que se coincide con las bases teóricas y el instrumento usado es Mancisidor Alvarado (2016) con trabajo Percepción del Clima Organizacional y Rasgos de Personalidad Mediante El Big Five en Trabajadores de una Empresa Privada. Respecto a la hipótesis general que proponía que existe una relación entre el clima organizacional y el estrés laboral; luego de realizar la contrastación de hipótesis se obtuvo como puntaje de significancia 0.84 (mayor a 0.5), con lo cual se tuvo que optar por aceptar la hipótesis nula H_0 , la cual afirma que NO existe relación entre las variables en cuestión.

Guevara et al. (2019), tuvieron como propósito en su trabajo de investigación: Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores del Hospital Solidaridad, Chiclayo, determinar si existía relación entre ambas variables; luego de evaluar al persona se llegó a la conclusión que un 80% del total sufría de estrés laboral y solo un 33% califica al clima organizacional de la empresa como Alto; por otro lado la prueba de significancia arrojó - .653 lo que quiere decir que la relación entre ambas variables es inversa y significativa, o sea que a mayor clima organizacional el nivel de estrés laboral será menor.

A diferencia de la tesis mencionada, la conclusión a la que se llegó en este estudio fue de que o existía relación entre ambas variables, que si bien hay un porcentaje del personal que se encuentra en un cuadro de estrés, esto no tiene que ver con el clima organizacional existente

En el caso del trabajo de investigación de Montoya Chávez (2017), el objetivo fue determinar si el estrés laboral influía de alguna forma en el clima organizacional de La Empresa Inversiones Civiles Santa Rosa SAC – Mallay, para lo cual primero se procesaron los datos, obteniendo una significancia de 0.022 (>0.5), se concluyó que el estrés si influye en el clima organizacional con una correlación positiva media del 57.9%. Al igual que en el caso anterior, en este trabajo de investigación no se encontró relación entre las dos variables por lo cual, ninguna de las dos influye sobre la otra

Conclusiones

1. Se buscó, determinar la relación existente entre el estrés laboral y el clima organizacional en la Financiera Confianza S.A.A. Agencia Jauja-Junín, luego de recopilar y procesar los resultados se puede evidenciar, que no existe relación entre las variables analizadas.

Esto tiene como fundamento que la hipótesis general ha comprobado que al 95% de confianza, se determinó que no existe relación directa entre las variables de estudio a través del estadístico de prueba chi cuadrado y Tau B de Kendall. Esto significa que, aunque existe estrés laboral en los trabajadores de la Financiera Confianza S.A.A., este no tiene que ver con el clima organizacional de la entidad, por lo que debe presumirse su relación con otros factores, tales como problemas personales, la crisis sanitaria que se vive por la pandemia o económica, entre otros.

2. Se concluye que la hipótesis específica primero, al 95% de confianza, no existe relación directa entre la dimensión autorrealización y la variable estrés laboral, de acuerdo con el estadístico de prueba chi cuadrado y Tau B de Kendall. Este hallazgo puede explicar que expectativas de autorrealización dentro del centro laboral, como la esperanza de ascenso y el logro de metas programadas no está relacionada con el nivel de estrés que muestran los colaboradores incluso en horarios de trabajo; es decir, las razones de estrés están asociados a factores más individuales.

3. Se concluye que la hipótesis específica segundo, al 95% de confianza, no existe relación directa entre la dimensión involucramiento laboral y la variable estrés laboral, de acuerdo con el estadístico de prueba chi cuadrado y Tau B de Kendall. Esto significa que los trabajadores pueden encontrarse bastante involucrados y comprometidos con sus actividades dentro de la Financiera Confianza S.A.A., lo cual les genera carga laboral que aceptan por el compromiso con la empresa, cada empleado se considera factor clave para el éxito de

la organización. Pero incluso la carga laboral generada por su compromiso no es una causa generadora del estrés laboral que afrontan.

4. Se concluye que la hipótesis específica tercero, al 95% de confianza, no existe relación directa entre la dimensión supervisión y la variable estrés laboral, de acuerdo con el estadístico de prueba chi cuadrado y Tau B de Kendall. Sobre ello, puede concluirse que existe un sistema de supervisión sobre los trabajadores de la Financiera Confianza S.A.A., sin embargo, las actividades de supervisión no estresan a los trabajadores de la entidad, presumiéndose que el estrés referido puede nacer de la auto exigencia para el cumplimiento de sus labores y actividades, él supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.

5. Se concluye que la hipótesis específica cuarto, al 95% de confianza, no existe relación directa entre la dimensión comunicación y la variable estrés laboral, de acuerdo con el estadístico de prueba chi cuadrado y Tau B de Kendall. Se evidenció que la comunicación interna dentro del centro de trabajo es buena entre trabajadores y superiores y se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo, puesto que el rango ha oscilado entre medio a muy favorable. Entonces, la comunicación en el trabajo no es un factor generador de estrés laboral.

6. Se concluye que la hipótesis específica quinto, al 95% de confianza, no existe relación directa entre la dimensión condiciones laborales y la variable estrés laboral, de acuerdo con el estadístico de prueba chi cuadrado y Tau B de Kendall. Ello se debe a que los resultados obtenidos sobre las condiciones laborales de la Financiera Confianza S.A.A. han mostrado una respuesta positiva de los trabajadores hacia las condiciones laborales definidas por la entidad, teniendo un indicativo desde medio hasta muy favorable. Los trabajadores consideran que su salario es atractivo en comparación con las de otras empresas del sector financiero y que la

misma está en concordancia con sus logros, el desempeño, horarios de trabajo, infraestructura y trabajo en equipo; así también, disponen de tecnología que facilita su trabajo.

Recomendaciones

1. Se recomienda a futuros investigadores que sus investigaciones profundicen sobre la relación del estrés laboral y el clima organizacional en otras entidades o empresas, sobre todo si estas organizaciones tienen una gran cantidad de trabajadores, y procurando una población más amplia, para tener información más objetiva sobre la realidad.

2. Se recomienda que futuras investigaciones puedan utilizar dimensiones alternativas al clima organizacional, pero que estén relacionadas con factores generadores de estrés, de tal modo que se hallará una mayor compatibilidad teórica entre el estrés laboral y el clima organizacional.

3. Se recomienda, de manera específica, que la organización desarrolle actividades dentro del trabajo que promuevan el equilibrio emocional y la salud mental, como, por ejemplo:

A continuación, se presentan una serie de consejos que pueden ayudar a tener una buena salud mental

- Conciliar la vida familiar con la laboral
- Aprovechar los programas de bienestar
- Tomar descansos regulares
- Tomar vacaciones
- Limitar las horas extras de trabajo
- Evitar llevar trabajo a casa o tener jornadas de trabajo extensas

4. Se recomienda realizar una evaluación periódica al Personal que está más expuesto a factores de riesgo de estrés, para identificar casos de: ansiedad, depresión y frustración para brindar asistencia individual de los trabajadores de la organización.

5. Se recomienda, dentro del área de recursos humanos se debería incorporar a una profesional psicóloga en la sede para tratar de manera individual los diferentes casos que le

pudiera ocurrir a los colaboradores y así poder contrarrestar el estrés externo que presentan, ya que se maneja de la principal que es lima.

6. Se recomienda al administrador de la financiera confianza agencia Jauja - Junín, realizar un programa de actividades motivacionales como ejercicios dinámicos dirigido a los trabajadores involucrando.

7. Se sugiere tomar en cuenta los servicios especiales para realizar sondeos sobre diagnósticos de estrés laboral y clima organizacional, para tener una predicción, control y prevención del comportamiento de los colaboradores y del comportamiento organizacional.

8. Se sugiere realizar actividades de confraternidad teniendo en cuenta a las familias de los colaboradores, como por ejemplo reuniones sociales o fin de año, programas asistenciales, deportivos entre otros.

9. Se sugiere mantener motivados a los colaboradores con incentivos ya sea salariales o de realización dentro de la organización.

Referencias

- Atalaya P., M. (2001). El Estrés Laboral y su influencia en el trabajo. *Industrial Data*, 4(2), 25–36. <https://doi.org/10.15381/idata.v4i2.6754>
- Barron, J., Soler, C. E., & Bongiovanny Cristina. (2014). Correlación entre estrés laboral y clima organizacional en Pymes. *Revista ADENAG: Revista de La Asociación de Docentes de Administración General de La República Argentina (ADENAG)*, ISSN-e 1853-7367, N°. 5, 2014, Págs. 41-49, 5, 41–49. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5607899&info=resumen&idioma=SPA>
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación* (tercera ed). Pearson Education.
- Bustamanarúa, Grandón-Avenidaño, Madete-Ubilla, M. A., & Del Carmen Lapo-Maza, M. L. (2016). Creación de un cuestionario de clima organizacional para hospitales de alta complejidad, Chile. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 15(30), 126–141. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgyps15-30.ccco>
- Castro Sánchez, M. K. (2019). *Análisis del clima laboral y su relación con la productividad del personal administrativo de un hospital del sector público de la ciudad de Guayaquil*. Mariuxi Katherine Castro Sánchez. Previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Administración.
- Celina, H., & Campos, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(4), 572–580. <http://www.redalyc.org/pdf/806/80634409.pdf> <http://www.redalyc.org/pdf/806/80650839004.pdf>
- Chiavenato, I. (2015). Comportamiento Organizacional. In *Segunda edición*. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional_La_dinamica_en_las_organizaciones..pdf

- Choque Apaza, D. G. (2017). Estrés laboral y su influencia en el clima organizacional de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos de Tacna – agencia Puno 2015. *Universidad Nacional Del Altiplano*. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/6402>
- Diana Elizabeth Uria Calderón. (2011). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas cía. Ltda. de la ciudad de Ambato* .
- Fontana, J. (1992). La història després de la fi de la història. In *Papers. Revista de Sociologia* (Vol. 40, Issue 0). <https://papers.uab.cat/article/view/v40-rambla-2>
- Guevara Villegas, S. E., Vidaurre Garcia, W. E., & DIAZ Davila, I. F. (2019). Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores del Hospital Solidaridad, Chiclayo. *UCV HACER*, 8(1). <https://doi.org/10.18050/revucvhacer.v8n1a3>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (S. A. D. C. V. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES (ed.); McGRAW-HIL).
- Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1980). Stress and work : a managerial perspective. In *Glenview, Ill. : Scott, Foresman*.
- Laime Huamán, E. (2017). Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa – 2017 [UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA]. In *Universidad Inca Garcilazo de la Vega*. [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3307/TESIS_Elizabeth Laime Huamán.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3307/TESIS_Elizabeth_Laime_Huamán.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Lind, D. A., Marchal, W. G., & Wathen, S. A. (2012). *Estadística aplicada a los negocios y la economía* (S. A. D. C. V. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES (ed.); McGRAW-HIL).
- Mancisidor Alvarado, E. (2016). Percepción del clima organizacional y rasgos de personalidad

- mediante el Big Five en trabajadores de una empresa privada. *Universidad Inca Garcilaso De La Vega*, 2016, 1–126.
[http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1131/T_MAESTRIA EN ADMINISTRACION DEL TRABAJO Y RELACIONES INDUSTRIALES_08317911_MANCISIDOR_ALVARADO_EUDOLIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1131/T_MAESTRIA_EN_ADMINISTRACION_DEL_TRABAJO_Y_RELACIONES_INDUSTRIALES_08317911_MANCISIDOR_ALVARADO_EUDOLIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Martínez, L. A. (2014). *¿Qué es el estrés laboral y cómo saber si lo padeces? | El Economista*. El Economista. <https://www.economista.com.mx/arteseideas/Que-es-el-estres-laboral-y-como-saber-si-lo-padeces-20170914-0163.html>
- Mejía, C. R., Chacon, J. I., Enamorado, O. M., Garnica, L. R., Chacón, S. A., & García, Y. A. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Rev. Asoc. Esp. Espec. Med. Trab*, 28(3), 204–211. <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v28n3/1132-6255-medtra-28-03-204.pdf>
- Montoya Chávez, E. R. (2017). Clima organizacional y estrés laboral en los trabajadores de la empresa Manpower Lince, Lima 2017. In *Universidad César Vallejo*. UCV.
- Muguruza, J. (2018). El estrés laboral y su influencia en el clima organizacional de la empresa Inversiones Civiles Santa Rosa SAC-MALLAY 2017. *UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN*, 115.
- Ñaupas, H. P., Mejía, E. M., Ramírez, E. N., & Paucar, A. V. (2014). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis* (: Ediciones de la U (ed.); Cuarta Edición). Ediciones de la U.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2007). Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo Un riesgo moderno en. *Protección de La Salud de Los Trabajadores*, 6, 1–50. http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/43770/1/9789243591650_spa.pdf

- Palma, S. (2004). Escala Clima Laboral CL- SPC. *Manual SPC 1 Edición*, 52.
- Redaccion Gestion. (2018). The Economist: El estrés que mata a los trabajadores estadounidenses | MUNDO | GESTIÓN. *Diario Gestion*.
<https://gestion.pe/mundo/eeuu/the-economist-estres-mata-trabajadores-estadounidenses-239227-noticia/>
- Rpp Noticias. (2016). *El 58% de los peruanos sufre de estrés | RPP Noticias*. 30 de Enero.
<https://rpp.pe/peru/actualidad/el-58-de-los-peruanos-sufre-de-estres-noticia-764777>
- Saldaña y Sánchez. (2019). Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores de entidades públicas pertenecientes a la generación millennial, Tarapoto 2018. Por: *Universidad Peruana Union*, 103.
- Stavroula, L., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). La organización del trabajo y el estrés. In *OMS* (Vol. 3). https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf
- Trabajo, O. I. del. (2016). Estrés en el trabajo: un reto colectivo. *OIT*, 9(25), 88–90.
www.ilo.org/safeday
- Tubán, R. (2000). *Medición del clima laboral en las organizaciones*. 1–11.
- Vargas López, N. K. (2014). EL ESTRÉS LABORAL COMO FACTOR INFLUYENTE EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DEL “GRUPO SALINAS”, PARROQUIA SALINAS - CANTÓN GUARANDA”. In *Universidad Tecnica de Ambato*. UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO.

Apéndice A

Matriz de Consistencia

Título: Clima organizacional en la Financiera Confianza S.A.A - Agencia Jauja-Junín 2021 y su relación con el estrés laboral.				
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	VARIABLES	Metodología
¿Qué relación existe entre el estrés laboral y el clima organizacional de la financiera confianza S.A.A Agencia Jauja – Junín 2021?	Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el clima organizacional de la financiera confianza S.A.A Agencia Jauja – Junín 2021.	Existe relación directa entre el clima organizacional y el estrés laboral en la Financiera Confianza S.A.A - Agencia Jauja-Junín 2021 y su relación con el estrés laboral.	Variable 1: Estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación (OMS, 2007) Variable2: Clima organizacional Es percepción del colaborador sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo (Palma, 2004)	<ul style="list-style-type: none"> • Método general: Científico (Bernal, 2010) • Método específico: Deductivo (Bernal, 2010) • Enfoque: Cuantitativo (Hernández et al., 2010) • Tipo: Aplicada (Ñaupas et al., 2014) • Nivel: Relacional (Ñaupas et al., 2014) • Diseño: No experimental (Hernández et al., 2010) • Alcance: Transeccional o transversal. (Hernández et al., 2010) • Población: 30 trabajadores utilizando el método censal • Técnica: Encuesta escrita
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas		
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué relación existe entre la dimensión autorrealización con el estrés laboral en la financiera confianza S.A.A Agencia Jauja – Junín 2021? • ¿Qué relación existe entre la dimensión involucramiento laboral con el estrés laboral en la financiera confianza S.A.A Agencia Jauja – Junín 2021? • ¿Qué relación existe entre la dimensión supervisión con 	<ul style="list-style-type: none"> • Estimar la relación que existe entre la dimensión autorrealización con el estrés laboral en la financiera confianza S.A.A Agencia Jauja – Junín 2021. • Estimar la relación que existe entre la dimensión involucramiento laboral con el estrés laboral en la financiera confianza S.A.A Agencia Jauja – Junín 2021. 	<ul style="list-style-type: none"> • Existe relación entre la dimensión autorrealización con el estrés laboral en la financiera confianza S.A.A Agencia Jauja – Junín 2021. • Existe relación la dimensión involucramiento laboral con el estrés laboral en la financiera confianza 		

<p>el estrés laboral en la financiera confianza S.A.A Agencia Jauja – Junín 2021?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué relación existe entre la dimensión comunicación con el estrés laboral en la financiera confianza S.A.A Agencia Jauja – Junín 2021? • ¿Qué relación existe entre la dimensión condiciones laborales con el estrés laboral en la financiera confianza S.A.A Agencia Jauja – Junín 2021? 	<ul style="list-style-type: none"> • Estimar la relación que existe entre la dimensión supervisión con el estrés laboral en la financiera confianza S.A.A Agencia Jauja – Junín 2021. • Estimar la relación que existe entre la dimensión comunicación con el estrés laboral en la financiera confianza S.A.A Agencia Jauja – Junín 2021. • Estimar la relación que existe entre la dimensión condiciones laborales con el estrés laboral en la financiera confianza S.A.A Agencia Jauja – Junín 2021. 	<p>S.A.A Agencia Jauja – Junín 2021.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe relación entre la dimensión supervisión con el estrés laboral en la financiera confianza S.A.A Agencia Jauja – Junín 2021. • Existe relación entre la dimensión comunicación con el estrés laboral en la financiera confianza S.A.A Agencia Jauja – Junín 2021. • Existe relación entre la dimensión condiciones laborales con el estrés laboral en la financiera confianza S.A.A Agencia Jauja – Junín 2021. 		<ul style="list-style-type: none"> • Instrumento: Cuestionario <ul style="list-style-type: none"> ○ Escala de estrés laboral de la OIT – OMS. ○ Escala de Clima Laboral CL – SPL • Software de recolección de datos: MS. Excel 2019
---	---	---	--	--

Apéndice B

Instrumentos de Evaluación

Clima Laboral CL – SPL

- Autora: Sonia Palma Carrillo
- Variable de estudio: clima laboral
- Número de ítems: 50
- Forma de Aplicación: Individual/ Colectivo
- Duración: 15 a 30 min.
- Significación: Nivel de percepción global del ambiente laboral y específica, con relación a la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.
- Factores de estudio: Realización Personal, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales. Divididos de la siguiente manera:

FACTORES	ÍTEMS
Realización Personal	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

Puntuación: de 1 a 5 por cada ítem, con un total de 50 puntos por factor y 250 en la escala general. Valorados de la siguiente manera:

CATEGORÍA	FACTORES	PUNTAJE TOTAL
Muy Favorable	42 - 50	210 - 250
Favorable	34 - 41	170 - 209
Medio	26 - 33	130 - 169
Desfavorable	18 - 25	90 - 129
Muy desfavorable	10 - 17	50 - 89

Escala de Clima Laboral CL – SPL:

Apellidos y nombres: _____ **Fecha:** _____

Edad: _____ **Sexo:** _____ **Ocupación:** _____

A continuación, encontrará posiciones 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) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

		Ninguno o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En la oficina, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos del trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
22	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día.					

23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta con las oportunidades de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30	Existe buena administración de los recursos.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36	La empresa promueve el desarrollo del 122 personal.					
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
46	Se reconocen los logros en el trabajo.					
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la empresa.					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

Estrés Laboral de la OIT – OMS.

-Autores: Ivancevich & Matteson (1989).

-Confiabilidad de 0,966, según el alfa de Cronbach Procedencia: Este Instrumento fue validado y elaborado por la OMS en conjunto con la OIT.

-Aplicación: Aplicación directa Individual o Colectivo

-Ámbito de aplicación Población laboral a partir de los 18 años.

-Particularidad: Instrumento de exploración Psicológica

-Duración: Tiempo estimado de 10 a 15 minutos

-Finalidad: Su utilidad se encuentra en la detección del estrés laboral y la capacidad de predecir las fuentes de riesgos psicosociales.

-Estructuración: La prueba consta de 7 áreas, que se visualizan el siguiente cuadro con sus respectivos ítems.

Nº	Áreas	Núm. ítems	Rango de estrés
1	Clima organizacional	1, 10, 11, 20	4 a 28
2	Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	4 a 28
3	Territorio organizacional	3, 15, 22	3 a 21
4	Tecnología	4, 14, 25	3 a 21
5	Influencia de líder	5, 6, 13, 17	4 a 28
6	Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	4 a 28
7	Respaldo del grupo	8, 19, 23	3 a 21

La puntuación se interpreta de la siguiente manera:

Niveles de estrés	Puntuación
Bajo Nivel de Estrés	< 90
Nivel intermedio	91-117
Estrés	118-153
Alto nivel de estrés	> 154

Cuestionario para determinar Estrés Laboral de la OIT – OMS.

Nombres y Apellidos: _____

Unidad Orgánica: _____ Edad: _____ Genero: (M) (F)

Tiempo Promedio de Trabajo: _____ Tiempo en el Cargo Actual: _____

Área/Servicio En El Que Labora: _____ Cargo: _____ Fecha: ___/___/___

Instrucciones: El siguiente, es un cuestionario validado para medir el nivel de estrés en su centro de trabajo que consta de 25 ítems relacionados con los principales estresores laborales, para cada ítems indique con qué frecuencia la condición descrita es fuente actual de estrés, deberá marcar con una (X) el número que mejor describa en cada enunciado, donde el nivel de las condiciones están representadas de la siguiente manera:

Nº	Condición
----	-----------

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

N° DE ITEMS		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 supervisores 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 iniciadas por 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 de 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 encuentra desorganizado me estresa.							
19	El que mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés.							
20	El que la institución carezca de dirección y objetivos me causa estrés.							
21	El que mi equipo de trabajo me presiona 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 supervisores, 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.							

Apéndice C

Estadísticos Totales de las Variables

Estrés Laboral:

Clima organizacional	Alfa de Cronbach
e11	0.583
e18	0.707
e115	0.672
e122	0.763

Estructura organizacional	Alfa de Cronbach
e12	0.621
e19	0.676
e116	0.669
e123	0.719

Territorio organizacional	Alfa de Cronbach
e13	0.624
e110	0.713
e117	0.649

Territorio	Alfa de Cronbach
e14	0.273
e111	0.557
e118	0.655

Influencia del líder	Alfa de Cronbach
e15	0.661
e112	0.727

e119	0.726
e124	0.721

Falta de cohesión	Alfa de Cronbach
e16	0.619
e113	0.677
e120	0.567
e125	0.629

Respaldo	Alfa de Cronbach
e17	0.507
e114	0.799
e121	0.523

Clima Laboral:

Autorrealización	Alfa de Cronbach
c11	0.627
c16	0.706
c111	0.624
c116	0.687
c121	0.697
c126	0.679
c131	0.627
c136	0.753
c141	0.663
c146	0.679

Involucramiento Laboral	Alfa de Cronbach
c12	0.745
c17	0.702

c112	0.720
c117	0.728
c122	0.671
c127	0.742
c132	0.704
c137	0.749
c142	0.683
c147	0.725

Supervisión	Alfa de Cronbach
c13	0.613
c18	0.666
c113	0.642
c118	0.641
c123	0.64
c128	0.701
c133	0.666
c138	0.725
c143	0.642
c148	0.714

Comunicación	Alfa de Cronbach
c14	0.771
c19	0.749
c114	0.777
c119	0.744
c124	0.764
c129	0.754
c134	0.758
c139	0.76
c144	0.789
c149	0.767

Condiciones laborales	Alfa de Cronbach
c15	0.67
c110	0.687
c115	0.666
c120	0.703
c125	0.709
c130	0.691
c135	0.663
c140	0.714
c145	0.743
c150	0.662

Apéndice D

Frecuencias Estadísticas de las dimensiones del Estrés Laboral

Dimensión Clima Organizacional:

Frecuencias de el1

Levels	f°	%	% acumulado
nunca	6	20.0 %	20.0 %
raras veces	15	50.0 %	70.0 %
ocasionalmente	3	10.0 %	80.0 %
algunas veces	1	3.3 %	83.3 %
frecuentemente	2	6.7 %	90.0 %
generalmente	3	10.0 %	100.0 %

Frecuencias de el8

Levels	f°	%	% acumulado
nunca	4	13.3 %	13.3 %
raras veces	8	26.7 %	40.0 %
ocasionalmente	7	23.3 %	63.3 %
algunas veces	5	16.7 %	80.0 %
frecuentemente	4	13.3 %	93.3 %
generalmente	2	6.7 %	100.0 %

Frecuencias de el15

Levels	f°	%	% acumulado
raras veces	10	33.3 %	33.3 %
ocasionalmente	8	26.7 %	60.0 %
algunas veces	6	20.0 %	80.0 %
frecuentemente	4	13.3 %	93.3 %
generalmente	2	6.7 %	100.0 %

Frecuencias de el22

Levels	f°	%	% acumulado
nunca	2	6.7 %	6.7 %
raras veces	1	3.3 %	10.0 %
ocasionalmente	16	53.3 %	63.3 %
algunas veces	7	23.3 %	86.7 %
frecuentemente	3	10.0 %	96.7 %
generalmente	1	3.3 %	100.0 %

Dimensión Estructura Organizacional:

Frecuencias de el2

Levels	f°	%	% acumulado
nunca	2	6.7 %	6.7 %
raras veces	6	20.0 %	26.7 %
ocasionalmente	5	16.7 %	43.3 %
algunas veces	11	36.7 %	80.0 %
frecuentemente	6	20.0 %	100.0 %

Frecuencias de el9

Levels	f°	%	% acumulado
raras veces	5	16.7 %	16.7 %
ocasionalmente	12	40.0 %	56.7 %
algunas veces	5	16.7 %	73.3 %
frecuentemente	6	20.0 %	93.3 %
generalmente	2	6.7 %	100.0 %

Frecuencias de el16

Levels	f°	%	% acumulado
nunca	1	3.3 %	3.3 %
raras veces	3	10.0 %	13.3 %
ocasionalmente	5	16.7 %	30.0 %
algunas veces	6	20.0 %	50.0 %
frecuentemente	11	36.7 %	86.7 %
generalmente	3	10.0 %	96.7 %
siempre	1	3.3 %	100.0 %

Frecuencias de el23

Levels	f°	%	% acumulado
raras veces	4	13.3 %	13.3 %
ocasionalmente	10	33.3 %	46.7 %
algunas veces	9	30.0 %	76.7 %
frecuentemente	3	10.0 %	86.7 %
generalmente	4	13.3 %	100.0 %

Dimensión Territorio Organizacional:

Frecuencias de el3

Levels	f°	%	% acumulado
raras veces	4	13.3 %	13.3 %
ocasionalmente	12	40.0 %	53.3 %
algunas veces	8	26.7 %	80.0 %
frecuentemente	3	10.0 %	90.0 %

generalmente	3	10.0 %	100.0 %
--------------	---	--------	---------

Frecuencias de el10

Levels	f°	%	% acumulado
nunca	2	6.7 %	6.7 %
raras veces	5	16.7 %	23.3 %
ocasionalmente	9	30.0 %	53.3 %
algunas veces	9	30.0 %	83.3 %
frecuentemente	5	16.7 %	100.0 %

Frecuencias de el17

Levels	f°	%	% acumulado
nunca	2	6.7 %	6.7 %
raras veces	6	20.0 %	26.7 %
ocasionalmente	6	20.0 %	46.7 %
algunas veces	7	23.3 %	70.0 %
frecuentemente	9	30.0 %	100.0 %

Dimensión Territorio:

Frecuencias de el4

Levels	f°	%	% acumulado
raras veces	3	10.0 %	10.0 %
ocasionalmente	6	20.0 %	30.0 %
algunas veces	14	46.7 %	76.7 %
frecuentemente	6	20.0 %	96.7 %
generalmente	1	3.3 %	100.0 %

Frecuencias de el11

Levels	f°	%	% acumulado
nunca	1	3.3 %	3.3 %
raras veces	2	6.7 %	10.0 %
ocasionalmente	14	46.7 %	56.7 %
algunas veces	7	23.3 %	80.0 %
frecuentemente	5	16.7 %	96.7 %
siempre	1	3.3 %	100.0 %

Frecuencias de el18

Levels	f°	%	% acumulado
ocasionalmente	8	26.7 %	26.7 %
algunas veces	9	30.0 %	56.7 %

frecuentemente	11	36.7 %	93.3 %
generalmente	1	3.3 %	96.7 %
siempre	1	3.3 %	100.0 %

Dimensión Influencia del líder:

Frecuencias de el5

Levels	f°	%	% acumulado
raras veces	5	16.7 %	16.7 %
ocasionalmente	5	16.7 %	33.3 %
algunas veces	12	40.0 %	73.3 %
frecuentemente	7	23.3 %	96.7 %
generalmente	1	3.3 %	100.0 %

Frecuencias de el12

Levels	f°	%	% acumulado
raras veces	1	3.3 %	3.3 %
ocasionalmente	14	46.7 %	50.0 %
algunas veces	12	40.0 %	90.0 %
frecuentemente	3	10.0 %	100.0 %

Frecuencias de el19

Levels	f°	%	% acumulado
nunca	1	3.3 %	3.3 %
raras veces	1	3.3 %	6.7 %
ocasionalmente	4	13.3 %	20.0 %
algunas veces	12	40.0 %	60.0 %
frecuentemente	9	30.0 %	90.0 %
generalmente	3	10.0 %	100.0 %

Frecuencias de el24

Levels	f°	%	% acumulado
ocasionalmente	6	20.0 %	20.0 %
algunas veces	12	40.0 %	60.0 %
frecuentemente	8	26.7 %	86.7 %
generalmente	2	6.7 %	93.3 %
siempre	2	6.7 %	100.0 %

Dimensión Falta de Cohesión:

Frecuencias de el6

Levels	f°	%	% acumulado
--------	----	---	-------------

raras veces	3	10.0 %	10.0 %
ocasionalmente	9	30.0 %	40.0 %
algunas veces	13	43.3 %	83.3 %
frecuentemente	3	10.0 %	93.3 %
generalmente	1	3.3 %	96.7 %
siempre	1	3.3 %	100.0 %

Frecuencias de el13

Levels	f°	%	% acumulado
raras veces	3	10.0 %	10.0 %
ocasionalmente	11	36.7 %	46.7 %
algunas veces	9	30.0 %	76.7 %
frecuentemente	7	23.3 %	100.0 %

Frecuencias de el20

Levels	f°	%	% acumulado
ocasionalmente	11	36.7 %	36.7 %
algunas veces	6	20.0 %	56.7 %
frecuentemente	9	30.0 %	86.7 %
generalmente	2	6.7 %	93.3 %
siempre	2	6.7 %	100.0 %

Frecuencias de el25

Levels	f°	%	% acumulado
raras veces	3	10.0 %	10.0 %
ocasionalmente	5	16.7 %	26.7 %
algunas veces	8	26.7 %	53.3 %
frecuentemente	9	30.0 %	83.3 %
generalmente	5	16.7 %	100.0 %

Dimensión Respaldo:

Frecuencias de el7

Levels	f°	%	% acumulado
raras veces	2	6.7 %	6.7 %
ocasionalmente	9	30.0 %	36.7 %
algunas veces	15	50.0 %	86.7 %
frecuentemente	3	10.0 %	96.7 %
generalmente	1	3.3 %	100.0 %

Frecuencias de el14

Levels	f°	%	% acumulado
raras veces	4	13.3 %	13.3 %
ocasionalmente	12	40.0 %	53.3 %
algunas veces	6	20.0 %	73.3 %
frecuentemente	7	23.3 %	96.7 %
generalmente	1	3.3 %	100.0 %

Frecuencias de el21

Levels	f°	%	% acumulado
nunca	1	3.3 %	3.3 %
raras veces	3	10.0 %	13.3 %
ocasionalmente	4	13.3 %	26.7 %
algunas veces	10	33.3 %	60.0 %
frecuentemente	9	30.0 %	90.0 %
generalmente	3	10.0 %	100.0 %

Apéndice E

Frecuencias Estadísticas de las dimensiones del Clima organizacional:

Dimensión Autorrealización

Frecuencias de cl1			
Escala	f°	%	% acumulado
poco	1	3.3 %	3.3 %
regular	11	36.7 %	40.0 %
mucho	8	26.7 %	66.7 %
siempre	10	33.3 %	100.0 %

Frecuencias de cl6			
Escala	f°	%	% acumulado
poco	2	6.7 %	6.7 %
regular	15	50.0 %	56.7 %
mucho	9	30.0 %	86.7 %
siempre	4	13.3 %	100.0 %

Frecuencias de cl11			
Escala	f°	%	% acumulado
poco	2	6.7 %	6.7 %
regular	12	40.0 %	46.7 %
mucho	9	30.0 %	76.7 %
siempre	7	23.3 %	100.0 %

Frecuencias de cl16			
Escala	f°	%	% acumulado
poco	1	3.3 %	3.3 %
regular	8	26.7 %	30.0 %
mucho	18	60.0 %	90.0 %
siempre	3	10.0 %	100.0 %

Frecuencias de cl21			
Escala	f°	%	% acumulado
poco	3	10.0 %	10.0 %

regular	14	46.7 %	56.7 %
mucho	13	43.3 %	100.0 %

Frecuencias de cl26

Escala	f°	%	% acumulado
poco	1	3.3 %	3.3 %
regular	15	50.0 %	53.3 %
mucho	11	36.7 %	90.0 %
siempre	3	10.0 %	100.0 %

Frecuencias de cl31

Escala	f°	%	% acumulado
poco	2	6.7 %	6.7 %
regular	12	40.0 %	46.7 %
mucho	10	33.3 %	80.0 %
siempre	6	20.0 %	100.0 %

Frecuencias de cl36

Escala	f°	%	% acumulado
poco	1	3.3 %	3.3 %
regular	11	36.7 %	40.0 %
mucho	14	46.7 %	86.7 %
siempre	4	13.3 %	100.0 %

Frecuencias de cl41

Escala	f°	%	% acumulado
poco	3	10.0 %	10.0 %
regular	16	53.3 %	63.3 %
mucho	9	30.0 %	93.3 %
siempre	2	6.7 %	100.0 %

Frecuencias de cl46

Escala	f°	%	% acumulado
poco	1	3.3 %	3.3 %
regular	8	26.7 %	30.0 %
mucho	18	60.0 %	90.0 %

siempre	3	10.0 %	100.0 %
---------	---	--------	---------

Dimensión Involucramiento Laboral

Frecuencias de cl2			
Escala	f°	%	% acumulado
poco	8	26.7 %	26.7 %
regular	13	43.3 %	70.0 %
mucho	7	23.3 %	93.3 %
siempre	2	6.7 %	100.0 %

Frecuencias de cl7			
Escala	f°	%	% acumulado
poco	1	3.3 %	3.3 %
regular	11	36.7 %	40.0 %
mucho	10	33.3 %	73.3 %
siempre	8	26.7 %	100.0 %

Frecuencias de cl12			
Escala	f°	%	% acumulado
poco	2	6.7 %	6.7 %
regular	9	30.0 %	36.7 %
mucho	15	50.0 %	86.7 %
siempre	4	13.3 %	100.0 %

Frecuencias de cl17			
Escala	f°	%	% acumulado
regular	13	43.3 %	43.3 %
mucho	12	40.0 %	83.3 %
siempre	5	16.7 %	100.0 %

Frecuencias de cl22			
Escala	f°	%	% acumulado
poco	3	10.0 %	10.0 %
regular	15	50.0 %	60.0 %

mucho	11	36.7 %	96.7 %
siempre	1	3.3 %	100.0 %

Frecuencias de cl27

Escala	f°	%	% acumulado
poco	2	6.7 %	6.7 %
regular	13	43.3 %	50.0 %
mucho	10	33.3 %	83.3 %
siempre	5	16.7 %	100.0 %

Frecuencias de cl32

Escala	f°	%	% acumulado
poco	3	10.0 %	10.0 %
regular	12	40.0 %	50.0 %
mucho	14	46.7 %	96.7 %
siempre	1	3.3 %	100.0 %

Frecuencias de cl37

Escala	f°	%	% acumulado
poco	1	3.3 %	3.3 %
regular	20	66.7 %	70.0 %
mucho	8	26.7 %	96.7 %
siempre	1	3.3 %	100.0 %

Frecuencias de cl42

Escala	f°	%	% acumulado
poco	2	6.7 %	6.7 %
regular	12	40.0 %	46.7 %
mucho	11	36.7 %	83.3 %
siempre	5	16.7 %	100.0 %

Frecuencias de cl47

Escala	f°	%	% acumulado
poco	1	3.3 %	3.3 %
regular	17	56.7 %	60.0 %
mucho	10	33.3 %	93.3 %

siempre	2	6.7 %	100.0 %
---------	---	-------	---------

Dimensión Supervisión

Frecuencias de cl3

Escala	f°	%	% acumulado
poco	5	16.7 %	16.7 %
regular	10	33.3 %	50.0 %
mucho	14	46.7 %	96.7 %
siempre	1	3.3 %	100.0 %

Frecuencias de cl8

Escala	f°	%	% acumulado
poco	3	10.0 %	10.0 %
regular	11	36.7 %	46.7 %
mucho	14	46.7 %	93.3 %
siempre	2	6.7 %	100.0 %

Frecuencias de cl13

Escala	f°	%	% acumulado
regular	18	60.0 %	60.0 %
mucho	10	33.3 %	93.3 %
siempre	2	6.7 %	100.0 %

Frecuencias de cl18

Escala	f°	%	% acumulado
poco	2	6.7 %	6.7 %
regular	8	26.7 %	33.3 %
mucho	19	63.3 %	96.7 %
siempre	1	3.3 %	100.0 %

Frecuencias de cl23

Escala	f°	%	% acumulado
poco	1	3.3 %	3.3 %
regular	10	33.3 %	36.7 %
mucho	18	60.0 %	96.7 %
siempre	1	3.3 %	100.0 %

Frecuencias de cl28			
Escala	f°	%	% acumulado
poco	1	3.3 %	3.3 %
regular	11	36.7 %	40.0 %
mucho	13	43.3 %	83.3 %
siempre	5	16.7 %	100.0 %

Frecuencias de cl33			
Escala	f°	%	% acumulado
poco	4	13.3 %	13.3 %
regular	15	50.0 %	63.3 %
mucho	9	30.0 %	93.3 %
siempre	2	6.7 %	100.0 %

Frecuencias de cl38			
Escala	f°	%	% acumulado
poco	3	10.0 %	10.0 %
regular	15	50.0 %	60.0 %
mucho	10	33.3 %	93.3 %
siempre	2	6.7 %	100.0 %

Frecuencias de cl43			
Escala	f°	%	% acumulado
poco	1	3.3 %	3.3 %
regular	9	30.0 %	33.3 %
mucho	20	66.7 %	100.0 %

Frecuencias de cl48			
Escala	f°	%	% acumulado
regular	13	43.3 %	43.3 %
mucho	10	33.3 %	76.7 %

siempre	7	23.3 %	100.0 %
---------	---	--------	---------

Dimensión Comunicación

Frecuencias de cl4

Escala	f°	%	% acumulado
poco	2	6.7 %	6.7 %
regular	13	43.3 %	50.0 %
mucho	14	46.7 %	96.7 %
siempre	1	3.3 %	100.0 %

Frecuencias de cl9

Escala	f°	%	% acumulado
poco	2	6.7 %	6.7 %
regular	17	56.7 %	63.3 %
mucho	10	33.3 %	96.7 %
siempre	1	3.3 %	100.0 %

Frecuencias de cl14

Escala	f°	%	% acumulado
regular	12	40.0 %	40.0 %
mucho	15	50.0 %	90.0 %
siempre	3	10.0 %	100.0 %

Frecuencias de cl19

Escala	f°	%	% acumulado
poco	1	3.3 %	3.3 %
regular	5	16.7 %	20.0 %
mucho	18	60.0 %	80.0 %
siempre	6	20.0 %	100.0 %

Frecuencias de cl24

Escala	f°	%	% acumulado
poco	2	6.7 %	6.7 %
regular	17	56.7 %	63.3 %
mucho	10	33.3 %	96.7 %
siempre	1	3.3 %	100.0 %

Frecuencias de cl29

Escala	f°	%	% acumulado
poco	1	3.3 %	3.3 %
regular	7	23.3 %	26.7 %
mucho	16	53.3 %	80.0 %
siempre	6	20.0 %	100.0 %

Frecuencias de cl34

Escala	f°	%	% acumulado
poco	5	16.7 %	16.7 %
regular	14	46.7 %	63.3 %
mucho	10	33.3 %	96.7 %
siempre	1	3.3 %	100.0 %

Frecuencias de cl39

Escala	f°	%	% acumulado
poco	6	20.0 %	20.0 %
regular	10	33.3 %	53.3 %
mucho	11	36.7 %	90.0 %
siempre	3	10.0 %	100.0 %

Frecuencias de cl44

Escala	f°	%	% acumulado
poco	1	3.3 %	3.3 %
regular	11	36.7 %	40.0 %
mucho	16	53.3 %	93.3 %
siempre	2	6.7 %	100.0 %

Frecuencias de cl49

Escala	f°	%	% acumulado
poco	2	6.7 %	6.7 %
regular	8	26.7 %	33.3 %
mucho	13	43.3 %	76.7 %
siempre	7	23.3 %	100.0 %

Dimensión Condiciones Laborales

Frecuencias de cl5

Escala	f°	%	% acumulado
poco	4	13.3 %	13.3 %
regular	10	33.3 %	46.7 %
mucho	16	53.3 %	100.0 %

Frecuencias de cl10

Escala	f°	%	% acumulado
poco	3	10.0 %	10.0 %
regular	5	16.7 %	26.7 %
mucho	17	56.7 %	83.3 %
siempre	5	16.7 %	100.0 %

Frecuencias de cl15

Escala	f°	%	% acumulado
poco	3	10.0 %	10.0 %
regular	12	40.0 %	50.0 %
mucho	13	43.3 %	93.3 %
siempre	2	6.7 %	100.0 %

Frecuencias de cl20

Escala	f°	%	% acumulado
poco	2	6.7 %	6.7 %
regular	12	40.0 %	46.7 %
mucho	15	50.0 %	96.7 %
siempre	1	3.3 %	100.0 %

Frecuencias de cl25

Escala	f°	%	% acumulado
poco	1	3.3 %	3.3 %
regular	9	30.0 %	33.3 %
mucho	16	53.3 %	86.7 %
siempre	4	13.3 %	100.0 %

Frecuencias de cl30			
Escala	f°	%	% acumulado
regular	7	23.3 %	23.3 %
mucho	19	63.3 %	86.7 %
siempre	4	13.3 %	100.0 %

Frecuencias de cl35			
Escala	f°	%	% acumulado
poco	6	20.0 %	20.0 %
regular	10	33.3 %	53.3 %
mucho	11	36.7 %	90.0 %
siempre	3	10.0 %	100.0 %

Frecuencias de cl40			
Escala	f°	%	% acumulado
poco	4	13.3 %	13.3 %
regular	9	30.0 %	43.3 %
mucho	17	56.7 %	100.0 %

Frecuencias de cl45			
Escala	f°	%	% acumulado
regular	13	43.3 %	43.3 %
mucho	16	53.3 %	96.7 %
siempre	1	3.3 %	100.0 %

Frecuencias de cl50			
Escala	f°	%	% acumulado
poco	2	6.7 %	6.7 %
regular	5	16.7 %	23.3 %
mucho	13	43.3 %	66.7 %
siempre	10	33.3 %	100.0 %