UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



**Facultad De Psicología**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA RETAIL DE LA CIUDAD DE JAÉN 2019**

**Bachiller:**

Julissa Roxana Llanos Sangay.

**Asesora:**

Mg. Ricardo Jonathan Monzón Portilla.

Cajamarca – Perú.

Julio – 2020.

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**



**Facultad De Psicología**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA RETAIL DE LA CIUDAD DE JAÉN 2019**

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el título de Licenciada en Psicología.

**Autora:**

Julissa Roxana Llanos Sangay.

**Asesora:**

Mg. Ricardo Jonathan Monzón Portilla.

Cajamarca – Perú.

Julio – 2020.

COPYRIGTH © 2020 by

LLANOS SANGAY JULISSA ROXANA

Todos los derechos reservados

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO FACULTAD DE PSICOLOGIA**

**CARRERA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA**

**APROBACION DE TESIS PARA OPTAR POR EL TITULO PROFESIONAL**

***CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA RETAIL DE LA CIUDAD DE JAÉN 2019***

**Presidente:**

**Secretario:**

**Asesor: Mg. Ricardo Jonathan Monzón Portilla.**

 **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO**

Por el presente documento, la bachiller de la Facultad de Psicología: Julissa Roxana Llanos Sangay, quien ha elaborado el informe de tesis denominado CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA RETAIL DE LA CIUDAD DE JAÉN 2019, como medio para optar el título profesional de Licenciada en psicología otorgado por la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Por lo que, declaro bajo juramento, que el presente trabajo de tesis ha sido elaborado por la bachiller y no existe plagio de ninguna naturaleza, en especial copia de otro trabajo presentado por cualquier persona ante cualquier otra Universidad o Institución.

Dejo expresa constancia que, las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo, por lo que no he asumido como propia las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes primarias y secundarias encontrado por medio de escritos o por internet.

Del mismo modo, asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento y soy consciente que este compromiso de fidelidad de la tesis tiene connotaciones éticas, pero también de carácter legal.

 Cajamarca, junio de 2020.

 ------------------------------------

 Bach. Julissa Roxana Llanos Sangay

#

# **DEDICATORIA:**

El presente trabajo de investigación está dedicado a mis padres por todo su esfuerzo y empeño, ya que sin ellos no hubiera logrado tener una formación académica adecuada.

A mi alma mater “Universidad privada Antonio Guillermo Urrelo” por abrirme las puertas de sus aulas, de igual manera a mis profesores que me ayudaron en mi formación tanto personal como profesional.

Finalmente, a todas las personas que conocí en el trascurso de mi vida universitaria que han sido de gran ayuda, compañeros, amigos y ahora colegas.

#

# **AGRADECIMIENTO:**

* A Dios por permitirme cumplir este sueño de ser una profesional en mí amada carrera de Psicología.
* A mi familia y amigos por confiar en mí, por siempre decirme que no me rindiera y que continuara hasta lograr lo que me proponga.
* De igual manera a todas las personas que me permitieron hacer posible el estudio y resultados de dicha tesis.

# **RESUMEN:**

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre clima organizacional y estrés laboral en colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Jaén 2019, asimismo, se identificaron los niveles de clima organizacional y estrés laboral de acuerdo al sexo y, finalmente se determinaron los niveles de las dimensiones del estrés laboral en los colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Jaén. Para recolectar la información se utilizó la escala de clima organizacional de Palma (2004) con una confiabilidad con Alfa de Cronbach de ,832 y el cuestionario de estrés laboral de la OMS (1980) con una confiabilidad con Alfa de Cronbach de ,843, en una muestra conformada por 90 colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Jaén. Los principales resultados muestran que existe una correlación inversa y significativa entre clima organizacional y estrés laboral (r = -,863) (p<0,05), asimismo, el nivel de clima organizacional fue alto con 28%, igualmente el nivel de clima organizacional al sexo presenta mayor predominio en el sexo femenino con 17% con nivel alto. Igualmente, el nivel de estrés fue bajo con 39%, asimismo, el nivel de estrés de acuerdo al sexo presenta mayor predominancia en el sexo femenino con 23% en nivel bajo. Finalmente, se presentan niveles bajos en todas las dimensiones del estrés laboral.

***Palabras clave:*** Clima organizacional, estrés laboral, empresa retail.

# **ABSTRACT:**

The main objective of this research work was to determine the relationship between organizational climate and work stress in collaborators of a retail company in the city of Jaén 2019, also, the levels of organizational climate and work stress were identified according to sex and, finally The levels of the dimensions of work stress in the employees of a retail company in the city of Jaén were determined. To collect the information, the Palma organizational climate scale (2004) was used with a reliability with Cronbach's Alpha of, 832 and the WHO occupational stress questionnaire (1980) with a reliability with Cronbach's Alpha of, 843, in a sample made up of 90 collaborators from a retail company in the city of Jaén. The main results show that there is an inverse and significant correlation between organizational climate and work stress (r = -, 863) (p <0.05), also, the level of organizational climate was high with 28%, also the level of climate Organizational sex has a greater predominance in women with 17% with a high level. Likewise, the stress level was low with 39%, likewise, the stress level according to sex is more predominant in the female sex with 23% at a low level. Finally, low levels are presented in all dimensions of work stress.

***Keywords*:** Organizational climate, work stress, retail company.

# **ÍNDICE**

[DEDICATORIA: v](#_Toc42602838)

[AGRADECIMIENTO: vi](#_Toc42602839)

[RESUMEN: vii](#_Toc42602840)

[ABSTRACT: 8](#_Toc42602841)

[ÍNDICE 9](#_Toc42602842)

[ÍNDICE DE TABLAS 12](#_Toc42602843)

[INTRODUCCIÓN 14](#_Toc42602844)

[CAPÍTULO I 16](#_Toc42602845)

[**1.1. Planteamiento del problema: 17**](#_Toc42602846)

[**1.2. Formulación del Problema: 19**](#_Toc42602847)

[**1.3. Objetivos de la Investigación: 19**](#_Toc42602848)

[**1.4. Justificación: 20**](#_Toc42602849)

[CAPÍTULO II 21](#_Toc42602850)

[**2.1. Antecedentes de la Investigación: 22**](#_Toc42602851)

[** Internacionales: 22**](#_Toc42602852)

[** Nacionales: 24**](#_Toc42602853)

[** Regionales: 27**](#_Toc42602854)

[**2.2. Bases Teóricas: 28**](#_Toc42602855)

[** Clima Organizacional: 28**](#_Toc42602856)

[**- Estrés Laboral: 32**](#_Toc42602857)

[**- Clima organizacional y estrés laboral: 37**](#_Toc42602858)

[**2.3. Definición de términos básicos: 38**](#_Toc42602859)

[**2.4. Hipótesis de investigación: 38**](#_Toc42602860)

[**2.5. Definición operacional de variables: 38**](#_Toc42602861)

[CAPÍTULO III 43](#_Toc42602862)

[**3.1. Tipo de Investigación 44**](#_Toc42602863)

[**3.2. Diseño de investigación 44**](#_Toc42602864)

[**3.3. Población, muestra y unidad de análisis: 44**](#_Toc42602865)

[**- Criterios de inclusión: 45**](#_Toc42602866)

[**- Criterios de exclusión: 45**](#_Toc42602867)

[**3.4. Instrumentos de Recolección de Datos: 46**](#_Toc42602868)

[**3.5. Procedimiento de Recolección de Datos: 49**](#_Toc42602869)

[**3.6. Análisis de datos: 49**](#_Toc42602870)

[**3.7. Consideraciones éticas 51**](#_Toc42602871)

[CAPÍTULO IV 52](#_Toc42602872)

[**4.1. Análisis de Resultados: 53**](#_Toc42602873)

[**4.2. Discusión de resultados: 57**](#_Toc42602874)

[CAPÍTULO V 63](#_Toc42602875)

[**Conclusiones: 64**](#_Toc42602876)

[**Recomendaciones: 66**](#_Toc42602877)

[Referencias: 67](#_Toc42602878)

[ANEXOS 73](#_Toc42602879)

**ÍNDICE DE TABLAS**

[***Tabla 1*** Operacionalizción de las variables de estudio 40](#_Toc42602887)

[***Tabla 2*** Datos sociodemográficos de los colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Jaén, 2019. 47](#_Toc42602888)

[***Tabla 3*** Confiabilidad con Alfa de Cronbach de la escala de clima organizacional 48](#_Toc42602889)

[***Tabla 4*** Confiabilidad con Alfa de Cronbach del cuestionario de estrés laboral 49](#_Toc42602890)

[***Tabla 5*** *Tabla de normalidad de la escala de clima organizacional* 51](#_Toc42602891)

[***Tabla 6*** Tabla de normalidad del cuestionario de estrés laboral 51](#_Toc42602892)

[***Tabla 7*** Correlación entre clima organizacional y estrés laboral de los colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Jaén, 2019 54](#_Toc42602893)

[***Tabla 8*** Nivel de clima organizacional de los colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Jaén, 2019 55](#_Toc42602894)

[***Tabla 9*** Niveles de clima organizacional, de acuerdo al sexo, de los colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Jaén, 2019 55](#_Toc42602895)

[***Tabla 10*** Nivel de estrés laboral de los colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Jaén, 2019 56](#_Toc42602896)

[***Tabla 11*** Nivel de estrés, de acuerdo al sexo, de los colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Jaén, 2019 56](#_Toc42602897)

[***Tabla 12*** Niveles de las dimensiones del estrés laboral de los colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Jaén, 2019 57](#_Toc42602898)

# **INTRODUCCIÓN**

Actualmente los altos niveles de estrés laboral han causado gran impacto en las organizaciones, debido a las consecuencias negativas que esto ha generado en ellas, tanto a nivel personal como organizacional.

De este modo, la Organización Mundial de la Salud (2018) ha creído conveniente fomentar programas donde se creen herramientas eficaces que anticipen, controlen y disminuyan los casos de estrés laboral.

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre clima organizacional y estrés laboral en colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Jaén 2019, asimismo, se identificaron los niveles de clima organizacional y estrés laboral de acuerdo al sexo y, finalmente se determinaron los niveles de las dimensiones del estrés laboral en los colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Jaén 2019.

Por tal motivo, el presente trabajo de investigación se ha dividido en capítulos para su mejor comprensión.

El Capítulo I de nombre el Problema de investigación, se encuentra constituido por el planteamiento del problema, los objetivos tanto general como específicos y la justificación.

El Capítulo II de nombre Marco Teórico se encuentran antecedentes importantes dentro de los ámbitos: internacionales, nacionales y locales, la fundamentación teórica y definición de términos básicos, hipótesis y la matriz de operacionalización.

El Capítulo III de nombre Método de investigación menciona el tipo y diseño de la investigación, los instrumentos utilizados, la población, muestra, unidad de análisis y el procedimiento de recolección y análisis de datos.

El Capítulo IV de nombre Análisis y Discusión de resultados se encuentra el análisis y discusión de resultados, se muestran los resultados y la discusión de los mismos teniendo en cuenta los objetivos, antecedentes y fundamentación teórica.

Por último, el Capítulo V de nombre Conclusiones y Recomendaciones se encuentran las conclusiones y recomendaciones generales para la investigación.

# **CAPÍTULO I**

**EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## **Planteamiento del problema:**

El ámbito de las organizaciones ha comenzado a experimentar una progresiva evolución sobre el rol desempeñado por el trabajador dentro de cada organización. En tal sentido, se comienza a dejar de lado la percepción del trabajador como un simple objeto, derivando en la valoración del trabajador como el activo intangible más valioso y en un elemento imprescindible en la eficiencia y nivel productivo de toda organización (Robbins, 2004).

Según Schneider (1975), aplican el término "clima" (tomado de la meteorología, en donde designa las condiciones atmosféricas, acuáticas y terrestres que interactúan en un determinado espacio geográfico) a las interrelaciones de las distintas estructuras de una organización; de ahí que se denomine "clima organizacional" al ambiente general que impera en un medio laboral específico (Montalván, 1999).

El incremento paulatino de experiencias, permite que los individuos desarrollen un marco cognitivo del funcionamiento de su organización que al mismo tiempo les ayuda a adoptar el mejor comportamiento frente a cada situación. El clima organizacional, por tanto, permite adaptar la conducta del sujeto a lo que exige la organización (Schneider y Reichers, 1983).

De acuerdo a Likert (1967), un clima organizacional inadecuado influye de manera negativa en la productividad de las empresas por lo que los colaboradores presentan problemas físicos y emocionales como agotamiento, cansancio y un factor de gran importancia es el estrés laboral.

El estrés laboral se produce por la inadecuada interacción entre el trabajador y el medio en donde desarrolla sus labores cotidianas de trabajo donde es observable que las exigencias del puesto sobrepasan su capacidad de respuesta generando de esta manera el conocido estrés laboral (Lazarus y Folkman, 1986).

En la mayoría de los trabajos es casi inevitable que se presenten cuadros de estrés laboral debido a la gran tensión que se almacena por las exigencias del entorno laboral las cuales perjudican tanto la salud física como la emocional; por lo tanto, si el estrés se vuelve más elevado empieza a afectar la capacidad de resolución de problemas de los colaboradores (Keith y Newstrom, 1999).

La Organización Mundial de la Salud (2018) ha creído conveniente fomentar programas donde se creen herramientas eficaces que anticipen, controlen y disminuyan los casos de estrés laboral para que de esta manera se reduzca el efecto adverso que pueda tener en la salud de la persona y en la productividad de las empresas.

En un estudio a nivel nacional Barquinero (2014), menciona que el 70% de trabajadores tanto de empresas privadas como públicas presentan cuadros de estrés laboral, trayendo como consecuencias disminución en la productividad de la empresa; a nivel organizacional se observó un deterioro en las relaciones interpersonales dentro de la empresa, problemas con los objetivos organizacionales; a nivel personal los trabajadores empezaron a presentar cuadros de agotamiento emocional, falta de realización personal y profesional e irritabilidad.

Es necesario mencionar, que dentro del ámbito cajamarquino se han realizado investigaciones con ambas variables y con distintas poblaciones en estudios anteriores; sin embargo, es este el primer estudio donde se requiere determinar la relación de clima organizacional y el estrés laboral en el personal de una empresa retail de la ciudad de Jaén.

Por todo lo expuesto nace la inquietud de estudiar la relación entre clima organizacional y estrés laboral, por lo que se plantea el siguiente enunciado de investigación.

##  **Formulación del Problema:**

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en los colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Jaén 2019?

##  **Objetivos de la Investigación:**

* + 1. Objetivo general

Determinar la relación entre clima laboral y el estrés laboral en los colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Jaén 2019.

* + 1. Objetivos específicos
* Identificar los niveles de clima organizacional en los colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Jaén 2019.
* Identificar los niveles de clima organizacional en los colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Jaén 2019 de acuerdo al sexo.
* Identificar los niveles del estrés laboral en los colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Jaén 2019.
* Identificar los niveles de estrés laboral en los colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Jaén 2019 de acuerdo al sexo.
* Determinar las dimensiones predominantes del estrés laboral (Ambiente organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo) de acuerdo a los niveles del estrés laboral.
	1. **Justificación:**

El presente estudio de investigación pretende determinar la relación entre clima organizacional y el estrés laboral en los colaboradores de una empresa de la ciudad Jaén 2019. El estudio se encuentra en la línea de investigación de bienestar, desarrollo social, organizacional y familiar de acuerdo a los lineamientos de la Facultad de Psicología de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.

La investigación es importante desde diferentes planos; desde el plano teórico permitirá brindar nuevos y certeros conocimientos y cifras sobre la realidad de la ciudad de Jaén para así poder conocer acerca de las variables de investigación ya que no ha sido estudiadas en la provincia de Jaén.

Desde el plano corporativo, la investigación contribuirá a mejorar la productividad y desempeño de los colaboradores dentro de la empresa, mejorando los niveles de clima laboral con lo que se disminuirán los niveles de estrés laboral, esto conllevará que los colaboradores sean más eficientes en el desarrollo de sus actividades, por lo tanto, la empresa mejorará sus niveles de productividad.

Desde el ámbito social, la necesidad de estudiar la relación entre ambas variables de estudio permitirá mejorar la calidad de vida de los colaboradores dentro y fuera de la empresa reduciendo los riesgos psicosociales como se mencionan en la ley N° 29783 de Seguridad y Salud en el Trabajo.

# **CAPÍTULO II**

**MARCO TEÓRICO**

* 1. **Antecedentes de la Investigación:**
* **Internacionales:**

Mendoza (2011) en Ecuador realizó una investigación, con el objetivo de determinar la asociación entre el estrés ocupacional y la satisfacción laboral; la investigación fue de tipo básica y cuantitativa, con un diseño no experimental, descriptivo correlacional y de corte trasversal con una muestra de 39 empleados agrícolas, la información se recolectó utilizando el cuestionario de estrés laboral de la OIT para medir el estrés. Los principales hallazgos muestran que la mayoría de los empleados presenta un nivel alto de estrés (60%), se evidenció de igual forma una correlación directa y significativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral; es decir a mayor insatisfacción mayor grado de estrés en los trabajadores agrícolas.

El estudio realizado por Sánchez (2011) en Argentina el cual tuvo por objetivo de determinar la relación entre el estrés laboral, la satisfacción laboral y el bienestar psicológico en trabajadores de una cerealera; el estudio fue de tipo cuantitativo y básico, con un diseño no experimental, de corte trasversal y descriptivo correlacional con una muestra que estuvo conformada por 150 empleados. Para la recolección de información se utilizó para medir el estrés laboral el cuestionario de estrés laboral de la OIT, donde se indica que el 67% de los trabajadores presenta un nivel de estrés medio, en cuanto a las dimensiones predominantes se observa que fueron: falta de cohesión (45%), respaldo del grupo (20%), influencia del líder (15%) y estructura organizacional (20%).

Cardona (2013) en Guatemala realizó una investigación cuyo objetivo fue determinar la incidencia de la comunicación en el clima organizacional; la investigación fue de tipo básica y cuantitativa, con un diseño no experimental, descriptivo correlacional y de corte trasversal, se realizó en una muestra constituida por 50 empleados. Los instrumentos utilizados fueron cuestionarios de comunicación y del clima organizacional. Los hallazgos demuestran existe una correlación positiva de la comunicación entre jefes **–** empleados puesto que existe una buena comunicación y se ve reflejado en un óptimo clima organizacional, adicionalmente se observa que el 57% de los trabajadores perciben un clima organizacional en nivel medio, siendo las mujeres las que perciben el clima laboral en nivel bajo (36%) a comparación de los varones (64%).

La investigación realizada por Flores (2014) en Colombia, tuvo el propósito de analizar las relaciones entre el estrés laboral y los factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral; la investigación fue de tipo básica, cuantitativa, con diseño no experimental, descriptiva y de corte trasversal con una muestra conformada por 287 trabajadores; para recolectar la información se hizo uso del cuestionario de estrés laboral de la OIT donde los principales resultados evidenciaron que el 50% de los trabajadores presenta estrés laboral bajo, en cuanto al sexo se pudo observar que el 58% de las mujeres presenta estrés laboral en nivel bajo mientras que los hombres presentan 42% en nivel bajo. Finalmente, con respecto a las dimensiones del estrés laboral se observó que las predominantes fueron: estructura organizacional (35%), tecnología (20%), influencia del líder (35%) y falta de cohesión (10%) en nivel bajo.

El estudio de González (2014) en Guatemala con el fin de determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de Quetzaltenango; el estudio fue básico y cuantitativo; con un diseño no experimental, descriptivo correlacional y de corte trasversal cuya muestra estuvo conformada por 50 trabajadores cuyas edades oscilaban entre los 25 y 50 años; para medir el estrés se utilizó el cuestionario de estrés laboral de la OIT. Los principales resultados indican que el 34% de los trabajadores presentan un nivel bajo de estrés laboral, con respecto al sexo se observó que las mujeres presentan 57% de estrés laboral en nivel bajo mientras que los varones 43% en nivel bajo. Finalmente, en cuanto a las dimensiones con mayor predominio se observa que fueron: falta de cohesión 45%, respaldo del grupo 32%, estructura organizacional 10% y ambiente organizacional 15% en nivel bajo.

* **Nacionales:**

La investigación de Pelaes (2010) en Lima, la cual tuvo como finalidad determinar el grado de relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del cliente en una empresa telefónica; la investigación fue de tipo básica, cuantitativa, con un diseño no experimental, descriptiva correlacional y de corte trasversal la cual estuvo conformada por una muestra de 200 personas, se utilizó el cuestionario de satisfacción y la escala de clima organizacional, ambos de Sonia Palma. Los hallazgos revelan que el 45% de los trabajadores percibe un clima organizacional en nivel muy satisfactorio, en cuanto al sexo se observa que las mujeres se perciben un clima laboral muy satisfactorio con 65% y los hombres un clima laboral medio con 54% muy satisfactorio.

La investigación de Montero (2010) en Lima tuvo como objetivo determinar la relación existente entre el nivel de estrés laboral y el patrón de conducta tipo A - B en los empleados de la UNE; la investigación fue cuantitativa, básica, con un diseño no experimental, descriptivo - correlacional y de corte trasversal con una muestra conformada por 89 empleados de la UNE. Los principales resultados evidencian que el 65% de los trabajadores presentan estrés laboral en nivel alto y que en cuanto al género las mujeres presentan 56% de estrés laboral mientras que los varones 44%.

El estudio de Pérez y Rivera (2015) en Iquitos, tuvo como objetivo evidenciar los niveles de clima organizacional y satisfacción laboral; el estudio fue de tipo básico y cuantitativo, de diseño no experimental, de corte trasversal y descriptivo – correlacional, con un muestreo no probabilístico en una muestra conformada por 107 trabajadores. Se utilizaron la Escala de Clima Organizacional de Sonia Palma y el cuestionario de Satisfacción Laboral de Price para la recolección de información. Los hallazgos muestran que el 58% de los empleados presentan un clima organizacional en nivel muy favorable, es decir la satisfacción laboral es un factor indispensable para mantener un adecuado clima organizacional, asimismo, se observa que el clima laboral de acuerdo al sexo, el sexo femenino presento 35% en nivel muy favorables y el sexo masculino 48% en nivel muy favorable.

El estudio de Quispe (2016) en Lima, tuvo como finalidad determinar la relación entre el nivel de estrés laboral y el clima laboral. El estudio fue cuantitativo, con diseño descriptivo correlacional, de corte trasversal y no experimental, con una muestra conformada por 168 trabajadores de una empresa de la ciudad de Lima, a los cuales se les aplicó la escala de clima organizacional y el cuestionario de estrés. Los resultados muestran que existe una relación inversa entre el estrés laboral y el clima laboral (r = -,839), asimismo, indica que el nivel de estrés fue bajo con 87% mientras que el nivel de clima laboral fue alto con 44%.

El estudio de Muruguza (2017) en Huacho, tuvo como finalidad determinar la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en colabores de una empresa. El estudio fue básico, cuantitativo, de diseño no experimental de corte trasversal y descriptivo correlacional, en una muestra conformada por 20 colabores de una empresa de inversiones civiles en Huacho, a quienes se les aplicó la escala de clima organizacional y el cuestionario de estrés laboral. Los principales resultados muestran que existe una correlación inversa entre el estrés laboral y el clima organizacional (r = -,921), asimismo, el nivel de clima organizacional fue satisfactorio con 38%, mientras que el nivel de estrés fue bajo con 56%.

El estudio de Millan y Montero (2017) en Chiclayo, tuvo la finalidad de establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Oncora; el estudio fue cuantitativo y básico, de diseño no experimental, de corte trasversal y descriptivo correlacional en una muestra conformada por 29 colaboradores; para la recolección de información se hizo uso de la Escala de Clima Organizacional y la Escala de Satisfacción Laboral, ambos de Sonia Palma. Los resultados nos muestran que existe una relación entre clima organizacional y satisfacción laboral, indican además que los trabajadores perciben en un 80% un clima organizacional medio, con respecto al sexo se obtuvo que las mujeres perciben 43% de clima organizacional en nivel bajo mientras que los hombres perciben 45% de clima organizacional en nivel medio.

* **Regionales:**

Acuña y Paredes (2015) realizaron una investigación con el objetivo de hallar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. La investigación fue cuantitativa, de tipo descriptivo correlacional, de diseño no experimental y de corte trasversal con una muestra conformada por 50 trabajadores de los diferentes niveles jerárquicos de la empresa; se utilizó la Escala de Satisfacción Laboral de Palma (1999) y la Escala de Clima Laboral de Palma (2004) para la recolección de información. Los principales hallazgos demuestran que existe un grado de correlación bajo y no significativo entre las variables clima laboral y satisfacción laboral. De igual forma, se logró determinar los niveles de clima organizacional y de satisfacción laboral, de los cuales el nivel de satisfacción laboral se ubica en la categoría de regular satisfacción y el nivel de clima favorable.

La investigación de Bazán y Cerna (2019) tuvo por objetivo determinar el nivel de estrés laboral y los estilos de afrontamiento en policías; la investigación fue de tipo básica y cuantitativa, con un diseño no experimental, descriptivo correlacional y de corte trasversal con una muestra conformada por 184 efectivos policías; para recolectar la información se utilizó el cuestionario de estrés laboral de la OIT y el cuestionario de estilos de afrontamiento al estrés COPE. Los resultados principales muestran que las dimensiones con mayor predominancia fueron estructura organizacional con 67%, respaldo del grupo con 60%, influencia del líder con 59% y respaldo del grupo con 60%; finalmente indica que los evaluados presentan un alto nivel de estrés.

* 1. **Bases Teóricas:**
* **Clima Organizacional:**
* **Definiciones:**

Según Piero y Prieto (1996), señalan que el clima organizacional es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo diariamente. Este, influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. En conclusión, es una dimensión fundada a partir de las percepciones de aquellos que pertenecen a la organización, y que tiene existencia ya que hay un objetivo en común en el grupo o la organización.

Además, Sonia Palma (2004) refiere que el clima organizacional es la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral en función de aspectos vinculados como posibilidades de realización personal y líneas de carrera dentro de la empresa, involucramiento con la tarea asignada y la supervisión que recibe.

* **Variables del clima organizacional:**

Morán (2009) hace referencia a las variables que definen al clima organizacional:

* Ambiente físico:Como espacio físico, condiciones de ruido, calor, etc.
* Estructurales: Como la estructura formal, estilo de dirección, etc.
* Ambiente Social: Compañerismo, conflictos, comunicaciones, etc.
* Personales: Actitudes, motivaciones, expectativas, etc
* Propias del comportamiento organizacional: Productividad, ausentismo, rotación, tensiones, satisfacción laboral, etc.
* **Importancia del clima organizacional:**

Según Toro (2001), la importancia del clima familiar radica en que es un facilitador de productividad y de su competitividad en una empresa.

Vásquez (2000) refiere que el clima organizacional otorga una salud organizativa, es decir, es la satisfacción que sienten las personas en el trabajo, es lo que facilita la adaptación al entorno en que se desarrolla, es lo que hace posible la regularidad y el buen funcionamiento para conseguir los objetivos y la rentabilidad.

* **Clima laboral y variables sociodemográficas:**

De acuerdo a Kurczyn (2004), existen dos variables sociodemográficas que afectan el clima organizacional: edad y sexo, como se describe a continuación:

* Clima organizacional y edad: Se indica que el clima laboral es apreciado en puntuaciones altas por las personas que se encuentran en el grupo de edad de 20 – 35 años, debido a que ingresan por primera vez o segunda a un puesto de trabajo y se encuentran debidamente motivados, asimismo, perciben a las organizaciones como entes generados de crecimiento personal y profesional, sin embargo, el autor indica que las personas que se encuentran en el grupo de 35 a 50 años presentan bajas puntuaciones en el clima organizacional, debido a que encuentran muchas fallas en el ambiente en el que se desarrollan, puesto que llevan en el puesto por varios años, de este modo conocen bien las carencias que el mismo presenta.
* Clima organizacional y sexo: Se indica que el clima organizacional se percibe en niveles altos por el sexo masculino dentro de las organizaciones, debido a la estructura patriarcal predominante, de este modo, se indica que el sexo femenino percibe que existe cierto favoritismo al momento de otorgar los puestos y beneficios laborales a favor del sexo masculino.
* **Dimensiones del clima organizacional:**

Según Sonia Palma (2004), éstas son las dimensiones del Clima Organizacional:

* Autorrealización: Es la apreciación del trabajador de acuerdo a las posibilidades que el medio laboral favorezca su desarrollo personal y profesional contingente a la tarea respecto a su futuro. Fernández (1999) refiere que es la probabilidad percibida por los trabajadores, de que en una organización los trabajadores encontrarán apoyo y estímulos para el crecimiento personal y profesional, mediante políticas justas y efectivas de capacitación, del mismo modo al año 2009, este autor, aumenta su teoría basada en la autorrealización refiriendo que los trabajadores tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades dónde ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre qué tan bien lo están haciendo.
* Involucramiento Laboral: Es la identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización; no obstante. Ferreira (2006) menciona que es el mayor compromiso con la organización es aceptar los objetivos y valores de la organización como propios y un fuerte deseo de seguir siendo miembro de la misma.
* Supervisión: Son las apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario Hodgetts y Altman (1985), refieren que los individuos que se preocupan por sus empleados y después por la tarea a realizar parecían lograr una producción mayor y contar con empleados con un grado más notable de satisfacción en el trabajo.
* Comunicación: Es la percepción del grado de fluidez, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento dentro de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes, Hodgetts y Altman (1985) comentan que la comunicación es un elemento muy importante en las empresas. El proceso de comunicación ayuda a tener fusionada a la empresa en términos de que le proporciona los medios para transmitir información vital para alcanzar las metas.
* Condiciones Laborales: Son el reconocimiento de que la empresa abastece los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el desempeño de las tareas encomendadas. Según, Schein (1996), las variables del ambiente físico, tales como espacio físico, condiciones de ruido, calor contaminación, instalaciones, maquinas, etc., son variables que afectan el clima organizacional.
* **Estrés Laboral:**
* **Definición de Estrés:**

Para Williams y Cooper (2004) el estrés es el factor de riesgo psicosocial que afecta a más personas a nivel mundial, afectando así a personas de cualquier edad, sexo o nivel educativo cuando las demandas externas sobrepasan sus propios recursos.

* **Definición de estrés laboral:**

De acuerdo a Peiró (1999) dentro del estrés laboral se debe tener en cuenta los siguientes bloques:

- Variables ambientales: Están definidas por variables tanto físicas como sociales.

- Características personales: Definidas por la personalidad, experiencias anteriores frente al estrés y autoeficacia.

- Respuestas: Como se resuelven las situaciones de estrés.

- Resultados de las consecuencias de estrés: Para generar mayores estrategias de afrontamiento ante el estrés percibido.

- Consecuencias del estrés: Se presentan a nivel físico, psicológico y conductual afectando el desempeño del trabajador.

Fernández (2013, citado por Bazán y Cerna, 2019) indica que el estrés es el resultado que se produce cuando los recursos personales son innecesarios para la realización de tareas dentro de una organización ocasionando tensión y variados síntomas físicos como psicológicos.

Para Mas (2017, en una conferencia de la OIT), el estrés laboral es la respuesta de las reacciones psicológicas, cognitivas y conductuales que se presentan frente a las demandas que se sienten y consideran agotadoras o de mayor exigencia en el centro de trabajo; de igual forma, se indica que son las formas en las que la persona percibe el estrés laboral sintiéndose tenso, ansioso y poco confiado frente a circunstancias que superan sus propios recursos.

* **Causas del estrés laboral:**

Clayton (2013), indica que todas las personas hemos pasado por innumerables sucesos estresantes en nuestra vida, es por ello que es necesario saber identificar las causas que desencadenan el estrés.

Al respecto Guizar (2008) menciona que existen dos fuentes de tensores; refiere que las primeras se relacionan con los factores relativos al empleo y las segundas se relacionan a factores personales.

Siguiendo la misma línea, Azcuenaga (2011) indica que los estresores se clasifican en internos y externos; menciona que los estresores internos se refieren a las propias características del individuo (como la personalidad) y que los estresores externos se refieren a factores ajenos de la persona (social, familiar, laboral).

* **Factores relacionados al estrés laboral:**

Del Hoyo (2004) menciona que factores relacionados al trabajo y al estrés dependen del grado de expectativa que tenga el trabajador en función de sus capacidades y las tareas que desempeñe dentro del trabajo; por esto, el estrés laboral se originará cuando exista un desequilibrio entre las habilidades propias del trabajador y las destrezas para realizarlo.

El mismo autor, propone una serie de factores que generan estrés en el trabajo:

- Carga Mental: Alto grado de energía y capacidad mental para desarrollar las actividades encomendadas dentro del trabajo.

- Control sobre la Tarea: Grado en que el ambiente laboral permite al colaborador realizar y controlar sus actividades a través de la autonomía e iniciativa.

- Carga de Trabajo: Exceso en la cantidad de trabajo o episodios con poca o ninguna carga laboral.

- Presiones de Tiempo: Se refiere a los acelerados ritmos dentro del trabajo, cortos y urgentes plazos para presentar tareas y tiempo insuficiente para hacer bien el trabajo.

- Contenido del Trabajo: Se refiere a la monotonía cotidiana del trabajo.

- Horario: Se refiere a los turnos rotativos, trabajos nocturnos, horarios inflexibles o extensos.

- Desarrollo de carrera: Desconocimiento o poca promoción de ascensos, promociones o procesos remunerativos.

- Ambiente laboral negativo: Percepción negativa de un ambiente de trabajo.

* **Estrés laboral y variables sociodemográficas:**
* Estrés laboral y sexo: Martínez (1997), menciona que el sexo femenino presenta puntuaciones notoriamente más altas, en cuanto al estrés laboral se refiere, debido a la vulnerabilidad que presentan por la carga emocional, el doble trabajo (casa y trabajo) y al rol asignado por la sociedad, de este modo, indica también que el sexo masculino, tiende a presentar puntuaciones bajas, por la practicidad que presentan al momento de resolver los problemas.
* Estrés laboral y edad: Martínez (1997), revela que el grupo de jóvenes (20 – 35 años) presenta mayores puntuaciones de estrés laboral, debido a que pasan por una etapa de transición al ingresar a los centros de trabajo y acoplarse a las normas de los mismo, asimismo, señala que los beneficios salariales son otro factor determinante, puesto que en la mayoría de casos, los jóvenes ingresan con expectativas muy altas y al momento de desenvolverse dentro de la empresa observan que el incentivo salarial no es el esperado.

Por otro lado, Fidalgo (2003), indica que el grupo de edad que presenta mayor nivel de estrés es el que se encuentra a partir de los 35 años hacia adelante debido al cansancio y agotamiento emocional que presentan por los años que llevan trabajando sumado a los factores personales y familiares que cada uno presenta.

* **Dimensiones del estrés laboral:**

Suárez (2013) menciona siete dimensiones dentro de la Escala de estrés laboral propuesta por la OIT que permite medir el estrés en contextos laborales:

* Ambiente Organizacional: Hace referencia a las características propias del entorno de trabajo; es decir, la atmósfera que nace de la interacción de los factores dentro de las organizaciones que influyen de manera positiva o negativa en las conductas laborales de los trabajadores, de esta manera se aumentan o disminuyen los niveles de estrés que presentan los mismos.
* Estructura Organizacional: Se refiere al diseño y posiciones jerárquicas que tiene el trabajador dentro de la organización y el dominio que ejerce sobre su trabajo.
* Territorio Organizacional: Se refiere al espacio donde el trabajador realiza sus funciones y actividades cotidianas; indica que en territorios ajenos o si es que invaden su territorio suelen aumentar sus niveles de estrés.
* Tecnología: Se refiere a los recursos que la empresa pone a disposición del trabajador considerando los requerimientos necesarios de acuerdo a cada puesto.
* Influencia del líder: Se refiere a cómo el líder ejerce los estilos de liderazgo y como éstos influyen en los niveles de estrés de los colaboradores; se debe considerar que la influencia y presencia del líder determina en algunas ocasiones los comportamientos de los trabajadores.
* Falta de Cohesión: Se refiere al grado en que la desunión del grupo influencia dentro del desempeño de las actividades del trabajador; en tal sentido menciona, que la unión disminuiría los niveles de estrés.
* Respaldo del Grupo: Se refiere a la percepción que tiene el trabajador del apoyo del grupo que trabaja con él; por lo que cuando un trabajador se siente más respaldado sus niveles de estrés disminuyen.
* **Clima organizacional y estrés laboral:**

Quispe (2016) indica que el clima organizacional y la percepción que el colaborador tiene de la organización a la cual pertenece, va a determinar la presencia del estrés en los colaboradores, de este modo, refiere que cuando el clima organizacional es favorable los colaboradores presentaran bajos niveles de estrés ya que consideran que la organización les otorga un ambiente humano y físico saludable y óptimo para desarrollar sus tareas diariamente, es decir, el clima organizacional en nivel favorable actúa como factor de protección evitando la presencia de estrés laboral.

Igualmente, Muguruza (2017), indica que el clima organizacional, puede desencadenar niveles de estrés o proteger al colaborador de la presencia del mismo, indicando que el clima laboral en nivel bajo, incrementa la presencia de estrés puesto que el colaborador no se sentirá conforme con el medio que lo rodea dentro del área de trabajo, de este modo percibe que no podrá realizarse profesional y ni personalmente dentro de la organización en la que se encuentra, es decir, el clima organizacional, favorece a la aparición del estrés laboral cuando es percibido en niveles bajos.

* 1. **Definición de términos básicos:**
* Clima Organizacional:

Es la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función de aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, las relaciones interpersonales y las condiciones que facilitan su tarea (Sonia Palma, 1999).

* Estrés Laboral:

Respuesta de las reacciones psicológicas, cognitivas y conductuales que se presentan frente a las demandas que se sienten y consideran agotadoras o de mayor exigencia en el centro de trabajo; de igual forma, se indica que son las formas en las que la persona percibe el estrés laboral sintiéndose tenso, ansioso y poco confiado frente a circunstancias que superan sus propios recursos (Mas, 2017).

* 1. **Hipótesis de investigación:**
* Hipótesis General: Existe relación inversa entre el clima organizacional y el estrés laboral en colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Jaén 2019.
* Hipótesis Nula: Existe relación directa entre el clima organizacional y el estrés laboral en colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Jaén 2019.
	1. **Definición operacional de variables:**

**Tabla 1**

Operacionalización de variables de investigación:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Variable** | **Definición Conceptual** | **Tipo de Variable** | **Dimensiones** | **Indicadores** | **Ítems** | **Instrumento** |
| Clima Organizacional | Es la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función de aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, las relaciones interpersonales y las condiciones que facilitan su tarea (Sonia Palma, 1999). | V1 | Realización Personal | Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal. | 1,6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41 y 46. | Escala de Clima Organizacional (CO\_SPC) |
| Involucramiento Personal | Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización. | 2,7,12,22,27,32,37,42 y 47 |
| Supervisión | Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral. | 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 42 y 48 |
| Comunicación | Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento de la empresa. | 4, 9, 14, 19, 24, 34, 39, 44 y 19 |
| Condiciones Laborales | Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales. | 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45 y 50. |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Variable** | **Definición Conceptual** | **Tipo de Variable** | **Dimensiones** | **Indicadores** | **Ítems** | **Instrumento** |
| Estrés Laboral | Respuesta de las reacciones psicológicas, cognitivas y conductuales que se presentan frente a las demandas que se sienten y consideran agotadoras o de mayor exigencia en el centro de trabajo; de igual forma, se indica que son las formas en las que la persona percibe el estrés laboral sintiéndose tenso, ansioso y poco confiado frente a circunstancias que superan sus propios recursos (Mas, 2017). | V2 | Ambiente Organizacional | Hace referencia a las características propias del entorno de trabajo | 1, 10, 11 y 20 | Cuestionario de Estrés laboral OIT – OMS. |
| Estructura Organizacional | Diseño y posiciones jerárquicas que tiene el trabajador dentro de la organización | 2, 12, 16 y 24. |
| Territorio Organizacional | Espacio donde el trabajador realiza sus funciones y actividades cotidianas | 3, 15 y 22. |
| Tecnología | Recursos que la empresa pone a disposición del trabajador para realizar su trabajo | 4, 14 y 25 |
| Influencia del líder | El líder ejerce los estilos de liderazgo. | 5, 6, 13 y 17 |
|  |  |  | Falta de Cohesión | Grado en que la desunión del grupo influencia dentro del desempeño de las actividades del trabajador | 7, 9, 18 y 21. |  |
|  |  |  | Respaldo del Grupo | Percepción que tiene el trabajador del apoyo del grupo que trabaja con él | 8, 19 y 23. |  |

# **CAPÍTULO III**

**MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

* 1. **Tipo de Investigación**

El presente estudio de investigación es cuantitativo ya que se hará uso de magnitudes numéricas para operar los resultados de la investigación (McMillan y Schumacher, 2005).

Finalmente, de acuerdo a Sánchez y Reyes (2000), es de tipo básico, debido a que busca ampliar el conocimiento mediante de la recolección de información de la realidad y así poder enriquecer el conocimiento científico.

* 1. **Diseño de investigación**

De tipo no experimental ya que se presenta los resultados sin manipular las condiciones ambientales ni muéstrales; así mismo será de diseño descriptivo – correlacional ya que se van a describir y a correlacionar dos variables (clima organizacional y estrés laboral) (McMillan y Schumacher, 2005).

Además, de diseño transversal ya que se recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único (McMillan y Schumacher, 2005).

* 1. **Población, muestra y unidad de análisis:**

Se utilizó un muestreo no probabilístico de tipo intencionado. (McMillian y Schumacher 2005), debido a que se va a trabajar con todo el personal de la empresa retail, es por esto que la cantidad de la población será la misma que de la muestra, adicionalmente las personas que participen de la investigación cumplirán con ciertas características que se detallan más adelante.

* **Población:** 90 colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Jaén cuyas edades se encuentran entre los 25 y 50 años.
* **Muestra:** 90 colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Jaén cuyas edades se encuentran entre los 25 y 50 años.
* **Unidad de análisis:** Un colaborado de una empresa retail de la ciudad de Jaén, de sexo femenino o masculino, cuya edad se encuentra entre los 25 y 50 años.
* **Criterios de inclusión:**
* Colaboradores de una empresa de la ciudad de Jaén.
* Colaboradores que tengan más de un año trabajando para una empresa de la ciudad de Jaén.
* Colaboradores de una empresa de la ciudad de Jaén con el uso adecuado de sus facultades cognitivas (Atención, memoria, pensamiento, lenguaje, orientación, percepción) y que no presenten enfermedades de salud mental.
* Colaboradores que deseen participar de la investigación (consentimiento informado).
* **Criterios de exclusión:**
* Colaboradores que lleven trabajando menos de un año de una empresa de la ciudad de Jaén 2019.
* Colaboradores que se nieguen a participar de la investigación.

La muestra estuvo conformada por 90 colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Jaén, de acuerdo al sexo se observa que, el 60% pertenece al sexo femenino y el 40% al sexo masculino.

Igualmente, de acuerdo a la edad el 47% de encuentra entre los 25 a 30 años, el 33% de encuentra entre los 31 a 40 años y, finalmente, el 20% se encuentra entre los 41 a 50 años.

Finalmente, de acuerdo al estado civil, se observa que, el 59% refirió ser conviviente, el 31% ser divorciado y el 10% refirió ser divorciado (Ver Tabla 2).

**Tabla 2**

Datos sociodemográficos de los colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Jaén, 2019.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Variable** | ***f*** | **%** |
| *Sexo* | Femenino | 54 | 60 |
| Masculino | 36 | 40 |
| **Total** | **90** | **100** |
|  | 25 – 30 años | 42 | 47 |
| *Edad* | 31 – 40 años | 30 | 33 |
|  | 41 – 50 años | 18 | 20 |
|  | **Total** | **90** | **100** |
|  | Soltero | 53 | 59 |
| *Estado civil* | Casado o conviviente | 28 | 31 |
|  | Divorciado | 9 | 10 |
|  | **Total** |  **90** | **100** |

* 1. **Instrumentos de Recolección de Datos:**

Para llevar a cabo el presente estudio de investigación, se utilizaron dos instrumentos de medición:

**- Escala de Clima Organizacional:** La Escala de Clima Organizacional (CO\_SPC) fue elaborada por Sonia Palma Carrillo (2004) en Lima, el instrumento fue diseñado para evaluar el clima organizacional, consta de 50 ítems divididos en 5 dimensiones: 1) Autorrealización, 2) Involucramiento personal, 3) Supervisión, 4) Comunicación y 5) Condiciones laborales.

La escala se encuentra en Escala de Likert del 1 al 5 con 5 opciones de respuesta: 1 = Ninguno o nunca, 2 = Poco, 3 = Regular a algo, 4 = Mucho y 5 = Todo o siempre. La escala tiene una confiabilidad con Alfa de Cronbach de 0,63.

En el presente estudio de investigación se determinó una confiabilidad con Alfa de Cronbach de ,832 (Ver Tabla 3).

**Tabla 3**

Confiabilidad con Alfa de Cronbach de la escala de clima organizacional

|  |
| --- |
| **Estadísticas de fiabilidad de la Escala de Clima organizacional** |
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,832 | 50 |

**- Cuestionario de Estrés Laboral:** El Cuestionario de estrés laboral fue creado en 1980 por Ivancevich y Matterson en Washignton para la OIT – OMS, con el propósito de medir los niveles de estrés laboral.

El cuestionario se dividió en siete dimensiones: 1. Ambiente organizacional: conformada por los ítems: 1, 10, 11 y 20; 2. Estructura organizacional: conformada por los ítems: 2, 12, 16 y 24; 3. Territorio organizacional: conformada por los siguientes ítems: 3, 15 y 22; 4. Tecnología: conformada por los siguientes ítems: 4, 14 y 25; 5. Influencia del líder: conformada por los siguientes ítems: 5, 6, 13 y 17; 6. Falta de Cohesión: conformada por los siguientes ítems: 7, 9, 18 y 21 y finalmente 7. Respaldo del grupo: conformada por los siguientes ítems: 8, 19 y 23.

El cuestionario fue adaptado para su aplicación en Perú en un estudio de la Universidad de Lima por Angélica Suárez (2013), no se modificaron ítems ni dimensiones; el instrumento cuneta con una confiabilidad con Alfa de Cronbach de 0.912. Por último, el cuestionario se encuentra en escala de Lickert del 1 al 7 con las siguientes alternativas de respuesta: 1 = nunca; 2 = raras veces; 3 = ocasionalmente; 4 = algunas veces; 5 = frecuentemente; 6 = generalmente y 7 = siempre.

En el presente estudio de investigación se determinó una confiabilidad con Alfa de Cronbach de ,843 (Ver Tabla 4).

**Tabla 4**

Confiabilidad con Alfa de Cronbach del cuestionario de estrés laboral

|  |
| --- |
| **Estadísticas de fiabilidad del Cuestionario de Compromiso Organizacional** |
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,843 | 25 |

* 1. **Procedimiento de Recolección de Datos:**

Para realizar el presente estudio de investigación se solicitó el permiso correspondiente al gerente de una empresa de la ciudad de Jaén para la aplicación de los instrumentos seleccionados, a la vez se le informará en qué consistirá el estudio de investigación.

Luego de haber obtenido el permiso correspondiente se coordinó con el encargado de cada área con el fin de establecer horarios para las reuniones con los colaboradores para así poderles informar sobre el estudio, en cada reunión se comentará brevemente acerca de las variables estudiadas, se les informó además de que la participación es voluntaria y que para ser parte de la misma deben firmar un consentimiento informado dando el permiso para aplicar los test.

Seguido a esto, se procedió a la entrega de ambos instrumentos al igual que a la ficha sociodemográfica.

* 1. **Análisis de datos:**

Para la siguiente investigación se utilizó el programa Microsoft Excel ya que se requirieron tabulaciones y cálculos numéricos. Adicionalmente, el programa estadístico SPSS – 24 nos ayudó con los cálculos estadísticos que requirió el presente estudio. De igual forma, se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach para calcular la confiabilidad de los instrumentos utilizados y se aplicó la estadística descriptiva para obtener los resultados finales.

Asimismo, se realizaron las tablas de normalidad de ambas variables para determinar el coeficiente de correlación a utilizar (Ver Tabla 5) (Ver Tabla 6).

**Tabla 5**

*Tabla de normalidad de la escala de clima organizacional*

|  |
| --- |
| **Prueba de Normalidad** |
|  | **Kolmogorov-Smirnova** |
| **Estadístico** | **gl** | **Sig.** |
| **Autorrealización** | ,132 | 90 | ,000 |
| **Involucramiento laboral** | ,267 | 90 | ,001 |
| **Supervisión** | ,357 | 90 | ,001 |
| **Comunicación** | ,395 | 90 | ,000 |
| **Condiciones laborales** | ,421 | 90 | ,001 |
| **Clima Organizacional** | ,458 | 90 | ,001 |

**Tabla 6**

Tabla de normalidad del cuestionario de estrés laboral

|  |
| --- |
| **Prueba de Normalidad** |
|  | **Kolmogorov-Smirnova** |
| **Estadístico** | **gl** | **Sig.** |
| **Ambiente organizacional** | ,431 | 90 | ,000 |
| **Estructura organizacional** | ,412 | 90 | ,000 |
| **Territorio organizacional** | ,489 | 90 | ,001 |
| **Tecnología** | ,385 | 90 | ,001 |
| **Influencia del líder** | ,436 | 90 | ,000 |
| **Falta de cohesión** | ,428 | 90 | ,001 |
| **Respaldo del grupo** | ,385 | 90 | ,001 |
|  **Estrés laboral** | ,497 | 90 | ,001 |

* 1. **Consideraciones éticas**

Se consideraron los principios bioéticos establecidos en el manual de la American Psychological Association (APA, 2010):

* Beneficencia y no maleficencia: La investigación se realza para hacer el bien puesto que los resultados obtenidos serán objetivo de mejora para los estudiantes.
* Respeto por los derechos y la dignidad de las personas: Se respetará el derecho de privacidad de los participantes, además el cuestionario será aplicado de forma anónima.

Por último, para la publicación de la investigación se citará de acuerdo a las normas APA con el fin de no caer en plagio.

# **CAPÍTULO IV**

**ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

## **4.1. Análisis de Resultados:**

Se observa en la tabla 7, de acuerdo a la correlación entre clima organizacional y estrés laboral, que existe una correlación inversa (r = -,863), y significativa (p<0,05), es decir, mientras exista un buen nivel de clima organizacional los niveles de estrés que presentarán los colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Jaén serán bajos (Ver Tabla 7).

**Tabla 7**

Correlación entre clima organizacional y estrés laboral de los colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Jaén, 2019

|  |
| --- |
| **Correlación entre Clima organizacional y Estrés laboral** |
| Estrés laboral |
|  Rho de Spearman | Clima Organizacional | Coeficiente de correlación | **-,863\*** |
| Sig. (bilateral) | ,015 |
| N | 90 |

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Como se observa, en la tabla 8, la cual muestra los niveles del clima organizacional, se indica que, el 28% presenta nivel muy favorable, el 22% presenta nivel favorable, el 19% presenta nivel medio, el 17% presenta nivel desfavorable y, finalmente, el 14% presenta nivel muy desfavorable (Ver Tabla 8).

**Tabla 8**

Nivel de clima organizacional de los colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Jaén, 2019

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Muy favorable | Favorable | Medio | Desfavorable | Muy Desfavorable |
| *f* | *%* | *f* | *%* | *f* | *%* | *f* | *%* | *f* | *%* |
| Clima Organizacional | 25 | 28 |  20 | 22 | 17 | 19 | 15 | 17 | 13 | 14 |

Como se observa, en la tabla 9, la cual muestra los niveles de clima laboral de acuerdo al sexo, se indica que, en cuanto al sexo femenino, el 17% presenta un nivel muy favorable, el 13% presenta un nivel favorable, el 10% presenta nivel medio, el 9% presenta nivel desfavorable y el 8% presenta nivel muy desfavorable.

Asimismo, de acuerdo al sexo masculino, se indica que, el 12% presenta nivel muy favorable, el 9% nivel favorable, el 7% nivel medio, el 8% nivel desfavorable y finalmente, el 7% nivel muy desfavorable (Ver Tabla 9).

**Tabla 9**

Niveles de clima organizacional, de acuerdo al sexo, de los colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Jaén, 2019

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Muy favorable | Favorable | Medio | Desfavorable | Muy Desfavorable |
| *f* | *%* | *f* | *%* | *f* | *%* | *f* | *%* | *f* | *%* |
| Femenino | 14 | 17 | 12 | 13 | 9 | 10 | 8 | 9 | 7 | 8 |
| Masculino | 11 | 12 | 8 | 9 | 6 | 7 | 7 | 8 | 6 | 7 |

Como se observa en la tabla, 10, la cual muestra los niveles de estrés laboral, se indica que el 18% presenta nivel muy alto de estrés laboral, el 20% presenta nivel alto, el 23% nivel medio y, finalmente, el 39% presenta nivel bajo de estrés laboral (Ver Tabla 10).

***Tabla 10***

Nivel de estrés laboral de los colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Jaén, 2019

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Muy alto | Alto | Medio | Bajo |
| *f* | *%* | *f* | *%* | *f* | *%* | *f* | *%* |
| Estrés Laboral | 17 | 18 | 18 | 20 | 20 | 23 | 35 | 39 |

Como se observa en la tabla 11, la cual muestra los niveles de estrés laboral de acuerdo al sexo, en cuanto al sexo femenino se indica que el 10% presenta nivel muy alto, el 11% nivel alto, el 15% nivel medio y el 23% nivel bajo de estrés laboral. Asimismo, en cuanto al sexo masculino, el 7% presenta nivel muy alto, el 9% nivel alto, el 8% nivel medio y el 17% nivel muy bajo de estrés laboral (Ver Tabla 11).

**Tabla 11**

Nivel de estrés, de acuerdo al sexo, de los colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Jaén, 2019

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Muy alto | Alto | Medio | Bajo |
| *f* | *%* | *f* | *%* | *f* | *%* | *f* | *%* |
| Femenino | 9 | 10 | 10 | 11 | 13 | 15 | 21 | 23 |
| Masculino | 6 | 7 | 8 | 9 | 7 | 8 | 14 | 17 |

Como se observa, en la tabla 12, la cual muestra los niveles de las dimensiones del estrés laboral, se indica en cuanto a la dimensión ambiente organizacional que el 4% presenta nivel muy alto, el 3% nivel alto, el 4% nivel medio y el 9% nivel bajo.

Igualmente, en la dimensión estructura organizacional se indica que, el 3% presenta nivel muy alto, el 2% nivel alto, el 6% nivel medio y el 8% nivel bajo. Asimismo, en la dimensión territorio organizacional se indica que, el 3% presenta nivel muy alto, el 4% nivel alto, el 2% nivel medio y el 6% nivel bajo. De igual forma, en la dimensión tecnología se indica que, el 2% presenta nivel muy alto, el 2% nivel alto, el 1% nivel medio y el 7% nivel bajo. Por otro lado, en la dimensión influencia del líder se indica que, el 2% presenta nivel muy alto, el 2% nivel alto, el 3% nivel medio y el 3% nivel bajo. Igualmente, en la dimensión falta de cohesión se indica que, el 2% presenta nivel muy alto, el 4% nivel alto, el 2% nivel medio y el 3% nivel bajo. Finalmente, en la dimensión respaldo del grupo se indica que, el 1% presenta nivel muy alto, el 1% nivel alto, el 2% nivel medio y el 2% nivel bajo (Ver Tabla 12).

**Tabla 12**

Niveles de las dimensiones del estrés laboral de los colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Jaén, 2019

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Muy alto | Alto | Medio | Bajo |
| *f* | *%* | *f* | *%* | *f* | *%* | *f* | *%* |
| Ambiente organizacional | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 8 | 9 |
| Estructura organizacional | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| Territorio organizacional | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 | 6 |
| Tecnología | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 7 |
| Influencia del líder | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Falta de cohesión | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Respaldo del grupo | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |

## **4.2. Discusión de resultados:**

El propósito principal del estudio de investigación fue determinar la relación entre clima organizacional y estrés laboral en colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Jaén, asimismo, se identificaron los niveles de clima organizacional y estrés laboral de acuerdo al sexo y, finalmente se determinaron los niveles de las dimensiones del estrés laboral en los colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Jaén.

De acuerdo al objetivo principal, en el presente estudio de investigación se determinó que existe correlación inversa y significativa entre estrés laboral y clima organizacional (r = -,863). Este resultado concuerda con el estudio de Quispe (2016) en Lima en donde se obtuvo una correlación inversa entre ambas variables (r = -,839) y con el estudio de Muruguza (2017) en Huacho en donde se obtuvo una correlación inversa entre estrés laboral y clima organizacional (r = -,921).

Es así que Quispe (2016) menciona que el clima organizacional es la apreciación del ambiente humano y físico donde el colaborador desarrolla sus actividades diarias, de este modo, la percepción del mismo determinará la presencia o ausencia del estrés laboral. Por ello, el autor indica que, cuando el clima organizacional es percibido en niveles altos o favorables los colaboradores presentarán bajos niveles de estrés ya que consideran que la organización les otorga un ambiente óptimo y agradable para desarrollar sus actividades diariamente, es decir, el clima organizacional actúa como un factor protector frente al estrés laboral. Esto se evidencia en los colaboradores de la empresa retail, mediante la buena percepción y concepto que los mismos tienen de la organización de tal modo, que no se sienten agobiados ni cargados de trabajo por lo que, el estrés laboral no se presenta en altos niveles.

Con respecto a los niveles de clima organizacional, en el presente estudio de investigación se obtuvo que, el 28% de los colaboradores presentan clima organizacional en nivel muy favorable. Este resultado se concuerda con el estudio de Peles (2010) en Lima en donde se indica que el 45% de los evaluados presenta un nivel muy favorable de clima organizacional y con el estudio de Pérez y Rivera (2015) en Iquitos donde se indica que el 58% de los evaluados presenta un nivel muy favorable de clima organizacional.

Es así que Peiró y Pietro (1996), refieren que el clima organizacional se considera como el ambiente físico y humano en el cual el colaborador se desarrolla diariamente. Asimismo, Palma (2004), menciona que el clima organizacional es la percepción que tiene el colaborador con respecto al ambiente laboral relacionado con su realización personal, cumplimiento de tareas, etc. De este modo, de acuerdo a Vásquez (2000) mantener un clima organizacional favorable ayuda a mejorar la productividad y la efectividad en la empresa, logrando que los colaboradores alcancen sus propios objetivos y los objetivos organizacionales. Esto se evidencia en los colaboradores ya que se sienten a gusto con la capacidad de autorrealización, comunicación, supervisión y material que se les otorga para el cumplimiento de sus labores lo cual hace que perciban un adecuado clima organizacional.

Con respecto a los niveles del clima organizacional, de acuerdo al sexo, en el presente estudio de investigación se obtuvo que en el sexo femenino el 17% presento un nivel muy favorable y el sexo masculino presento un 12% de nivel muy favorable. Este resultado coincide con el estudio de Pelaes (2010) en Lima donde se obtuvo que en el sexo femenino el 65% presento un nivel muy favorable y el sexo masculino presento un 54% de nivel muy favorable y el estudio de Pérez y Rivera (2015) en Iquitos, donde se obtuvo que en el sexo femenino el 35% presento un nivel muy favorable y el sexo masculino presento un 48% de nivel muy favorable.

Los datos encontrados contrastan con la teoría planteada por Kurczyn (2004) donde se indica que el clima organizacional es percibido en niveles bajos por el sexo femenino y en niveles altos por el sexo masculino, debido a las estructuras patriarcales establecidas dentro de las organizaciones las cuales hacen que el sexo femenino perciba cierto favoritismo hacia el sexo masculino al momento de asignar labores y recompensas salariales. En los evaluados se observa, que ambos sexos tienen las mismas posibilidades de crecer personal y profesionalmente, ya que la empresa no presenta una estructura patriarcal, sino que los méritos y ascensos de la carrera se obtiene de acuerdo al cumplimiento de las metas establecidas, sin discriminar sexo alguno.

Con respecto al nivel de estrés, en la presente investigación, se obtuvo que, el 37% de los colaboradores presentan nivel de estrés bajo. Este resultado coincide con el estudio de Flores (2014) en Colombia donde se determinó que los evaluados presentan nivel bajo de estrés con 50% y el estudio de Gonzales (2014) en Guatemala donde se obtuvo que el 34% de los evaluados presenta nivel bajo de estrés laboral.

Al respecto, Zaldivar (1996), refiere que el estrés s un estado que indica un desajuste psicológico frente a las demandas del entorno, el cual puede presentarse en todos los ámbitos de la vida del ser humano. Por ello, Mas (2017), menciona que el estrés laboral es una respuesta psicológica frente a las demandas consideradas agotadoras dentro del centro de trabajo, manifestándose a nivel físico, emocional y conductual, cuando el colaborador siente que los eventos sobrepasan sus propios recursos. Mas (2017) indica que el estrés en niveles bajos no causa complicaciones graves en el desarrollo cotidiano del sujeto, debido a que el estrés en este nivel se considera motivacional para llegar al cumplimiento de los objetivos. Esto se evidencia en los colaboradores ya que ellos presentan cargas laborales las cuales pueden manejar de acuerdo a la flexibilidad de los horarios, asimismo, se cuenta con un equipo de recursos humanos que está al pendiente de los requerimientos de los mismos por lo que las demandas laborales se tratan de solucionar adecuadamente considerando el bienestar del colaborador y de la organización.

Con respecto al nivel de estrés de acuerdo al sexo, en la presente investigación se obtuvo que, el sexo femenino presenta un nivel bajo de estrés con 23% y el sexo masculino presenta un nivel bajo de estrés con 17%. Este dato concuerda con el estudio de Flores (2014) en Colombia donde se obtuvo que el sexo femenino presenta un nivel bajo de estrés con 58% y el sexo masculino presenta un nivel bajo de estrés con 42% y el estudio de Gonzales (2014) en Guatemala donde se obtuvo que el sexo femenino presenta un nivel bajo de estrés con 57% y el sexo masculino presenta un nivel bajo de estrés con 43%.

Los resultados obtenidos contrastan con la teoría de Martínez (1997) quien indica que el sexo femenino presenta nivel alto de estrés debido a que la carga emocional, doble trabajo y sumado al rol asignado por la sociedad en la cual se considera a la mujer como la responsable de manejar situaciones dentro del hogar y el trabajo con el poco apoyo de su pareja. Esto se evidencia en las colaboradoras, las cuales presentan nivel bajo de estrés laboral, debido a que las cargas laborales son divididas equitativamente entre todos los colaboradores los cuales son asignados por áreas, de este modo, cada uno cumple su función dentro de los horarios de trabajo establecidos, considerando además que cada colaborador es parte de una familia, siendo padre, madre, hijo, hermano, tío o sobrino por lo que, adicionalmente debe cumplir con sus funciones dentro del hogar.

Con respecto a las dimensiones del estrés laboral, se observa que las dimensiones con mayor predomino en nivel bajo son: ambiente organizacional con 9%, estructura organizacional con 8%, tecnología con 7% y territorio organizacional con 6%. Este resultado concuerda con el estudio de Flores (2014) en Colombia, donde se indica que las dimensiones con mayor predomino en nivel bajo son: estructura organizacional con 35% y territorio organizacional con 20%; asimismo, concuerda con el estudio de Gonzales (2014) en Guatemala donde se indica que las dimensiones con mayor predomino en nivel bajo son: estructura organizacional con 10% y ambiente organizacional con 13%.

Al respecto, Suárez (2013), menciona que cada dimensión establecida dentro de la evaluación del estrés laboral considera aspectos importantes tales como, el ambiente organizacional el cual evalúa las características propias del entorno de trabajo y la interacción de los factores dentro de la organización, asimismo, la estructura organizacional hace referencia a las posiciones jerárquicas con las cuales se encuentra diseñada la organización, es así que, estos aspectos indicarían las áreas en las cuales los colaboradores presentan mayores complicaciones. En el caso del presente estudio de investigación el ambiente organizacional y la estructura organizacional son las dimensiones que predominan, es decir que, aunque los niveles de estrés se encuentren bajos, el área de recursos humanos debe prestar un poco más de atención a la estructura organizacional y las interrelaciones que se establecen dentro de la empresa.

Finalmente, cabe mencionar, que el principal inconveniente al momento de aplicar los instrumentos, fue conseguir un tiempo en común para que los colaboradores logren realizar los test, ya que algunos por la diversidad de horarios no coincidían con los demás compañeros.

# **CAPÍTULO V**

**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## **Conclusiones:**

* Se concluye que existe relación inversa y significativa entre clima organizacional y estrés laboral (r = -,863), de acuerdo a Quispe (2016), el clima organizacional en nivel alto actúa como factor de protección previniendo la aparición del estrés laboral, logrando que cada colaborador realice de manera adecuada el rol que cumple dentro la organización.
* Se concluye que el 28% de los evaluados presenta nivel muy favorable de clima organizacional, de acuerdo a Palma (2004), el clima organizacional es la percepción que tiene el colaborador sobre el ambiente físico y humano en donde se desarrolla diariamente para laboral. Lo que hace que el colaborador se sienta a gusto realizando sus tareas diarias, mostrando así su eficacia en su trabajo.
* Se concluye que el 17% de las colaboradoras presenta nivel muy favorable de clima organizacional, asimismo, el 12% de los colaboradores presenta nivel muy favorable de clima organizacional. En la presente investigación se determinó que no existen diferencias de acuerdo al sexo en cuanto al nivel de clima organizacional. Ya que tanto hombres como mujeres tienen las mismas posibilidades tanto en desarrollo profesional o en líneas de carrera dentro de la empresa.
* Se concluye que el 39% de los colaboradores presentan estrés en nivel bajo, de acuerdo a Mas (2017), el estrés laboral es una respuesta psicológica que se produce cuando las demandas laborales sobrepasan los propios recursos. Con esto se da a notar que cada colaborador tiene un rol en particular y no existe una carga de trabajo.
* Se concluye que el 23% de las colaboradoras presenta nivel bajo de estrés laboral, asimismo, el 17% de los colaboradores presenta nivel bajo de estrés. En la presente investigación se determinó que no existen diferencias significativas de acuerdo al sexo en cuanto al estrés laboral.
* Se concluye de acuerdo que las dimensiones predominantes del estrés laboral en nivel bajo son: ambiente organizacional con 9% y estructura organizacional con 8%, de acuerdo a Suarez (2013), el ambiente organizacional evalúa la percepción que tiene el colaborador sobre la organización mientras que la estructura organizacional evalúa el diseño jerárquico de la misma. Los colaboradores se sienten a gusto y recomendarían trabajar en la empresa.

## **Recomendaciones:**

* **A la empresa retail:**
* El área de recursos humanos debe seguir fomentando técnicas para evitar estrés laboral, así mismo mantener informados a los colaboradores de las consecuencias negativas del mismo.

- Asimismo, se sugiere, continuar y seguir mejorando la comunicación para hacerla horizontal con el fin de optimizar la estructura organizacional y las interrelaciones entre los colaboradores y sus jefes.

* **A los colaboradores:**
* Estar siempre predispuestos a nuevas técnicas y formas de desarrollo tanto en lo laboral como personal, realizar las capacitaciones, ser partícipes del proceso en cuanto a la mejora continua del Clima laboral y a su vez disminuir aún más el estrés laboral, para que siga existiendo un buen ritmo laboral.
* **A la Facultad de Psicología:**
* Implementar programas promocionales en los cuales se hable sobre el clima organizacional, considerando que del mismo depende la productividad de la organización.
* Implementar charlas preventivas donde se informe sobre las consecuencias negativas que trae el estrés laboral a nivel personal y organizacional.
* Fomentar el desarrollo de investigaciones dentro del área organizacional ya que son un pilar fundamental para el desarrollo de la sociedad.

# **Referencias:**

Acuña, E. y Paredes, D. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral de trabajadores de una empresa de Cajamarca.* (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Cajamarca.

American Psychological Association [APA]. (2010). *Principios éticos de los psicólogos y código de conducta.* Recuperado de www.uhu.es/susana\_paino/EP/CcAPA.pdf

Azcunuaga, L. (2011). *Manual práctico de la prevención de riesgos emergentes: Riesgos psicosociales, acoso laboral, carga mental, burnout, estrés laboral y riesgos biológicos*. Madrid: Fund. Confemetal.

Barquinero, A. (2014). *El 70% de trabajadores sufre estrés laboral.* Diario La República. Recuperado de http://larepublica.pe/25-04-2014/70-de-trabajadores-sufre-estres-laboral.

Bazán, S. y Cerna, M. (2019). *Estrés laboral y estilos de afrontamiento en policías de la comisaría central de la ciudad de Cajamarca.* (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Cajamarca.

Cardona, I. (2013). *Incidencia de la Comunicación entre jefe – empleado en el Clima Organizacional del área de Fábrica de una Empresa Azucarera de la Costa Sur.* (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Cassano, M. (2018). *Síndrome de Burnout y estrés laboral en profesionales de la salud en un policlínico de Lima*. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo. Lima.

Clayton, M. (2013). Tips efectivos para manejar el estrés en cualquier situación. México: Trillas.

Del Hoyo, M. (2004). *Estrés laboral.* Recuperado de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Fichero%20pdf/Estres%20laboral.pdf

Fernández, M. (2009). *Diccionario de Recursos Humanos*. Madrid: Díaz de Santos. Universidad Autónoma de Madrid.

Fidalgo, M. (2003). Estrés laboral por el trabajo: definición y proceso de generación. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo,1*(1),1-7.

Flores, C. (2014). *Estrés laboral en empresas de producción.* (Tesis de Maestría). Universidad de Manizales. Colombia.

González, M. (2014). *Estrés y desempeño laboral (estudio realizado en serviteca altense de Quetzaltenango.* (Tesis de Licenciatura). Universidad Federico Landivar. Guatemala.

Guizar, R. (2008). *Desarrollo organizacional: Principios y aplicaciones.* China: McGraw Hill.

Hodgetts, R. y Altman, S. (1985). *Comportamiento en las organizaciones.* (6ª ed.). México: Interamericana S.A. de CV.

Keith, D. y Newstrom, J. (1999). *El comportamiento en el trabajo.* México: McGraw Hill.

Kurczyn, P. (2004). *Acoso sexual y discriminación por maternidad en el trabajo.* México: Universidad Nacional Autónoma de México.

Lazaruz, S. y Folkman, S. (1986). *El concepto de afrontamiento en estrés y procesos cognitivos.* España, Martínez Roca S. A.

Likert, R. (1967). *The Human Organization.* New York: McGraw-Hill.

Mas, Ll. (2017). *Estrés laboral en agentes de la Policía Nacional del Perú comisaria sol de oro, los olivos Lima-Perú 2017*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo. Lima.

Martínez, J. (1997). Aspectos epidemiológicos del estrés laboral en personal sanitario. *Salud Pública*, 71(3), 293-303.

McMillan, J. y Schumacher, S. (2005). *Investigación educativa* (5 ed.). Madrid: Pearson.

Mendoza, C. (2011). *Estudio del Estrés y la Satisfacción Laboral en los trabajadores agrícolas del Área de Empaque de la Hacienda El Carmen Ubicada en la Ciudad de Machala, del Grupo Reybanpac.* (Tesis de Licenciatura), Universidad Estatal del Milagro. República del Ecuador. Ecuador.

Millan, J. y Montero, M. (2017). *Clima Organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de Chiclayo 2016.* (Tesis de Maestría). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo.

Montalván, C. (1999). *Los recursos humanos para la pequeña y mediana empresa*. México: La edición.

Montero, G. (2010). *El nivel de estrés laboral y patrón de conducta en los empleados de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle* (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. LIma.

Morán, E. y Volkwein, j. (1992). El Enfoque Cultural a la Formación del Clima Organizacional. *Human Relations, 45*(1), 19 – 47.

Muguruza, J. (2017). El estrés laboral y su influencia en el clima organizacional de la empresa inversiones civiles Santa Rosa SAC - Mallay, 2017. (Tesis de Licenciatura), Universidad Nacional José Faustino Sánche< Carrión, Huacho, Perú.

Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2018). L*a organización del trabajo y el estrés.* Recuperado de: https://www.who.int/occupational\_health/publications/stress/es/

Peiró, J. y Prieto, F (1996). *Tratado de Psicología del trabajo I: La Actividad Laboral en su contexto.* Madrid: Prentice Hall Hispanoamericana.

Pérez, N. y Rivera, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013.* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Iquitos.

Quispe, S. (2016). *Niveles de estrés laboral y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima*. (Tesis de Licenciatura), Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú.

Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional.* México: Pearson educación.

Schein, E. (1996). *Psicología de la Organización.* México D.F.: Rentice Hall Hispanoamericana S.A.

Schneider, B. (1975). Organizational climates: An essay. *Personnel psychology, 28*, 447-479.

Schneider, B. y Reichers, A. (1983). Sobre la etiología de los climas. Personnel Psychology, 36(1), 19-39.

Toro, F. (2001). *El clima organizacional: Perfil de Empresas Colombianas.* Colombia: Cincel.

Vásquez, I. (2000). *Empresa y Grupo: Fundamentos de la conducta humana en la organización. Aspectos Grupales.* Barcelona: Barcelona.

Williams, S. y Cooper, L. (2004). *Manejo del estrés en el trabajo: Plan de acción detallado para profesionales.* México D.F: Editorial El Manual Moderno.

#

# **ANEXOS**

**ANEXO A:**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Planteamiento del problema** | **Objetivos** | **Variables** | **Diseño de investigación** | **Población muestra** |
| **PROBLEMA GENERAL:**¿Cuál es la relación entre clima laboral y estrés laboral en los colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Jaén? | **OBJETIVO GENERAL:**Determinar la relación entre clima laboral y estrés laboral en los colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Jaén.**OBJETIVOS ESPECÍFICOS:****OE1:**Identificar los niveles de clima organizacional en los colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Jaén 2019.**OE2**Identificar los niveles de clima organizacional en los colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Jaén 2019 de acuerdo al sexo.**OE3**Identificar los niveles del estrés laboral en los colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Jaén 2019.**OE4:**Identificar los niveles de estrés laboral en los colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Jaén 2019 de acuerdo al sexo.**OE5:**Determinar las dimensiones predominantes del estrés laboral (Clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo) de acuerdo a los niveles del estrés laboral. | **V1**Clima Laboral.**V2**Satisfacción Laboral | **TIPO DE INVESTIGACION:** Básica, cuantitativa**NIVEL DE INVESTIGACION:** Descriptivo correlacionalDe corte trasversal**DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**No experimental de corte trasversal  | **POBLACIÓN Y MUESTRA****Población**: Todos los colaboradores de una empresa de la ciudad de Jaén **MUESTRA**:80 colaboradores de una empresa de la ciudad de Jaén.**TÉCNICAS O INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS**Para el recojo de la información se hará uso de instrumentos psicométricos: 1. Escala de Clima Laboral (CL\_SPC)
2. Cuestionario de estrés laboral OIT – OMS.

**TÉCNICAS ESTADÍSTICAS DE ANALISIS DE DATOS**Se hará uso de la hoja de cálculo de Excel, el paquete estadístico SPSS versión 24. |

**ANEXO B**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Usted ha sido invitado a participar en un estudio de investigación denominado **CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA RETAIL DE LA CIUDAD DE JAÉN 2019.** Realizado por la Bachiller en Psicología Julissa Roxana Llanos Sangay para obtener el grado de Licenciado en Psicología. Antes de que usted decida participar en el estudio lea este conocimiento cuidadosamente y haga todas las preguntas necesarias.

 La información que usted proporcionará a nuestros investigadores a través de los test aplicados permanecerán en total confidencialidad y no se mostrará a terceros bajo ninguna circunstancia.

**Bach: Julissa Roxana Llanos Sangay.**

AGRADEZCO DE ANTEMANO SU PARTICIPACIÓN

----------------------------------------

**N° DE D.N.I:**

**ANEXO C**

**FICHA SOCIODEMOGRÁFICA**

SEXO:…………. EDAD:……. ESTADO CIVIL:……………….

N• DE HIJOS:……………. ÁREA DE TRABAJO:…………………….

TIEMPO DE LA EMPRESA:……… LUGAR DE NACIMIENTO:……………………

**FICHA SOCIODEMOGRÁFICA**

SEXO:…………. EDAD:……. ESTADO CIVIL:……………….

N• DE HIJOS:……………. ÁREA DE TRABAJO:…………………….

TIEMPO DE LA EMPRESA:……… LUGAR DE NACIMIENTO:……………………

**FICHA SOCIODEMOGRÁFICA**

SEXO:…………. EDAD:……. ESTADO CIVIL:……………….

N• DE HIJOS:……………. ÁREA DE TRABAJO:…………………….

TIEMPO DE LA EMPRESA:……… LUGAR DE NACIMIENTO:……………………

**ANEXO D**

**CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL**

A continuación, te presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad marcando con un aspa en la alternativa que considere exprese mejor su punto de vista.

**NOTA:** Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Preguntas | Alternativas |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Nunca | Raras veces | Ocasionalmente | Algunas veces | Frecuentemente | Generalmente | Siempre |
| 1 | La gente no comprende la misión y metas de la organización. |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado. |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | No estoy en condiciones de controlar las actividades de miárea de trabajo. |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 | El equipo tecnológico disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado. |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 | Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes. |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 | Mi supervisor no me respeta. |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 | No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha. |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 | Mi equipo no respalda mis metas profesionales. |  |  |  |  |  |  |  |
| 9 | Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de laorganización. |  |  |  |  |  |  |  |
| 10 | La estrategia de la organización no es bien comprendida. |  |  |  |  |  |  |  |
| 11 | Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden elbuen desempeño. |  |  |  |  |  |  |  |
| 12 | Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo. |  |  |  |  |  |  |  |
| 13 | Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal. |  |  |  |  |  |  |  |
| 14 | No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendocompetitivo. |  |  |  |  |  |  |  |
| 15 | No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo. |  |  |  |  |  |  |  |
| 16 | La estructura formal tiene demasiado papeleo. |  |  |  |  |  |  |  |
| 17 | Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mitrabajo. |  |  |  |  |  |  |  |
| 18 | Mi equipo se encuentra desorganizado. |  |  |  |  |  |  |  |
| 19 | Mi equipo no me brinda protección en relación con injustasdemandas de trabajo que me hacen los jefes. |  |  |  |  |  |  |  |
| 20 | La organización carece de dirección y objetivo. |  |  |  |  |  |  |  |
| 21 | Mi equipo me presiona demasiado. |  |  |  |  |  |  |  |
| 22 | Me siento incómodo al trabajar con miembros de otrasunidades de trabajo. |  |  |  |  |  |  |  |
| 23 | Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario. |  |  |  |  |  |  |  |
| 24 | La cadena de mando no se respeta. |  |  |  |  |  |  |  |
| 25 | No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo deimportancia. |  |  |  |  |  |  |  |

**ANEXO E**

**FICHA TÉCNICA CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL**

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre** | Cuestionario de Estrés Laboral OIT - OMS |
| **Autor** | Ivancevich y Matterson (1980) |
| **Procedencia** | Washington D. C. |
| **Adaptación peruana** | Angélica Suárez (2013)  |
| **Administración** | Individual – Colectiva |
| **Puntuación** | Escala de Lickert del 1 al 7 |
| **Ámbito de****Aplicación** | Adultos de 18 años en adelante. |
| **Duración** | 15 minutos. |
| **Confiabilodad** | Alfa de Cronbach 0,912. |
| **Validez** | Contenido, de constructo y validez predictiva. |
| **Significación** | Evalúa el nivel de estrés laboral |
| **Usos** | Ámbito Organizacional, clínico y de invstigación. |
| **Material** | Cuestionario, lápiz o lapicero y manual de corrección. |

Según Suárez (2013), estas son las puntuaciones para la evaluación global:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Dimensión** | **Puntuación** | **Nivel** |
| **Estrés Laboral** | 0 - 90 | Bajo |
| 91 – 117 | Medio |
| 118 – 153 | Alto |
| 153 - + | Muy alto |

Según Suárez (2013), estas son las puntuaciones para la evaluación por dimensiones:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Dimensión** | **Puntuación** | **Nivel** |
| **Clima Organizacional** | 0 - 90 | Bajo |
| 91 – 117 | Medio |
| 118 – 153 | Alto |
| 153 - + | Muy alto |
| **Estructura Organizacional** | 0 - 90 | Bajo |
| 91 – 117 | Medio |
| 118 – 153 | Alto |
| 153 - + | Muy alto |
| **Territorio Organizacional** | 0 - 90 | Bajo |
| 91 – 117 | Medio |
| 118 – 153 | Alto |
| 153 - + | Muy alto |
| **Tecnología** | 0 - 90 | Bajo |
| 91 – 117 | Medio |
| 118 – 153 | Alto |
| 153 - + | Muy alto |
| **Influencia del líder** | 0 - 90 | Bajo |
| 91 – 117 | Medio |
| 118 – 153 | Alto |
| 153 - + | Muy alto |
| **Falta de Cohesión** | 0 - 90 | Bajo |
| 91 – 117 | Medio |
| 118 – 153 | Alto |
| 153 - + | Muy alto |
| **Respaldo del grupo** | 0 - 90 | Bajo |
| 91 – 117 | Medio |
| 118 – 153 | Alto |
| 153 - + | Muy alto |

**ANEXO F**

**ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL**

A continuación, te presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad marcando con un aspa en la alternativa que considere exprese mejor su punto de vista.

**NOTA:** Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones:

**Ninguno o Nunca : 1** **Poco : 2**

**Regular o Algo : 3 Mucho : 4**

 **Todo o Siempre : 5**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Existen oportunidades de progresar en la institución. |  |
| 2. Se siente comprometido con el éxito en la organización. |  |
| 3. El superior 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 mi oficina, la información fluye adecuadamente. |  |
| 10. Los objetivos de 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 susResponsabilidades |  |
| 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 la oportunidad 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 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 buena opción para alcanzar calidad de vida laboral |  |
| 48. Existe un trato justo en la institución |  |
| 49. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización |  |
| 50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros |  |

**ANEXO G**

**FICHA TÉCNICA ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL**

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre** | Escala de Clima Laboral (CO\_SPC) |
| **Autor** | Sonia Palma Carrillo (2004) |
| **Administración** | Individual – Colectiva |
| **Puntuación** | Escala de Lickert del 1 al 5 |
| **Ámbito de****Aplicación** | Adultos de 18 años en adelante. |
| **Duración** | 30 minutos. |
| **Confiabilodad** | Alfa de Cronbach 0,63. |
| **Validez** | Contenido, de constructo y validez predictiva. |
| **Tipificación** | Percentiles peruanos. |
| **Significación** | Evalúa el nivel de clima laboral. |
| **Usos** | Ámbito Organizacional. |

Según Sonia Palma (1999), estas son las puntuaciones globales de la Escala de Clima Laboral:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Categoria** | **Factores del I al IV** | **Puntaje total** |
| Muy Favorable | 42-50 | 210-250 |
| Favorable | 34-41 | 170-209 |
| Media | 26-33 | 130-169 |
| Desfavorable | 18-25 | 90-129 |
| Muy desfavorable | 10-17 | 50-89 |