



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Clima organizacional y estrés laboral en los colaboradores de la
empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2022.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORES:

García Zavaleta, Vilma Medalit (orcid.org/0000-0003-1312-8241)

Rodriguez Ayala, Ericka Lessly (orcid.org/0000-0003-2080-1203)

ASESORA:

Dra. Zavaleta Chavez, Miriam Zobeida (orcid.org/ 0000-0002-2901-6757)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Este presente trabajo de investigación es dedicado a mis padres Edy Rodriguez y Andrea Ayala; por haber sido los principales impulsores en mi formación profesional, pero sobre todo por alentarme, confiando y creyendo siempre en mí como en todo lo que pueda ser capaz de lograr.

A mi novio Manuel Campos, porque estuvo a mi lado inclusive en los momentos y situaciones más tormentosas de mi carrera profesional, siempre ayudándome. No fue sencillo culminar con éxito este trabajo de investigación, pero sin embargo siempre fuiste muy motivador y esperanzador, me decías que lo lograría perfectamente.

Rodriguez Ayala, Ericka Lessly

Este trabajo de investigación se lo dedico a mi familia, que ha sido y siempre serán el motor de mi vida.

A mis padres Atilés García y Julia Zavaleta, quienes me inculcaron valores y son mi ejemplo a seguir y porque la vida aún me permite tenerlos a mi lado; gracias padres queridos por todo lo que me dieron.

A mi novio Carlos Alvares, por su consideración y paciencia, por sostenerme en los momentos más difíciles de la carrera, que con su amor y paciencia supo guiarme y acompañarme.

García Zavaleta, Vilma Medalit

Agradecimiento

Agradecemos a Dios, por derramar su bendición y por el amor inmenso que nos brinda cada día a nuestras vidas y la de nuestros seres queridos por darnos la fortaleza necesaria para cumplir nuestras metas.

A nuestras familias, que son nuestros motores las cuales nos inculcaron grandes valores e impulsaron para continuar nuestras vidas en el desarrollo de nuestra investigación.

A nuestra asesora que siempre estuvo ahí dedicando su tiempo en brindarnos las pautas para el desarrollo de este trabajo de investigación.

A nuestra casa de estudios, Universidad César Vallejo, por el esfuerzo de cada día mejorar y poder crecer constantemente en nuestro desarrollo profesional.

A la empresa Juvier S.A.C., por brindarnos la información requerida para el desarrollo de nuestro trabajo de investigación.

Las autoras

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra y muestreo	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimientos.....	21
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS	46

Índice de tablas

Tabla 1: Nivel de clima organizacional en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2022.....	30
Tabla 2: Nivel de estrés laboral en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo,2022.....	31
Tabla 3: Relación entre el clima organizacional con la dimensión agotamiento emocional del estrés laboral en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2022.	32
Tabla 4: Relación entre el clima organizacional con la dimensión despersonalización del estrés laboral en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2022.	33
Tabla 5: Relación entre el clima organizacional con la dimensión realización personal del estrés laboral en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2022.	34
Tabla 6: Relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en los colaboradores de la Empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2022.	35

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2022. La metodología fue de tipo aplicada y enfoque cuantitativo, además el diseño es no experimental con alcance correlacional, la población y muestra estuvo representada por un total de 70 colaboradores. Los resultados más representativos evidenciaron que existe relación negativa media y significativa entre el clima organizacional y estrés laboral ($Rho=-,470$; $p<.05$), además, se identificó que el clima organizacional de los colaboradores alcanzó un nivel bajo con un 53%; ya que en su mayoría muestran una mala ejecución en su trabajo, falta de valores y poca empatía en la organización; también se identificó que el estrés laboral prevaleció en un nivel regular con un 66%, ya que los colaboradores presentan frustración, insensibilidad y muestran insatisfacción en su centro laboral. Finalmente, se llegó a la conclusión que los colaboradores que sufren estrés tendrán un menor clima organizacional, lo cual se ve afectado en la ejecución del trabajo.

Palabras clave: agotamiento emocional, despersonalización, realización personal, realizaciones interpersonales, cooperación.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between organizational climate and work stress in the employees of the company Juvier S.A.C., Trujillo, 2022. The methodology was applied and quantitative in approach, and the design was non-experimental with correlational scope, the population and sample was represented by a total of 70 employees. The most representative results showed that there is a significant negative relationship between organizational climate and work stress ($Rho = -.470$; $p < .05$), in addition, it was identified that the organizational climate of the collaborators reached a low level with 53%; since most of them show poor performance in their work, lack of values and little empathy in the organization; it was also identified that work stress prevailed at a regular level with 66%, since the collaborators show frustration, insensitivity and show dissatisfaction in their work center. Finally, it was concluded that employees suffering from stress will have a lower organizational climate, which is affected in the execution of their work.

Keywords: emotional exhaustion, depersonalization, personal realization, interpersonal realizations, cooperation.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el clima organizacional ha cobrado mayor importancia por ser el principal componente de la organización, ya que de él depende el desempeño de los colaboradores para lograr los objetivos de la unidad, es decir, por otro lado, el clima organizacional afecta directamente el desempeño del puesto de trabajo de manera positiva o negativa, es decir, un ambiente laboral favorable creará las condiciones para que los empleados se desempeñen de manera efectiva, de lo contrario, los empleados pueden tener problemas de desempeño que generarán brechas en la empresa para lograr sus objetivos. (Chirinos, et al., 2018).

Por otro lado, en cuanto al estrés laboral, según la OIT (2020), es un determinante importante del desempeño de los empleados, lo que significa que se enfrentan a diferentes tipos de estrés. Y los colaboradores que no saben cómo lidiar con eso tendrán un desempeño más bajo en esa entidad.

De igual manera, según la OMS (2020), es una reacción que pueden tener ante demandas y presiones laborales desproporcionadas a sus conocimientos y habilidades, sin el apoyo de sus superiores inmediatos.

El estrés también se presenta cuando los empleados sienten que el trabajo en equipo no está presente en la organización, hay falta de confianza con sus superiores y no se sienten escuchados para que les brinden las respectivas soluciones ante los problemas presentados, por ende, esto genera retrasos en el logro de los objetivos.

Games (2019), dice que las estadísticas, en México tiene la tasa de estrés laboral más alta del mundo, alcanzando un 75%, mientras que en países como China y Estados Unidos la tasa es del 73% y 59%, respectivamente al trabajar en un ambiente inadecuado les causara, un agotamiento emocional, falta de realización personal y tendrán una mala personalidad afectando directamente a su salud.

Esto también ocurrió en el país de Argentina, donde hubo 1.050 casos de estrés laboral, con edades entre 18 y 65 años, y esto es en 7 ciudades en 2019, sin duda, el nivel de estrés laboral ha aumentado año a año. En 2018, debido al aumento del 38,9 % al 40,8 % en los trabajadores que les resultaba difícil practicar la relajación cuando finalizaban sus actividades laborales durante el día, de igual manera, también se estimó el aumento del 32,5 % al 34,3 % en quienes lo manifestaron. Estaban muy cansados porque trabajaban todo el día y no podían dedicarse a realizar otro tipo de actividades para relajarse y evitar este tipo de problemas en su salud. (Klepp, 2019).

A partir de estos datos, se afirmó que la mayoría de los colaboradores experimentan altos niveles de estrés debido a que realizan su trabajo en un clima organizacional inadecuado. Verduzco (2018), afirma que el estrés laboral ocurre cuando está presente demasiadas exigencias y pocos recursos suficientes para cumplir sus obligaciones, causando problemas no solo físicos, psicológicos y sociales sino también en el desempeño laboral y en los principios organizacionales, por lo que, si los empleados están lo suficientemente motivados para enfrentar el estrés, mejora también la calidad de vida a nivel familiar, social y profesional, teniendo como resultados un excelente desempeño laboral para lograr la metas.

En el contexto peruano, este problema también se observó, porque, en un estudio, el nivel de crecimiento del estrés y del agotamiento emocional en los colaboradores fue a causa de laborar de manera remota por los problemas que se presentaban por la enfermedad del covid-19, la cual manifestaban que evidenciaban frustración en el trabajo, evidencia dificultad para tratar los problemas de los clientes y por último evidenciaban pérdida de calma en el trabajo. (Murakami, 2020).

Por otra parte, en una encuesta aplicada con relación a la variable clima organizacional, se encontró que el 81% de los colaboradores consideran esta variable como un factor que incide en el cumplimiento de los objetivos trazados por la empresa, mientras que el 86% de los encuestados afirman que la capacidad de la organización se debe a defectos organizativos. (Zumaeta, 2020).

En este sentido, se entiende que el ambiente en la organización es trascendental para que los empleados realicen sus actividades de manera efectiva, lo que a su vez posibilita que la organización logre los objetivos planificados. Para Villanueva et al., (2017), fue de suma importancia que se mantenga el entorno normativo en la organización, porque permite a las empresas conocer la percepción del colaborador en su trabajo, por lo que se deben considerar todos los aspectos del impacto en el desempeño del colaborador.

En cuanto al estrés laboral a nivel local, la empresa Juvier S.A.C, es una organización con un buen tiempo de existencia en el mercado, especializado en construcciones viales y alquiler de maquinarias para construcción. En el trabajo de investigación se encontró ciertos problemas con respecto al clima organizacional y cómo se relaciona con la variable estrés laboral en los colaboradores, esto se debe a que las opiniones y sugerencias que tienen no son tomadas en cuenta, no sienten el apoyo constante de su jefe, no sienten que sus jefes se involucran para el cumplimiento de los objetivos, no sienten respeto de asuntos personales cuando les comentan a sus jefes y sobre todo sienten que en la empresa no consideran el esfuerzo de cada colaborador por igual. Es por ello que existe una mala organización laboral reflejados esto en no saber trabajar en equipo, frustramiento para el desarrollo de sus labores y así retrasando los contratos de las construcciones perdiendo clientes. Por ende, el estrés no es favorable, porque perjudica la forma de cómo se atiende al cliente y el logro de los objetivos en la empresa.

Indiscutiblemente, las variables de estudio fueron un tema de situación y deben ser estudiadas por otros investigadores, sin embargo, esto no ha sido estudiado en la población de este estudio, además cabe señalar que la información se encontró en libros, revistas, artículos y en trabajos de investigación en línea, de tal modo para el desarrollo del trabajo de investigación se obtuvo la suficiente información sin ningún problema. En este sentido, los resultados ayudaran a mejorar el clima organizacional y estrés laboral en la empresa Juvier S.A.C.

Cabe señalar que este estudio de investigación ha tomado en cuenta al objetivo de desarrollo sostenible número 3 que tiene como título Salud y Bienestar, porque el tema principal de esta esta investigación es alertar y prevenir las consecuencias del estrés para garantizar salud y bienestar en los colaboradores de la empresa; esto sin duda también redundará en el bienestar de la empresa y su respectiva sostenibilidad. Un colaborador que goza de buena salud y que además es tratado con la consideración que se merece son la garantía para el éxito de la empresa, pues ésta alcanzaría fácilmente sus metas y objetivos trazados; para esto la empresa debe dar todas las condiciones laborales para que el desarrollo de sus actividades de los colaboradores sea eficientes y eficaces, evitando entrar en relacionarse con la enfermedad del estrés. Así mismo también la organización debe brindar todas las facilidades a sus colaboradores para que estos desarrollen sus actividades sin ningún contratiempo, la cual esto permitirá que el colaborador no solo sobresale en la empresa, sino que también alcance su realización en el ámbito social, en el ámbito familiar y sobre todo en la realización personal.

De acuerdo a lo descrito, para el presente estudio se planteó el siguiente problema: ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el estrés laboral en los colaboradores de la Empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2022?

Dadas las consideraciones anteriores, el presente estudio se justifica socialmente, primero porque ayudará a las empresas a encontrar los focos de improductividad y determinar quiénes de los colaboradores son los que lo padecen para su cura oportuna. También este estudio aporta conocimiento porque dará a conocer cuál es la relación entre las variables estrés y clima organizacional. Se justifica teóricamente porque se busca brindar conocimiento de la relación que existe entre las variables anteriormente mencionadas, permitiendo entender mejor sobre cómo estas variables inciden en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., por ello se evidenciará de cuál es la relación que existe entre ambas variables dado que de esta manera se puede entender mucho mejor como influye positivamente el mantener un buen clima organizacional, la cual contribuirá con el éxito de esta; un ambiente laboral positivo hará que el colaborador se sienta identificado con la empresa y por lo tanto su desempeño sea mayor; así mismo, se justifica de manera metodológica porque es una investigación, donde se emplea técnicas e instrumentos validados para poder alcanzar ciertos objetivos planteados, Con respecto a su conveniencia, la investigación permitirá conocer el comportamiento de los fenómenos objeto de estudio, ya que ambos son fundamentales para el factor humano y en especial para el crecimiento económico en el país con el apoyo de tener empresas bien estructuradas. Finalmente se justifica de manera práctica porque los resultados obtenidos ayudarán a la empresa Juvier S.A.C, a mejorar la manera de motivar a sus colaboradores esto se verán reflejados en un mejor desempeño con relación a sus funciones y sirva de guía como un aporte positivo a otros investigadores.

En respuesta a la formulación del problema, se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2022; siguiendo con los objetivos específicos que son: Determinar el nivel del clima organizacional en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2022; determinar el nivel de estrés laboral en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2022; determinar la relación entre el clima organizacional con la dimensión agotamiento emocional del estrés laboral en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2022; determinar la relación entre el clima organizacional con la dimensión despersonalización del estrés laboral en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2022 y como último objetivo fue determinar la relación entre el clima organizacional con la dimensión realización personal del estrés laboral en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2022.

Seguidamente, se planteó como hipótesis científica: Existe relación inversa entre el clima organizacional y el estrés laboral en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Se realizó el estudio de soporte en otros trabajos de investigación como fuentes de ayuda y de retroalimentación a las variables. Como antecedentes internacionales se tiene a Gonzales (2019), en el trabajo de investigación plateó como objetivo analizar el clima organizacional en la industria de construcción. La metodología fue descriptiva y con un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental. Tuvo como resultados que un 65% de los colaboradores determinaron de que, si existe un buen clima organizacional, sin embargo, que el 36% lo consideró en un nivel medio, con esto se concluyó que los colaboradores manejan muy bien las relaciones interpersonales, creando un mejor ambiente y mayor confianza entre colaboradores. Al hablar de la existencia de un buen clima organizacional se confirma que existe una buena relación con respecto al trabajo en equipo, que hay empatía laboral, que hay libertad de expresión para plantear estrategias para que el alcance de los objetivos sea más eficientes y eficaces.

García (2018) el autor propuso como objetivo en su trabajo de investigación determinar el nivel sobre el clima organizacional de la empresa constructora JR S.A.C., la metodología que utilizó fue de tipo cuantitativo descriptivo y con una muestra de 100 colaboradores, a los cuales se les aplicó un cuestionario. Obteniendo como resultado que el 48% lo considera en un nivel regular, mientras que el 60% de los colaboradores indicaron que hay una buena comunicación asertiva que prevalece entre subordinados y superiores; el 46% de los colaboradores mencionaron que a veces se sienten identificados por la empresa. Finalmente se concluye que existe un buen clima organizacional en la constructora. De acuerdo al autor se evidenció un clima organizacional positivo debido precisamente a que los colaboradores se identifican con la empresa, que hay comunicación entre jefes y subordinados, que hay empatía y afinidad en los grupos de trabajo, que los objetivos se alcanzan a través de liderazgo y principios y por qué estos se sienten

permanentemente motivados.

Rodríguez (2018), desarrolló su investigación planteando como propósito analizar el impacto de la variable estrés laboral y clima organizacional en los colaboradores de la municipalidad. Se aplicó métodos de investigación cuantitativos. Con respecto a los resultados, se pudo observar que el 71% de los colaboradores respondieron que sí tenían mucho estrés en la empresa, el 26% respondieron la encuesta que tenían un estrés alto. La conclusión del trabajo de investigación fue que la relación entre ambas variables es significativa, la cual la municipalidad debe tomar más en cuenta de cómo sus colaboradores se sienten realizando sus tareas laborales. Por otra parte, deben hacer sentir su apoyo e involucrarse con lo que se debe realizar para cumplir los objetivos planteados y así el trabajo sea menos pesado para ellos; indica que cuanto más apoyo social reciben los trabajadores, menos estrés tienen. En este punto, se dice que la variable estrés juega en contra en el cumplimiento de los objetivos planteados por la organización y esto debido al agotamiento emocional que sufren los colaboradores y por ende no alcanzan su realización personal perjudicando a la organización.

Murueta y Torres (2018), los autores decidieron evaluar la relación entre las variables del clima organizacional y estrés laboral de los colaboradores de los centros de trabajo en Madrid, la metodología es descriptiva. Y la muestra del estudio es de 230 colaboradores. Se obtuvieron como resultados que un 49% de los colaboradores poseen estrés y con un 13.5% (31 colaboradores) un bajo nivel de estrés. Finalmente se llegó a las siguientes conclusiones: Los colaboradores poseen un alto nivel de estrés en los centros de trabajo en Madrid y también hay un pequeño porcentaje que sienten que su ambiente laboral es tenso; lo cual eso quiere decir que, si existe una correlación muy directa entre las variables mencionadas anteriormente, ya que la correlación obtenida fue de $p=0,175$. En este estudio se demostró que el estrés laboral también se encuentra presente en los colaboradores de los

centros de trabajo en Madrid, y este muy probable está provocado por los insuficientes recursos que se les otorga a los colaboradores. Con respecto a la investigación de estos autores se visualiza que la empresa quiere combatir el estrés en sus colaboradores tiene que brindar el total de su apoyo en sus tareas, dosificando y asignando las mismas, permitir la libertad de expresión, fomentar el trabajo en equipo, etc.

Como antecedentes nacionales se obtuvo el aporte del autor Jacobo (2021), como objetivo principal tuvo analizar el nivel de relación que existe entre clima organizacional y estrés laboral en docentes de la Institución Educativa General Córdova de Vilcashuamán. La metodología de estudio fue correlacional con un enfoque cuantitativo, y con un diseño no experimental, además consideró una muestra de 60 docentes. En conclusión, el autor utilizó la correlación de Spearman, donde mostró que el clima organizacional se relaciona significativamente con el estrés laboral, con un coeficiente de -0.450 , es decir, una correlación inversa moderada. Con respecto a las dimensiones del estrés tuvo al agotamiento emocional, la cual obtuvo un coeficiente de -0.320 y con respecto a la dimensión de la despersonalización, obtuvo un coeficiente de -0.422 indicando que existe una correlación inversa moderada; y finalmente la realización personal cuyo nivel fue de $0.185 > 0.05$, demostrando que no se relaciona significativamente. Como lo demuestran estos resultados, si existe una relación significativa entre el clima organizacional y el estrés laboral, entonces, ante el agotamiento emocional de sus colaboradores, la despersonalización y la realización personal; la organización debe tomar las medidas pertinentes para poder ayudar a solucionar estos problemas que se presentan en sus colaboradores.

Liza (2020), en su respectiva investigación decidió analizar la relación entre el estrés laboral en sus colaboradores y el clima organizacional en toda la empresa denominada Buen Vivir S.A.C. , para alcanzar los objetivos de estudio la metodología que utilizaron fue no

experimental, y se utilizaron para ello dos tipos de investigación: descriptiva y correlacional; los datos fueron obtenidos mediante cuestionarios con el tipo de pregunta cerrada; es decir las preguntas se tienen que contestar sí o sí., estas preguntas fueron validadas por expertos y se les aplicó la teoría de alfa de Cronbach, con una muestra de los 23 colaboradores. En sus conclusiones el autor evidenció que el 77% de sus colaboradores determinó un nivel bajo en la variable clima organizacional, 23% encuentra un nivel medio en la variable clima organizacional es decir 23 de cada 100. En algunas áreas de la empresa se encuentran ambientes que favorecen el clima organizacional. La investigación concluye que las siguientes variables obtuvieron un coeficiente de correlación de Pearson $r=1,00$; esto se interpreta que entre el estrés laboral y el clima organizacional hay una relación significativa y fuerte.

Montoya, (2017) desarrolló su estudio con la finalidad de evaluar la relación entre el clima organizacional y estrés laboral de los colaboradores en Manpower Lince de Lima. Para su unidad de estudio de su investigación, contaron con 200 colaboradores, la metodología de estudio no experimental, descriptiva y transversal. Como un apoyo de herramientas utilizaron las sugerencias de la Organización Mundial de la Salud la cual hay dos estándares: Estrés laboral de la OIT-OMS y el entorno de trabajo Litwin y Stringer. El valor obtenido fue ($p < 0.05$; $r = -0.706$), lo que explica la relación directa entre estas variables. Finalmente, como conclusión se tuvo que el clima organizacional está compuesto por distintas características y semejanzas las cuales son medibles a través de cómo esté conformado su ambiente donde realizan sus funciones, por tanto, el estrés laboral es ocasionado por las exigencias, cargas laborales que no les compete a los colaboradores y malos tratos por parte de sus subordinados. Si la empresa desea que sus metas sean cumplidas deben empezar cambiando esos aspectos, ya que el éxito se debe a que cuenten con un buen clima organizacional para

enfrentar las adversidades que se presentan.

Castillo (2017), realizó su estudio con el propósito de evaluar la relación que existe entre clima organizacional y estrés laboral en los colaboradores contratados en la modalidad de locación de servicios en el Gobierno Regional, la metodología es correlacional, la muestra fue de 30 trabajadores. En el momento de recopilar información como resultados se evidenció una correlación negativa entre ambas variables, con un valor del coeficiente de Pearson con un total de $-0,534$. Por ende, aquel resultado mostró que si existe una relación entre las dos variables: donde esto se logró gracias a la participación de los 30 componentes. Se deduce que el clima laboral es factor primordial para una buena satisfacción laboral lo que afecta positiva o negativamente en el ambiente de trabajo. En el estudio se verificó que un clima laboral positivo influye también positivamente en el quehacer laboral del individuo.

Como antecedentes locales según los autores Calderón y Pinedo (2020), en su investigación tuvieron como finalidad medir el estrés laboral en los docentes en el contexto de la epidemia de (Covid 19), y para ello se basaron en los lineamientos de una investigación descriptiva, además utilizaron la encuesta para aplicarla a 122 docentes. Como resultado se obtuvo que existe un nivel bajo de estrés con un 47.5%, también nivel regular con 44,3% y por último está el nivel alto con un 8,2%. Finalmente se puede concluir que el estrés de los docentes alcanzó un nivel medio con un 44%, lo que les permitió hacer referencia a que la situación de Covid-19 ha provocado que la mayoría de los evaluados desarrollen síntomas de estrés. Finalmente, precisan que los docentes que sufren de estrés deben recibir una intervención inmediata para evitar posibles complicaciones en su salud mental y también para prevenir cambios que afecten el crecimiento de la institución.

Chacón (2017), en su investigación tuvo como objetivo identificar la relación entre clima organizacional y estrés laboral en la municipalidad de Trujillo en cada uno de los colaboradores, la metodología es no experimental con diseño correlacional, la muestra fueron de 33 trabajadores y como resultado se evidenció que existe una correlación de Spearman de -0.755 entre estas dos variables; también se observa que un 55% de las respuestas de los colaboradores dicen no sentir un buen clima organizacional lo cual se dice que es un nivel medio, asimismo con un 73% de los colaboradores dicen sentirse estresados en la organización ubicando sus respuestas con un alto nivel. La investigación llegó a la conclusión de que, si existe una fuerte correlación entre las dos variables mencionadas anteriormente, es necesario evaluar cuáles son los factores que ejercen presión sobre los colaboradores y reflejarlos en el mal trato y las bajas ventas de los clientes Bueno, bajo moral, bajo rendimiento laboral, etc. Se obtiene la correlación de Spearman, que es de -0,755, lo que indica un alto grado de correlación positiva y negativa. En este estudio se muestra claramente que estas variables están relacionadas y también se identificó cuáles son los factores que perjudican la salud mental de los colaboradores de la municipalidad.

Las teorías del clima organizacional consideradas en esta investigación fueron:

Según la definición de Chiavenato (2007), indica que son las percepciones que los colaboradores tienen sobre sus organizaciones donde laboran o laboraron, que a su vez influyen en el comportamiento de los colaboradores, haciendo una comparación entre una organización de otra. (p. 378).

Ivancevich et al. (2006), argumentan con respecto al clima organizacional que es un conjunto de características que observan los colaboradores y de manera directa esto influye en el comportamiento de ellos. Por ejemplo, no se encuentra a gusto con el tipo de labores que desempeña o se siente incapacitado para la labor que realiza, es ahí que el estrés se produce en su organismo, y esto puede llevar las consecuencias que el caso amerita. (p. 630).

Para Chiavenato (2000), dice que el clima organizacional se relaciona directamente con el ambiente en donde los colaboradores se desempeñan a diario, por ende, las empresas deben manejar mejor la estructuración de cada área de trabajo, para mantener siempre activo y motivado a su personal. (p. 120). El autor destaca que el clima organizacional en cualquier organización es un factor central que incide directamente en la dinámica que existe entre los empleados.

El clima organizacional es el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo con las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura. (Méndez, 2018, p.92).

El presente estudio se basó en el trabajo de Méndez (2018), para determinar el nivel de clima organizacional, la cual dice que existen tres dimensiones importantes: La primera dimensión fue relaciones interpersonales, es la forma de cómo el colaborador se relaciona con su entorno, en este caso sus compañeros de trabajo, la cual la comunicación es un factor importante para tener un buen clima organizacional. (p.97).

Como segunda dimensión la cooperación Méndez (2018), lo relaciona como los colaboradores se involucran con las actividades que desarrolla la empresa. (p.97).

Y finalmente como tercera dimensión, los objetivos según Méndez (2018), dice que es la manera en cómo los colaboradores se relacionan con las metas que plantea la empresa para poder alcanzarlas. (p.98).

Las teorías del estrés laboral consideradas en esta investigación según Chiavenato (2015) son:

El estrés afecta tanto física como psicológicamente cada etapa de la vida, y las formas de respuesta a los estímulos externos, ya sean subóptimas o dañinas, son necesarias para que los colaboradores formen estas respuestas. En respuesta a su estado de ánimo o estado emocional, algunos colaboradores son capaces de controlar las emociones que no favorecen la capacidad para realizar mejor su tarea o su trabajo y, por el contrario, vemos colaboradores que no saben gestionar adecuadamente sus emociones, y por tanto llevan a la desesperación. (p.249).

Hans Selye (1974), el autor afirmó que la definición de esta variable viene a ser un factor determinante con relación al desempeño laboral, esto significa que los colaboradores que están sometidos a diferentes tipos de estrés y que al no saber sobrellevarlos ven mellada su productividad en la empresa.

Según Chávez et al. (2018), definen el estrés laboral como la confusión entre las personas y las demandas externas que se pueden presentar, debido a una variedad de situaciones, y de igual manera, las personas con una carga de trabajo excesivamente alta pueden reaccionar de manera diferente a estas demandas, mientras que algunas las afrontan sin cualquier inconveniente, otros pueden ser actuales grado de tensión.

Hinkle (1994), este autor define el estrés laboral como un grupo de reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales ante exigencias profesionales que sobrepasan los conocimientos y habilidades del trabajador para desempeñarse de forma óptima.

Peiro (1992), en la actualidad se han implementado nuevas estrategias de trabajo y cambios en la estructura laboral, que actúan como estresores emergentes de percepción de mayor empleo, incertidumbre, niveles altos de trabajo en equipo, y una demanda alta de empleabilidad.

Ortega (1999), define como una respuesta físico-emocional resultante de un desequilibrio entre las fuertes limitaciones laborales, los recursos, las capacidades y las situaciones de un individuo frente a determinadas situaciones que requieren un nivel de exigencia extremadamente alto.

Hellriegel y Slocum (2009), definen el estrés laboral como un sentimiento de ansiedad o estrés físico que ocurre cuando un individuo cree que las demandas que se le imponen son demasiado grandes para su capacidad de afrontarlas (p. 189).

Zaldivar (1996), define el estrés como un período de experiencias desagradables que persisten en el tiempo, acompañadas de un mayor o menor grado de alteraciones psicofisiológicas surgidas en una persona como resultado de cambios en las relaciones de la persona con el contexto impuesto al individuo. Exigencias o demandas que les parecen amenazantes y tienen poco o ningún control, pero también es importante señalar que el estrés puede mejorar el rendimiento, si no está fuera de la capacidad de adaptación.

Maslach y Jackson (1997), en su libro "Maslach Burnout Inventory Manual 3ª edición" definen el estrés como una relación que se establece entre el entorno y el sujeto, que se considera abrumadora y amenazante. Asimismo, hacen referencia a los síntomas relacionados con la falta de realización personal dentro del contexto laboral, la evaluación desfavorable de sí mismo y de sus actividades; también se manifiesta el agotamiento emocional, donde la persona siente que no puede dar más de sí mismo y no puede desarrollar su potencial; por último la despersonalización, que hace que el trabajador tenga sentimientos y

actitudes que le llevan a mostrar respuestas desfavorables hacia las personas que se benefician de su trabajo.

Por lo tanto, de acuerdo a Maslach y Jackson (1997), el estrés comprende tres dimensiones, teniendo en cuenta como primera dimensión el agotamiento emocional, es cuando el colaborador manifiesta fatiga física y/o psíquica o una combinación de ambos. Es decir que tiene la sensación de no dar más de sí y por lo general se abandona, dejando a un lado sus labores encomendadas. También el autor señaló que “el agotamiento emocional se caracteriza por una pérdida paulatina de energía y de recursos personales de afrontamiento y desgaste”. Cabe señalar que actualmente los colaboradores no están preparados para tratar temas relacionados con la motivación y además carecen de muchos recursos para ayudar a solucionar los problemas del grupo, y por ello la importancia de no poder resolver estos conflictos, junto con las malas condiciones de trabajo y bajo reconocimiento por parte de sus subordinados a lo que afecta su bienestar personal.

Como segunda dimensión la despersonalización, se da cuando el colaborador muestra actitudes y respuestas negativas hacia las personas de su entorno, muy en especial con sus compañeros de trabajo. También Maslach y Jackson (1997), aclararon que los colaboradores que sufren de despersonalización no pueden estar preocupados o desesperados y pueden experimentar un estrés constante que interfiere con su vida diaria. La cual muestran despersonalización “en términos de insultos y agresiones, tratando a los clientes de manera fría y negativa”.

Y como tercera dimensión consideró a la realización personal, esto se da por una baja de la autoestima, esto quiere decir que constantemente el trabajador siempre encuentra respuestas negativas a su quehacer diario, también en estos trabajadores se evidencia falta de realización personal y profesional, por ende, también se presentan manifestaciones de depresión y tendencias a renunciar en su trabajo.

Según Maslach y Jackson (1997), los colaboradores en sus centros laborales sienten que plantean pocos desafíos profesionales y les importa poco el crecimiento; por ende, la tarea que completan está muy lejos de lo que quieren lograr. En este sentido, se puede concluir que el logro personal se refiere a una disminución en el sentido de competencia y logro profesional, así como una tendencia a juzgar de manera negativa.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación:

El presente estudio fue de tipo aplicada según Ñaupas et al. (2018), quienes afirmaron que este estudio se basa en hallazgos obtenidos, para luego formular problemas y proponer hipótesis que conlleven a la solución.

La investigación fue de enfoque cuantitativo, porque la recopilación y análisis de información ayudó a responder las preguntas planteadas y confirmar hipótesis predeterminadas, además de apoyarse en la medición numérica, el uso de datos estadísticos y censos de rutina con el fin de identificar patrones de comportamiento de la población. (Hernández et al., 2014).

Diseño de investigación:

Es no experimental transversal, según Hernández y Mendoza (2018), es un estudio observacional en el que se recopilan datos para estudiar una población en un momento determinado y se examinan las relaciones entre variables de interés. En la presente investigación se observaron y analizaron las variables de clima organizacional y estrés laboral tal como se encuentran en su contexto natural, es decir, variables que no fueron manipuladas bajo ninguna circunstancia.

La investigación fue de alcance correlacional, el autor Hernández y Mendoza (2018), afirman que el investigador pretende explorar la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en el contexto de un escenario determinado. Por lo tanto, el estudio determinó el conocimiento de la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Clima Organizacional

Definición conceptual: Méndez (2018), el clima organizacional es el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo con las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura.

Definición operacional: La variable se midió a través de la puntuación de 13 afirmaciones, las cuales se distribuyen en tres dimensiones: Relaciones interpersonales, cooperación y objetivos.

Variable 2: Estrés Laboral

Definición conceptual: Maslach y Jackson (1997), definen el estrés como una relación especial establecida entre el sujeto y el entorno, el cual es valorado por este último como amenazante y abrumador.

Definición operacional: La variable se midió a través de la puntuación de 17 afirmaciones, las cuales se distribuyen en tres dimensiones: Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población:

López (2004), este autor afirmó que la población viene a ser el grupo de sujetos u objetos de los cuales se desea saber algo en un estudio. La población de esta presente investigación estuvo conformada por 70 colaboradores de la empresa Juvier S.A.C.

Criterios de inclusión: Los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C. que acepten participar voluntariamente en responder los respectivos cuestionarios.

Criterios de exclusión: Personal de limpieza y aquellos encargados del servicio técnico.

Muestra:

Hernández (2014), este autor considera a la muestra una porción pequeña con características en común para la evaluación de aplicar cierto instrumento. La población de estudio fue pequeña y para asegurar la confiabilidad de los resultados se abordó la población total. Debido a la cantidad y buena disposición de los 70 colaboradores de la empresa, se pudo recibir las respuestas de todos los componentes de estudio.

Muestreo:

Se ha utilizado la técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia porque la población fue pequeña y se abordó la totalidad de los componentes para la participación de la recolección de datos para el estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

Buendía y Hernández (1998), dicen que la encuesta es el procedimiento de análisis de dar respuestas a incógnitas en términos descriptivos, así también como de relación de variables. En esta investigación la técnica utilizada fue la encuesta, debido a que la forma de obtener la información no fue complicada ni engorrosa, y si se pudo obtener los datos con técnicas debidamente validadas. Teniendo así resultados confiables.

Instrumentos de recolección de datos

Según Vara (2015), se define como un conjunto de ítems que se estructuran según las variables que queremos medir. Por lo tanto, en la encuesta se utilizaron dos cuestionarios que se describen a continuación:

El cuestionario de clima organizacional fue creado por Méndez en el año 2018 que fue adaptado por Gómez y Escobar (2019). El cuestionario consta de 17 ítems, divididos en tres dimensiones; las alternativas de respuesta fueron en escala de Likert van desde 1 (nunca), 2 (casi nunca), 3 (a veces), 4 (casi siempre) y 5 (siempre); El tiempo de aplicación fue de unos 15 minutos aproximadamente.

El cuestionario de estrés laboral fue creado en 1997 por Maslach y Jackson que fue adaptado por Jacobo (2021). El cuestionario consta de 13 ítems, divididos en tres dimensiones; las alternativas de respuesta fueron en escala Likert van desde 1 (nunca), 2 (casi nunca), 3 (a veces), 4 (casi siempre) y 5 (siempre); el tiempo para que respondan dichas preguntas del cuestionario tuvo una duración de 10 minutos aproximadamente.

En cuanto a la confiabilidad según los autores Hernández y Mendoza (2018) afirman que esto permite conocer cómo un instrumento genera o produce resultados consistentes y coherentes, el cual debe tener un resultado mayor a 0.725. En el estudio, el autor Jacobo sometió el cuestionario de clima organizacional a la confiabilidad del Alfa de Cronbach, donde demostró un valor de 0,959, lo cual indica que el cuestionario es fiable por aproximarse a la unidad; por otro lado, Gómez y Escobar también sometieron el cuestionario a la confiabilidad, donde obtuvo un valor de 0.973, lo cual indica que es fiable para ser aplicado.

La validez del instrumento para la variable clima organizacional está dada por 3 expertos que se visualiza en el ANEXO 7. Así mismo el instrumento para la variable estrés laboral está validado por 3 expertos que se aprecia en el ANEXO 8.

3.5. Procedimientos

El estudio tuvo el respaldo de la alta gerencia de la empresa Juvier S.A.C., esto facilitó en gran medida la recolección de datos requerido ya que en cada área donde se realizó las encuestas, se contó con la anuencia de la Jefatura de dicha área y la amplia colaboración de los trabajadores propiamente dicha. Por otro lado, se consideró un tiempo adecuado para la aplicación de los instrumentos con el apoyo voluntario de cada colaborador y así poder obtener resultados confiables para el procesamiento estadístico.

3.6. Método de análisis de datos

Para el análisis de los datos recogidos mediante el cuestionario fue necesario el uso de dos programas: Microsoft Excel 2019 y SPSS versión 25. El primer programa permitió distribuir los datos en una hoja de cálculo y luego exportarlos a SPSS, gracias a los cuales se obtienen estadísticas inferenciales. La relación entre variables se puede determinar utilizando las estadísticas correspondientes según la normalidad de los datos.

3.7. Aspectos éticos

Romm (2020), el autor afirma que un colaborador con buen aspecto ético ayudará y trabajará en conjunto para cumplir los objetivos planteados en una organización. El estudio utilizó los lineamientos y normas establecidas por la Universidad César Vallejo y los principios éticos que permiten el respeto a los derechos de autores mencionados en este estudio, es decir, todas las ideas consideradas en el estudio, la investigación fue citada y referenciada en normas APA. Por otro lado, también se utiliza la confidencialidad porque el cuestionario se aplica de forma anónima y los participantes no proporcionan ningún dato personal. Después de haber tenido el debido permiso por parte de la empresa Juvier S.A.C. se aplicó los cuestionarios con la estricta confidencialidad que ello demanda, para obtener los resultados correspondientes y finalizar la investigación con éxito.

IV. RESULTADOS

- **Objetivo Específico 1:** Determinar el nivel del clima organizacional en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2022.

Tabla 1.

Nivel de clima organizacional en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2022.

Variable/Dimensiones	Nivel	fi	Hi
Clima organizacional	Alto	8	11%
	Regular	25	36%
	Bajo	37	53%
		70	100%
Relaciones interpersonales	Alto	10	11%
	Regular	22	36%
	Bajo	38	53%
		70	100%
Cooperación	Alto	6	9%
	Regular	19	27%
	Bajo	45	64%
		70	100%
Objetivos	Alto	4	6%
	Regular	32	45%
	Bajo	34	49%
		70	100%

Nota: fi: Número de colaboradores

En la Tabla 1, se visualiza que existe un nivel de clima organizacional bajo en los colaboradores representado por un 53%, mientras que el 36% presenta un nivel regular y finalmente un 11% presenta un nivel alto en la Empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2022.

- **Objetivo Específico 2:** Determinar el nivel de estrés laboral en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2022.

Tabla 2.

Nivel de estrés laboral en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2022.

Variable/Dimensiones	Nivel	fi	Hi
Estrés laboral	Alto	24	34%
	Regular	46	66%
	Bajo	0	0%
		70	100%
Agotamiento emocional	Alto	46	34%
	Regular	22	66%
	Bajo	2	0%
		70	100%
Despersonalización	Alto	4	6%
	Regular	57	81%
	Bajo	9	13%
		70	100%
Realización personal	Alto	23	33%
	Regular	46	66%
	Bajo	1	1%
		70	100%

Nota: fi: Número de colaboradores

En la Tabla 2, se aprecia que existe un nivel de estrés laboral regular en los colaboradores representado por un 66% y el 34% poseen un nivel alto de estrés en la Empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2022.

- **Objetivo Específico 3:** Determinar la relación entre el clima organizacional con la dimensión agotamiento emocional del estrés laboral en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2022.

Tabla 3.

Relación entre el clima organizacional con la dimensión agotamiento emocional del estrés laboral en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2022.

		Agotamiento emocional	
Rho de	Clima	Coefficiente de	-,812**
Spearman	organizacional	correlación	
		Sig. (bilateral)	,001
		N	70

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

En la Tabla 3, se identifica una correlación de Rho Spearman de -0.812, lo que indica una relación negativa muy fuerte entre el clima organizacional y el agotamiento emocional en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2022. La significancia ha resultado de 0.01 siendo este menor a 0.05, por lo tanto, existe una relación altamente significativa.

- **Objetivo Específico 4:** Determinar la relación entre el clima organizacional con la dimensión despersonalización del estrés laboral en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2022.

Tabla 4

Relación entre el clima organizacional con la dimensión despersonalización del estrés laboral en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2022.

		Despersonalización	
Rho de	Clima	Coefficiente de	-,234**
Spearman	organizacional	correlación	
		Sig. (bilateral)	,001
		N	70

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

En la Tabla 4, se determinó que la correlación es -0.234, mostrando que existe una relación negativa media entre el clima organizacional y la despersonalización en los colaboradores de la Empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2022. La significancia ha resultado de 0.001 siendo este menor a 0.05, entonces la relación entre ambas variables es altamente significativa.

- **Objetivo Específico 5:** Determinar la relación entre el clima organizacional con la dimensión realización personal del estrés laboral en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2022.

Tabla 5

Relación entre el clima organizacional con la dimensión realización personal del estrés laboral en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2022.

		<i>Realización personal</i>	
Rho de	Clima	Coefficiente de correlación	-,363**
Spearman	organizacional	Sig. (bilateral)	,001
		N	70

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

En la Tabla 5, se evidencia que la correlación es de -0.363, donde muestra que existe una relación negativa media entre el clima organizacional y la realización personal en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2022. La significancia ha resultado de 0.001 siendo este menor a 0.05, entonces la relación entre ambas variables es altamente significativa.

- **Objetivo General:** Determinar la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2022.

Tabla 6

Relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en los colaboradores de la Empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2022.

Correlaciones			
			Estrés laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	-,470*
		Sig. (bilateral)	,000
		N	70

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

En la Tabla 6, se observa un coeficiente de correlación de -0,470 entre las variables de estudio, esto indica que existe una relación negativa media entre el clima organizacional y el estrés laboral en los colaboradores de la Empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2022.

- **Contrastación de la hipótesis:** Existe una relación significativa entre el clima organizacional y el estrés laboral de los colaboradores de la Empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2022.

Hi: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el estrés laboral en los colaboradores de la Juvier S.AC., Trujillo, 2022.

Ho: No existe relación significativa entre el clima organizacional y el estrés laboral en los colaboradores de la Juvier S.AC., Trujillo, 2022.

En la Tabla 6, se muestra una significancia de 0.000, siendo menor del 0.05, esto significa que la relación entre ambas variables es significativa, rechazando Ho y aceptando Hi la cual indica que existe una relación significativa entre la el clima organizacional y el estrés laboral en los colaboradores de la Empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2022.

V. DISCUSIÓN

Considerando los objetivos anteriores y tras haberse analizado los distintos resultados obtenidos, se describirán las comparaciones, fundamentos de las similitudes y diferencias encontradas. Como primer objetivo específico se consideró determinar el nivel del clima organizacional en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2022 con respecto a la teoría del clima organizacional según Méndez (2018) el clima organizacional es el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo con las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura. Según Iglesias y Sánchez (2015) el clima organizacional se define como la visión común del personal interno de la empresa sobre el clima laboral global. No hay duda de que la organización es consciente del clima en el entorno porque afecta los resultados. En el actual estudio realizado se encontró que, si existe un nivel bajo respecto al clima organizacional, así lo representa un 53% de los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2022 porque se está viendo que existe problemas dentro del ambiente de trabajo y los colaboradores no se encuentren cómodos en el momento de realizar sus respectivas funciones. Este resultado guarda relación con lo encontrado por Liza (2020) también encuentra en su investigación con respecto al clima organizacional que está en un nivel bajo con un 77%, esto se debió a que existe una secuencia de obstáculos que se generan las relaciones interpersonales entre trabajadores lo cual genera que la organización no pueda lograr sus objetivos y metas. De acuerdo a lo descrito se afirma que tener un bajo clima organizacional perjudica tanto a la empresa como al empleado. Refutando los resultados ya antes mencionados se encuentra el autor Montoya (2017) quien indicó que el 72.7% de los colaboradores analizados perciben al clima organizacional en un nivel alto en la empresa, esto da entender que un alto nivel organizacional ayuda a tener buenas relaciones dentro de una organización. También este comentario concuerda con el autor Gonzales

(2019) quien indicó que un 65% de los colaboradores determinaron de que, si existe un buen clima organizacional, sin embargo, que el 36% lo consideró en un nivel medio, con esto se concluyó que los colaboradores manejan muy bien las relaciones interpersonales, creando un mejor ambiente y mayor confianza entre colaboradores. García (2018) concuerda con lo antes mencionado donde quien indicó que el 48% lo considera en un nivel regular, mientras que el 60% de los colaboradores indicaron que hay una buena comunicación asertiva que prevalece entre subordinados y superiores; el 46% de los colaboradores mencionaron que a veces se sienten identificados por la empresa. Finalmente se concluye que existe un buen clima organizacional en la constructora

Para el segundo objetivo específico se consideró analizar el nivel de estrés laboral en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2022, en base a las teorías del estrés laboral consideradas en la investigación fue de Suárez (2013) afirma que debido a los cambios en la naturaleza del trabajo en la actualidad, el estrés laboral es un problema cada vez más grave que afecta a nivel mundial, especialmente en los países subdesarrollados, debido a que los seres humanos provocan estrés y conducirán a un mal desarrollo de la salud. En el actual estudio se encontró que el nivel de estrés laboral que poseen los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2022 es de nivel regular con un 66%, esto sucede cuando la organización se ve frustradas de alcanzar sus metas y objetivos, debido precisamente a que sus colaboradores están sometidos a fuertes niveles de estrés y que estos no lo saben sobrellevar. Por otro lado, la empresa debería preocuparse y dar solución a los problemas de estrés que sufren sus colaboradores. De la solución de estos problemas depende grandemente que la alta gerencia alcance las metas y objetivos de la empresa. Asimismo, según la OMS (2020), define que es una reacción que pueden tener ante demandas y presiones laborales desproporcionadas a sus conocimientos y

habilidades, sin el apoyo de sus superiores inmediatos. Estos resultados guardan relación con el trabajo de investigación de Calderón y Pinedo (2020) el cual tuvo como resultado que los colaboradores están con un nivel de estrés regular de 44% en el trabajo, indicando que esto perjudica su salud y estado mental en su centro de labores. Refutando a los resultados anteriormente mencionados se encuentra el autor Rodríguez (2018) el cual se obtuvo como resultado que el 71% de los colaboradores respondieron que sí tenían mucho estrés en la empresa, el 26% respondieron la encuesta que tenían un estrés alto. La conclusión del trabajo de investigación fue que la relación entre ambas variables es significativa, la cual la municipalidad debe tomar más en cuenta de cómo sus colaboradores se sienten realizando sus tareas laborales. Con este resultado también guarda relación el autor Murueta y Torres (2018) quien indica que un 49% de los colaboradores poseen estrés y con un 13.5% (31 colaboradores) un bajo nivel de estrés. Finalmente se llegó a las siguientes conclusiones: Los colaboradores poseen un alto nivel de estrés en los centros de trabajo en Madrid y también hay un pequeño porcentaje que sienten que su ambiente laboral es tenso.

En cuanto al tercer objetivo específico, fue determinar la relación entre el clima organizacional con la dimensión agotamiento emocional del estrés laboral en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, Méndez (2018) define que el clima organizacional es el ambiente de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo con las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura. Además, Maslach y Jackson (1997) comprenden que el agotamiento emocional es cuando el colaborador manifiesta fatiga física. Es decir que tiene la sensación de no dar más de sí y por lo general se abandona, dejando a un lado sus labores encomendadas. En la investigación los resultados permitieron demostrar que la correlación a través de la significancia de Spearman

es de -0.812, con una correlación negativa fuerte. Este resultado es idéntico al trabajo de investigación realizado por Jacobo (2021) quien lo comprobó en los colaboradores de una organización donde se dio como resultado de una correlación significativa de -0.765, que indicó una correlación negativa muy fuerte donde se llegó a determinar que existe relación alta entre ambas variables. Por lo tanto, se pudo decir que si en una organización existe bajo clima organizacional en el lugar donde realizan sus labores se evidencia un bajo grado de agotamiento emocional.

Respecto al cuarto objetivo específico del presente estudio fue determinar la relación entre el clima organizacional con la dimensión despersonalización del estrés laboral en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2022, se consideró como definición de Méndez (2018) indicó que el clima organizacional es el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo con las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura. De esta manera Maslach y Jackson (1997) muestran en su investigación que la despersonalización se da cuando el colaborador muestra actitudes y respuestas negativas hacia las personas de su entorno, muy en especial con sus compañeros de trabajo. En esta investigación se encontró que 0.001 de significancia entre ambas variables, lo cual demuestra que existe una correlación negativa media con un coeficiente de -0.234. Concordando con la investigación de Jacobo (2021) donde se evidencia una relación inversa con un índice de -0,450 indicando una correlación negativa media. Tales resultados permiten argumentar que sí; el clima aprobado genera que el estrés laboral sea bajo.

En cuanto al quinto objetivo específico, fue determinar la relación entre el clima organizacional con la dimensión realización personal del estrés laboral en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2022, Según Steve (2011) afirmó que cuando el trabajador esta desmotivado por diversos factores, como por ejemplo no se encuentra a gusto con el tipo de labores que desempeña o se siente incapacitado para la labor que realiza, es ahí cuando el estrés se produce en su organismo, asimismo Maslach y Jackson (1997) demostraron en su investigación que la despersonalización se da cuando el colaborador muestra actitudes y respuestas negativas hacia las personas de su entorno, muy en especial con sus compañeros de trabajo considero a la realización personal, esto se da por una baja de la autoestima, esto quiere decir que constantemente el trabajador siempre encuentra respuestas negativas a su quehacer diario. Según los resultados muestran que, existe una relación negativa media con un resultado de -0.363 y la significancia de 0.001 siendo este menor a 0.05, entonces la relación entre ambas variables es altamente significativa. Esto coincide a la investigación de Jacobo (2021) donde evidenció el nivel de relación que existe entre clima organizacional y realización personal donde se afirmó que no existe una relación significativa ya que nos dio un resultado de -0.175 de coeficiente siendo, tales resultados permiten argumentar que existe una relación negativa media entre dichas variables porque los trabajadores se evidencia falta de realización personal y profesional, por ende, también presentan manifestaciones de depresión y tendencias a renunciar en su trabajo.

Finalmente, como objetivo general fue Determinar la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2022, se consideró a Méndez (2018) la cual señaló que el clima organizacional es el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo con las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura donde se manifiesta las relaciones interpersonales lo cual es la forma de cómo el colaborador se relaciona con su entorno, en este caso sus compañeros de trabajo, la cual la comunicación es un factor importante para tener un buen clima organizacional; también se manifiesta la cooperación lo cual lo relaciona como los colaboradores se involucran con las actividades que desarrolla la empresa y finalmente los objetivos que es la manera en cómo los colaboradores se relacionan con las metas que plantea la empresa para poder alcanzarlas. Por otro lado, el estrés según Maslach y Jackson (1997), quienes señalan que el estrés es una relación que se establece entre el ambiente laboral y el sujeto, donde se destacan los síntomas relacionados con la falta de realización personal dentro del contexto laboral, la evaluación desfavorable de sí mismo y de sus actividades; también se manifiesta el agotamiento emocional, donde la persona siente que no puede dar más de sí mismo; también la despersonalización. De acuerdo a los resultados se obtuvieron que existe una correlación negativa media en las variables de clima organizacional y estrés laboral, con un coeficiente de correlación de -0.470 que indica una relación negativa media y una significancia de 0.000, esto determina confirmar la relación significativa entre estas variables, esta comprobación demuestra que un adecuado clima organizacional relativo ayuda a que los empleados logren desempeñar de manera efectiva y así lograr las metas determinadas por la empresa, este resultado es refutado por Liza (2020) quien trabajó las mismas variables donde tuvo como resultados de 1.00

indicando que existe una correlación positiva perfecta y logró establecer la relación entre ellas con una significancia de 0.000, por lo tanto puede confirmarse que hay una correlación media en estas variables y además es significativa entre estrés laboral y clima organizacional con nivel de confianza de 100%, con esto se concluye que en un ambiente laboral positivo se producen los desenvolvimientos eficientes del personal para confirmar la relación encontrada en nuestro estudio. También guarda relación con el autor Chacón (2017) quien tuvo como resultado que existe una correlación de Spearman de -0.755 entre estas dos variables; también se observa que un 55% de las respuestas de los colaboradores dicen no sentir un buen clima organizacional lo cual se dice que es un nivel medio, asimismo con un 73% de los colaboradores dicen sentirse estresados en la organización ubicando sus respuestas con un alto nivel. La investigación tuvo como conclusión que existe una fuerte correlación entre las dos variables.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe una relación negativa media entre clima organizacional y estrés laboral en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., evidenciados con un coeficiente de correlación de ($Rho=-,470$; $p < .05$). Esto significó que los colaboradores que sufren estrés tendrán un menor clima organizacional, lo cual se ve afectado en la ejecución del trabajo.
2. Se determinó que existe un nivel de clima organizacional bajo evidenciado con un 53%, esto se debe a que los colaboradores muestran una mala ejecución en su trabajo, falta de valores y poca empatía en la organización.
3. Se determinó que existe un nivel de estrés laboral regular evidenciado con un 66%, debido a que los colaboradores presentan frustración, insensibilidad y muestran insatisfacción en su centro laboral.
4. Se determinó que existe una relación negativa muy fuerte entre el clima organizacional y el agotamiento emocional en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C. con el indicador de correlación de ($Rho=-,812$; $p < .05$), esto indica que los colaboradores reflejan fatiga, desgaste y pérdida de energía al realizar sus actividades diarias.
5. Se determinó que existe una relación negativa media entre el clima organizacional con la dimensión despersonalización en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C. evidenciado con un ($Rho=-0.234$; $p < .05$), estos resultados indican que los colaboradores muestran un trato inadecuado, insensibilidad y una actitud negativa en su entorno de trabajo.
6. Se determinó que existe una relación negativa media entre el clima organizacional con la dimensión realización personal en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C. evidenciado con un ($Rho=-0.363$; $p < .05$), indicando que los colaboradores poseen una baja autoestima, falta de energía y esto se ve reflejado en su realización profesional.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda al gerente general de la empresa Juvier S.A.C., programar eventos (Charlas, seminarios, juegos, olimpiadas) que permitan la participación conjunta entre directivos y el resto de los colaboradores.

Al gerente general de la empresa Juvier S.A.C., se le recomienda realizar capacitaciones sobre coaching la cual involucre a los jefes de cada área de esta manera mejorar relaciones interpersonales.

Se recomienda al gerente general implementar un taller de yoga una vez a la semana, con el fin de erradicar distintos aspectos ligados al frustramiento, agotamiento y fatiga al desarrollar sus actividades laborales.

Se recomienda al jefe de RR.HH., realizar actividades de respiración pausada en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C. de esta manera eliminar síntomas como cansancio físico, falta de motivación y fatiga.

Al gerente general se le recomienda implementar un área de psicología encargada de realizar campañas periódicas para diagnosticar problemas de autoestima en sus colaboradores. Paralelo a esto se debe programar charlas referido a la superación personal y autoestima dirigido a todos los colaboradores.

Finalmente, se le sugiere al Gerente General Juvier S.A.C organice seminarios sobre “Cómo Conciliar la Vida Personal y Profesional”, “Trabajo y Dignidad Humana” y “Relaciones Individuales en el Trabajo”; esto con la finalidad de reducir los factores de insatisfacción que surgen entre sus colaboradores.

REFERENCIAS

- Buendía, L., Colás, P. y Hernández, F. (1998). *Métodos de Investigación en Psicopedagogía*. Madrid: McGraw-Hill, Edición 1.
- Calderón, C., & Pinedo, J. (2020). *Estrés laboral en docentes, en el marco de una pandemia (Covid 19) Trujillo*. (Tesis de grado). Obtenido de Universidad César Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/>
- Castillo Rojas, K. (2017). *Relación entre clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central – 2017*. Tesis Pregrado, Universidad César Vallejo De Lima. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11947/castillo_rk.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chacon Cardozo, A. (2017). *Clima Organizacional y Estrés de los Trabajadores del Área Administrativa de la Municipalidad Distrital de Chicama año 2017*. Tesis Pregrado, Universidad César Vallejo De Trujillo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11609/chaco_n_ca.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chávez, K., Jaik, A. y Barraza, A. (2018). *Estrés laboral docente en educación preescolar*. Primera Edición. México. Editorial: Contexto de la reforma educativa. Durango, México: Instituto Anglo Español.
- Chiavenato, I. (2015) *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. 3ra. Edición. México. Editorial: Interamericana Editores.

Chiavenato (2007). Administración de Recursos Humanos El Capital Humano de las Organizaciones. Octava Ed. México: Editorial Atlas, S.A.

Chiavenato (2000). Administración de Recursos Humanos. Quinta Ed. Santa Fe de Bogotá. Colombia: Editorial McGraw-Hill.

Chirinos, Y., Meriño, V., & Martínez, C. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. Revista Escuela de Administración de Negocios, (84), 43-61. org/10.21158/01208160.n84.2018.1916

Gamarra, H. (2019). Estrés y sus consecuencias en el desempeño docente de nivel primario del distrito de Mollepata – Anta – Cusco, 2018. (Tesis de doctorado, Universidad Cesar Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38294/gamarr_a_rh.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Games, A. (2019, 23 de octubre). México, rey del estrés laboral. El Universal. <https://www.eluniversal.com.mx/cartera/tu-cartera/mexico-rey-del-estreslaboral>

García, F. (2018). Plan de acción para mejorar el clima organizacional en la constructora JR S.A.S en la ciudad de Cúcuta Norte de Santander. Tesis de pregrado, Universidad Libre Seccional Cúcuta. Unilibre. Recuperado de: <https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/11780>

Gonzales, J. (2019). Estudio diagnóstico sobre el clima organizacional en una empresa constructora [Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Nuevo León] CDIJUM. Recuperado de http://psicologia.uanl.mx/wpcontent/uploads/2019/12/Tesis_JLGM_Ago_2017.pdf

Hellriegel, D. y Slocum, J. W. (2009). Comportamiento Organizacional. Decima Ed. México: Editorial Thomson.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6ta.Edición). McGraw-Hill. <https://www.uca.ac.cr/wpcontent/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación científica. México: Mc Graw Hill.

Hinkle, L. (1974). The concept of stress in the biological and social sciences. 71 Barcelona: Medicine and Man.

Jacobo (2021) Clima Organizacional y Estrés Laboral en Docentes de la Institución Educativa General Córdova de Vilcashuamán. Ayacucho 2021.Tesis para obtener el grado académico de: Maestra en Administración de la Educación. Universidad Cesar Vallejo de Lima Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67701?show=full>

Ivancevich, Konopaske y Matteson (2006). Comportamiento Organizacional. Séptima Ed. México: Editorial McGraw-Hill.

Klepp, C. (2019, 31 de julio). En 2019 creció el burnout crónico en Argentina, Córdoba, entre las más afectadas. Comercio y Justicia. <https://comercioyjusticia.info/profesionales/en-2019-crecio-el-indice-de-burnout-cronico-en-argentina-cordoba-entre-las-mas-afectadas/#:~:text=Durante%202019%20los%20niveles%20de,luego%20de%20una%20jornada%20laboral>

Liza Neciosup & José Jaime (2020). Estrés laboral y clima organizacional en los colaboradores de la empresa buen vivir S.A.C. 2020. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, Universidad Señor DE Sipán. Recuperado de: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7106/Liza%20Neciosup%2c%20Jos%c3%a9%20Jaime.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

López, J. (2003). Estrés Laboral. Fusión, 1

López, D. (2005). Estrés, epidemia del siglo XXI: cómo entenderlo, entenderse y vencerlo. Buenos Aires: Lumen.

López, P. (2004). POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO. SCIELO, Punto cero, 09 (08), 69–74. Recuperado de: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S181502762004000100012

Maslach, C., & Jackson, S. (1997). *Maslach Burnout Inventory Manual*. 3ª ed. España: TEA Ediciones, S.A.

Méndez, C. (2018). *Cultura y Clima: Fundamentos para el cambio en la Organización*. Bogotá, Colombia: Editorial Alfaomega Grupo Editor

Montoya Chávez, E. (2017). *Clima organizacional y estrés laboral en los trabajadores de la empresa Manpower Lince, Lima 2017*. Tesis Pregrado, Universidad César Vallejo De Lima.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8532/Montoya_CER.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Murakami, A. (2020, 09 de octubre). El 76% de empresas afirma que necesita apoyo para la gestión de la salud mental de sus trabajadores. *El comercio*.
<https://elcomercio.pe/economia/peru/el-76-de-empresas-afirma-que-necesita-apoyo-para-la-gestion-de-la-salud-mental-de-sus-trabajadoressegun-marsh-peru-nndc-noticia/?ref=ecr>

Murueta, C. & Torres, A. (2018). Clima organizacional y estrés laboral en docentes de secundaria de Madrid. *Alternativas Psicología*. 50(23), 61. Recuperado de:
[70.https://www.alternativas.me/attachments/article/154/Alternativas%20en%20Psicología%2038%20-%20Agosto%202017%20-%20Enero%202018.pdf#page=61](https://www.alternativas.me/attachments/article/154/Alternativas%20en%20Psicología%2038%20-%20Agosto%202017%20-%20Enero%202018.pdf#page=61)

Ñaupas, H., Valdivia, M. R., Palacios, J. J., y Romero, H. E. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis*. (5ta. Ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
<https://corladancash.com/wpcontent/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-NaupasPaitan.pdf>

Organización Internacional del Trabajo. (2020). Estrés laboral. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms_749470.pdf

Organización Mundial de la Salud. (2020, 19 de octubre). Salud laboral: estrés en el lugar de trabajo. World Health Organization. <https://www.who.int/newsroom/q-a-detail/ccupational-health-stress-at-the-workplace>

Ortega, J. (1999). Estrés y Trabajo. México.

Peiro, J. (1992). Desencadenantes del estrés laboral. España: Eudema.

Rodriguez, B. (2018). *El Estrés Laboral: modelo de requisitos de control y acompañamiento social para los trabajadores del municipio de Sachaca Distrito, Arequipa, 2018*. Tesis de bachiller, Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa. <https://1library.co/document/yd7exe1y-estres-laboral-demanda-colaboradores-municipalidad-distrital-sachaca-arequipa.html>

Romm, N. (2020). Reflections on a Post-Qualitative Inquiry With Children/Young. Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research, 21(1), 1 - 37. <http://dx.doi.org/10.17169/fqs21.1.3360>

Selye, H. (1974). Stress sans detresse. Montréal: Les Edition La Presse.

Vara, A. (2015). 7 pasos para elaborar una tesis. Lima: Editorial Macro.

Verduzco, R. (2018). El estrés en el entorno laboral. *Psicología*, (64), 31-42.
<http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/2481>

Villanueva, G., García, M., & Hernández L. (2017). La importancia de la productividad de las empresas. *TEPEXI Boletín Científico de la Escuela Superior Tepeji del Rio*, 4(8). <https://doi.org/10.29057/estr.v4i8.2380>

Zaldívar, D. (1996). *Conocimiento y dominio del estrés*. La Habana: Editorial Científico técnica

Zumaeta, J. (2020, agosto). El 81% de trabajadores considera al clima laboral muy importante para desempeño. *Andina*. <https://andina.pe/agencia/noticia-el81-trabajadores-considera-al-clima-laboral-muy-importante-paradesempeno-722604.aspx>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION

Operacionalización de variables Clima Organizacional y Estrés Laboral

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
CLIMA ORGANIZACIONAL	Según Méndez (2018). El clima organizacional es el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo con las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura. (p.92).	Para poder medir la variable Clima Organizacional, se consideraron tres dimensiones: Relaciones interpersonales, cooperación y objetivos. Los cuales se midieron con el instrumento cuestionario de 13 preguntas.	Relaciones Interpersonales	Toma de decisiones	Ordinal
				Ejecución del trabajo	
				Propuesta de actividad	
				Estándares de trabajo	
				Organización del trabajo	
			Cooperación	Trabajo en equipo	
				Empatía laboral	
				Afinidad	
			Objetivos	Liderazgo	
				Principios	
				Libertad de expresión	
				Motivación	

ESTRÉS LABORAL	Maslach y Jackson (1997) definen el estrés como una relación especial establecida entre el sujeto y el entorno, el cual es valorado por este último como amenazante y abrumador.	La variable se medirá a través de la puntuación de 17 afirmaciones, las cuales se distribuyen en tres dimensiones	Agotamiento emocional	Evidencia agotamiento	Ordinal
				Manifiesta fatiga	
				Esfuerzo al trabajar.	
				Evidencia frustración	
			Despersonalización	Trato a los usuarios	
				Insensibilidad	
				Actitud despreocupada	
				Creencia de culpabilidad	
			Realización personal	Evidencia dificultad.	
				Muestra insatisfacción	
				Actitud poco activa	
				Pérdida de la calma	

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
Clima organizacional y estrés laboral en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2022.	¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el estrés laboral en los colaboradores de la Empresa Juvier S. A. C, Trujillo, 2022?	<p>Objetivo General: Determinar la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2022.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>OE1: Determinar el nivel del clima organizacional en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2022.</p> <p>OE2: Determinar el nivel de estrés laboral en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2022.</p> <p>OE3: Determinar la relación entre el clima organizacional con la dimensión agotamiento emocional del estrés laboral en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2022.</p> <p>OE4: Determinar la relación entre el clima organizacional con la dimensión despersonalización del estrés laboral en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2022.</p> <p>OE5: Determinar la relación entre el clima organizacional con la dimensión realización personal del estrés laboral en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2022.</p>	<p>Hi: Existe relación inversa entre el clima organizacional y el estrés laboral en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2022.</p> <p>Ho: No existe relación inversa entre el clima organizacional y el estrés laboral en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2022.</p>	Clima Organizacional	Relaciones Interpersonales	Toma de decisiones.	1 y 2	ORDINAL
						Ejecución del trabajo	3	
						Propuesta de actividad	4	
						Estándares de trabajo	5	
						Organización del trabajo.	6	
					Cooperación	Trabajo en equipo	7	
						Empatía laboral	8	
						Afinidad	9	
					Objetivos	Liderazgo	10	
						Principios	11	
				Libertad de expresión		12		
				Motivación		13		
				Estrés Laboral	Agotamiento emocional	Evidencia agotamiento.	1	ORDINAL
						Manifiesta fatiga	2	
						Esfuerzo al trabajar	3, 4 y 5	
						Evidencia frustración	6	
						Trato a los usuarios	7	
Despersonalización	Insensibilidad	8						
	Actitud despreocupada	9						
	Creencia de culpabilidad	10						
Realización personal	Evidencia dificultad	11 y 12						
	Muestra insatisfacción	13 y 14						
Actitud poco activa	15							
Pérdida de la calma	16 y 17							

ANEXO 3: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO: CLIMA ORGANIZACIONAL

ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

DATOS INFORMATIVOS: CARGO

SEXO M F

CONDICIÓN

NIVEL DE INSTRUCCIÓN

ESTABLE CONTRATADO SUPERIOR TÉCNICA SECUNDARIA

INSTRUCCIONES.

El propósito del cuestionario es evaluar: **Clima organizacional y el Estrés Laboral de los trabajadores de la Agencia Financiera Confianza de Huaycán, Ate -Vitarte, 2019.**

Cabe, recalcar que este cuestionario es anónimo por lo cual le agradeceré

Responder en forma objetiva y veraz las siguientes interrogantes.

- Por favor no deje preguntas sin contestar.

- Marca con un aspa en solo uno de los recuadros correspondiente a la escala siguiente:

(1) NUNCA	(2) CASI NUNCA	(3) AVECES	(4) CASI SIEMPRE	(5) SIEMPRE
-----------	----------------	------------	------------------	-------------

Instrumento de investigación.

Nº	DIMENSIONES/ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
CLIMA ORGANIZACIONAL						
		1	2	3	4	5
RELACIONES INTERPERSONALES						
	Toma de decisiones					
1	¿Su opinión en la Agencia es tomada en cuenta al momento de resolver problema?	1	2	3	4	5
2	¿Con que frecuencia se consideran las opiniones de los asesores para mejorar las estrategias de trabajo de campo?	1	2	3	4	5
	Ejecución de trabajo					
3	¿Los asesores Tienen libertad en programar las rutas de visitas de sus clientes?	1	2	3	4	5
	Propuesta de actividad					
4	¿Los asesores proponen ideas propias para mejorar las estrategias de la Agencia?	1	2	3	4	5
	Estándares de trabajo					
5	¿La agencia aplica sus estándares de calidad de servicio a todos sus clientes	1	2	3	4	5
	Organización de trabajo					
6	¿Los asesores se organizan eficientemente para realizar campañas?	1	2	3	4	5
COOPERACIÓN						
	Trabajo en equipo					
7	¿Las personas en la Agencia trabajan en equipo?	1	2	3	4	5
	Empatía laboral					
8	¿Percibes que cuentas con el apoyo de tu jefe inmediato?	1	2	3	4	5
	Afinidad					
9	¿Sientes que existe integración en la agencia?	1	2	3	4	5
OBJETIVOS						
	Liderazgo					
10	¿Cuándo le comentas un tema personal a tu jefe lo divulga?	1	2	3	4	5
	Principios					
11	¿Se aplican los principios éticos en la Agencia en todo momento?	1	2	3	4	5
	Libertad de Expresión					
12	¿Tu jefatura genera confianza al momento de expresar tus ideas?	1	2	3	4	5
	Motivación					
13	¿Percibes que existe motivación hacia los colaboradores por parte de los asesores?	1	2	3	4	5



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Clima organizacional y el Estrés Laboral de los trabajadores de la Agencia Financiera
Confianza de Huaycán, Ate –Vitarte, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Gómez Abregú, Luz Pilar (ORCID: 0000-0003-1151-601)

Escobar Tornero, María Jesús (ORCID: 0000-0001-8773-176X)

ASESOR:

Dr. Tejada Estrada, Roberto Justo (ORCID: 0000-0003-1051-1552)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

ANEXO 4: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO: ESTRÉS LABORAL

CUESTIONARIO: ESTRÉS LABORAL

Indicaciones. Estimado docente, el cuestionario que se le proporciona es anónimo y sus posibles respuestas a las preguntas son confidenciales, así que le agradeceremos de antemano su participación y su sinceridad al responderlas ya que sus respuestas servirán para identificar el nivel de estrés laboral. Por tal motivo le pedimos leer con atención y marcar solo una alternativa como respuesta a cada afirmación.

Marca con un asa (X) en el recuadro de tu respuesta según la siguiente escala de valores:

	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
	1	2	3	4	5
N.º	ÍTEMS				ESCALA
Dimensión 1: Agotamiento emocional					1 2 3 4 5
01	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo en la escuela.				
02	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que trabajar.				
03	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.				
04	Trabajar todo el día con muchos estudiantes es un esfuerzo.				
05	Creo que estoy trabajando demasiado.				
06	Me siento frustrado en mi trabajo.				
Dimensión 2: Despersonalización					1 2 3 4 5
07	Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.				
08	Soy insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.				
09	Muestro indiferencia ante los sentimientos de mis estudiantes.				
10	Siento que los estudiantes me culpan por alguno de sus problemas personales.				
Dimensión 3: Realización personal					1 2 3 4 5
11	Me encuentro animado luego de realizar mis labores como docente				
12	Tengo facilidad de comprender como se sienten mis alumnos				
13	Me siento con mucha energía en mi trabajo				
14	Este trabajo me brinda muchas cosas valiosas				
15	Siento que creo con facilidad un clima agradable con mis alumnos				
16	Al tener problemas emocionales en mi trabajo, los trato con mucha serenidad				
17	Mis problemas emocionales en mi trabajo son tratados con calma				

Adaptación del Maslach Burnout Inventory (Maslach, 1993).

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

Clima Organizacional y Estrés Laboral en Docentes de la Institución
Educativa General Córdova de Vilcashuamán. Ayacucho 2021.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Jacobo Guerra, Eva Consuelo (ORCID: 0000-0003-0555-9068)

ASESOR:

Dr. Yaranga Cahuana, Luis Antonio (ORCID: 0000-0001-8436-6429)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

LIMA – PERÚ

2021

ANEXO 5: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO: CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA JUVIER S.A.C.

ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

DATOS INFORMATIVOS: CARGO: SEXO: M F

CONDICIÓN: ESTABLE CONTRATADO

NIVEL DE INSTRUCCIÓN: SUPERIOR TÉCNICA SECUNDARIA

INSTRUCCIONES. El propósito del cuestionario es evaluar: Clima Organizacional y Estrés Laboral en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2021.

Cabe, recalcar que este cuestionario es anónimo por lo cual le agradeceré Responder en forma objetiva y veraz las siguientes interrogantes. - Por favor no deje preguntas sin contestar.

Marca con un aspa en solo uno de los recuadros correspondiente a la escala siguiente:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	ITEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
DIMENSION 1: RELACIONES INTERPERSONALES						
Toma de decisiones						
1	¿Su opinión en la Empresa es tomada en cuenta al momento de resolver problemas?					
2	¿Con que frecuencia se consideran las opiniones de los trabajadores para mejorar las estrategias de trabajo de campo?					
Ejecución de trabajo						
3	¿Los trabajadores tienen libertad en programar las rutas de visitas de sus clientes?					
Propuesta de actividad						
4	¿Los trabajadores proponen ideas propias para mejorar las estrategias de la Empresa?					
Estandares de trabajo						
5	¿La empresa aplica sus estándares de calidad de servicio a todos sus clientes?					
Organización de trabajo						
6	¿Los trabajadores se organizan eficientemente para realizar sus labores?					
DIMENSION 2: COOPERACION		1	2	3	4	5
Trabajo en equipo						
7	¿Los trabajadores en la Empresa trabajan en equipo?					
Empatía laboral						
8	¿Percebes que cuentas con el apoyo de tu jefe inmediato?					
Afinidad						
9	¿Sientes que existe integración en la empresa?					
DIMENSION 3: OBJETIVOS		1	2	3	4	5
Liderazgo						
10	¿Cuándo le comentas un tema personal a tu jefe lo divulga?					
Principios						
11	¿Se aplican los principios éticos en la Empresa en todo momento?					
Libertad de expresión						
12	¿Tu jefe te genera confianza al momento de expresar tus ideas?					
Motivación						
13	¿Percebes que existe motivación hacia los colaboradores por parte de los jefes?					

Nota: Cuestionario adaptado de la tesis de Gómez y Escobar (2019)

ANEXO 6: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO: ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA JUVIER S.A.C.

CUESTIONARIO ESTRES
LABORAL

Indicaciones: Estimado colaborador, el cuestionario que se le proporciona es anónimo y sus posibles respuestas a las preguntas son confidenciales, así que le agradeceremos de antemano su participación y su sinceridad al responderlas ya que sus respuestas servirán para identificar el nivel de estrés laboral en la empresa Juvier S.A.C. Por tal motivo le pedimos leer con atención y marcar solo una alternativa como respuesta a cada afirmación. Marca con un aspa (X) en el recuadro de tu respuesta según la siguiente escala de valores.

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre					
1	2	3	4	5					
Nº	ITEM S				ESCALA				
Dimensión 1: Agotamiento emocional					1	2	3	4	5
1	¿Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo en la empresa?								
2	¿Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que trabajar? ?								
3	¿Me siento cansado/a al final de la jornada de trabajo?								
4	¿Trabajar todo el día es un esfuerzo?								
5	¿Creo que estoy trabajando demasiado?								
6	¿Me siento frustrado en mi trabajo?								
Dimensión 2: Despersonalización					1	2	3	4	5
7	¿Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente?								
8	¿Soy insensible con la gente desde que ejerzo mi profesión?								
9	¿Muestro indiferencia ante los sentimientos de mis compañeros de trabajo?								
10	¿Siento que mis jefes me culpan por alguno de sus problemas personales?								
Dimensión 3: Realización personal					1	2	3	4	5
11	¿Me encuentro animado luego de realizar mis labores como trabajador?								
12	¿Tengo facilidad de comprender como se sienten mis clientes?								
13	¿Me siento con mucha energía en mi trabajo?								
14	¿Este trabajo me brinda muchas cosas valiosas?								
15	¿Siento que creo con facilidad un clima agradable con mis compañeros de trabajo?								
16	¿Al tener problemas emocionales en mi trabajo, los trato con mucha serenidad?								
17	¿Mis problemas emocionales en mi trabajo son tratados con calma?								

Nota: Cuestionario adaptado de la tesis de Jacobo (2021)

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Clima Organizacional y Estrés Laboral en los colaboradores de
la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2021.**

AUTORAS:

García Zavaleta, Vilma Medalit (ORCID: [0000-0003-1312-8241](https://orcid.org/0000-0003-1312-8241))

Rodríguez Ayala, Ericka Lessly (ORCID: [0000-0003-2080-1203](https://orcid.org/0000-0003-2080-1203))

ASESOR:

Dr. Paredes Alvarado, José Edmundo (ORCID: [0000-0002-9918-4801](https://orcid.org/0000-0002-9918-4801))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

TRUJILLO – PERÚ

2021

ANEXO 7: Validación De Instrumentos (Clima Organizacional)

Título de la Investigación: CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA AGENCIA FINANCIERA CONFIANZA DE HUAYCÁN, ATE -VITARTE, 2019							
Apellidos y Nombres del investigador: Gómez Abregó, Luz Pilar Escobar Romero, María Jesús							
Apellidos y Nombres del experto: <i>MG. ALVAREZ RODRIGUEZ JULIANA CRISTINA</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/REFERENCIAS
ESTRÉS LABORAL	FACTOR EXTRAORGANIZACIONAL	Estilo de Vida	1. ¿Te deprimes cuando no tienes cuentas por desembolsar en el día?	(1) NUNCA	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Comportamiento	2. ¿Tienes tendencia de comer más de lo habitual cuando el cliente cumple con el pago de su cuota en la fecha de su vencimiento?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Medios de comunicación	3. ¿Cuándo pasas situaciones estresantes en el trabajo, sueñas tu entorno a tu entorno familiar?	(2) CASI NUNCA	<input checked="" type="checkbox"/>		
			4. ¿Te causa ira cuando no puedes comunicarte por tus clientes morosos?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Variables psicológicas	5. ¿Sientes imposibilidad de conciliar el sueño por la noche cuando estás abrumado por la meta?	(3) AVECES	<input checked="" type="checkbox"/>		
			6. ¿Cumples con dormir 8 horas antes de ir a trabajar?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			7. ¿Te da sueño en el horario de trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	FACTOR ORGANIZACIONAL	Políticas y estrategias de la organización	8. ¿Cuentas con dificultades en cuanto a la organización de la oficina?	(4) CASI SIEMPRE	<input checked="" type="checkbox"/>		
			9. ¿Qué tan frecuentes son actividades de pausas activas en la oficina?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Diseño y estructura de la organización	10. ¿Te dan dolores de cabeza cuando realizas trabajo de campo y no consigues clientes nuevos?	(5) SIEMPRE	<input checked="" type="checkbox"/>		
			11. ¿Se te presenta con frecuencia los dolores de cabeza cuando hay sobrecarga de trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Procesos Organizacionales	12. ¿Presentas problemas de estrés cuando realizas trabajo de campo?	(5) SIEMPRE	<input checked="" type="checkbox"/>		
			13. ¿Te sientes presionado por los procesos que realizas para cumplir con tu trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto: <i>[Firma]</i>			Fecha <i>11/19/2019</i>				

Título de la Investigación: CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA AGENCIA FINANCIERA CONFIANZA DE HUAYCÁN, ATE -VITARTE, 2019							
Apellidos y Nombres del investigador: Gómez Abregó, Luz Pilar Escobar Romero, María Jesús							
Apellidos y Nombres del experto: <i>MG. ROMERO ESCOBARTE VICTOR FASIAN</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/REFERENCIAS
CLIMA ORGANIZACIONAL	RELACIONES INTERPERSONALES	Toma de decisiones	1. ¿Su opinión en la Agencia es tomada en cuenta al momento de resolver problemas?	(1) NUNCA	<input checked="" type="checkbox"/>		
			2. ¿Con que frecuencia se consideran las opiniones de los asesores para mejorar las estrategias de trabajo de campo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Ejecución de trabajo	3. ¿Los asesores Tienen libertad en programar las rutas de visitas de sus clientes?	(2) CASI NUNCA	<input checked="" type="checkbox"/>		
			4. ¿Los asesores proponen ideas propias para mejorar las estrategias de la Agencia?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Estándares de trabajo	5. ¿La agencia aplica sus estándares de calidad de servicio a todos sus clientes?	(3) AVECES	<input checked="" type="checkbox"/>		
			6. ¿Los asesores se organizan eficientemente para realizar campañas?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	COOPERACIÓN	Trabajo en equipo	7. ¿Las personas en la Agencia trabajan en equipo?	(4) CASI SIEMPRE	<input checked="" type="checkbox"/>		
			8. ¿Percebes que cuentas con el apoyo de tu jefe inmediato?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Afinidad	9. ¿Sientes que existe integración en la agencia?	<input checked="" type="checkbox"/>			
	OBJETIVOS	Liderazgo	10. ¿Cuándo le comentas un tema personal a tu jefe lo divulga?	(5) SIEMPRE	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Principios	11. ¿Se aplican los principios éticos en la Agencia en todo momento?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Libertad de Expresión	12. ¿Tu jefatura genera confianza al momento de expresar tus ideas?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Motivación	13. ¿Percebes que existe motivación hacia los colaboradores por parte de los asesores?		<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto: <i>[Firma]</i>			Fecha <i>11/19/2019</i>				

Título de la Investigación: CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA AGENCIA FINANCIERA CONFIANZA DE HUAYCÁN, ATE -VITARTE, 2019							
Apellidos y Nombres del investigador: Gómez Abregú, Luz Pilar Escobar Tornero, María Jesús							
Apellidos y Nombres del experto: <i>Mg. Romero Escalante Victor Fasian</i>							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINION DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/REFERENCIAS
ESTRÉS LABORAL	FACTOR EXTRAORGANIZACIONAL	Estilo de Vida	1. ¿Te deprimas cuando no tienes cuentas por desembolsar en el día?	(1) NUNCA	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Comportamiento	2. ¿Tienes tendencia de comer más de lo habitual cuando el cliente cumple con el pago de su cuota en la fecha de su vencimiento?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Medios de comunicación	3. ¿Cuando pasas situaciones estresantes en el trabajo, sueltas tu enfado a tu entorno familiar?	(2) CASI NUNCA	<input checked="" type="checkbox"/>		
			4. ¿Te causa ira cuando no puedes comunicarte por tus clientes morosos?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Variables psicológicas	5. ¿Sientes imposibilidad de conciliar el sueño por la noche cuando estas abrumado por la meta?	(3) AVECES	<input checked="" type="checkbox"/>		
			6. ¿Cumples con dormir 8 horas antes de ir a trabajar?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	7. ¿Te da sueño en el horario de trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>				
	FACTOR ORGANIZACIONAL	Políticas y estrategias de la organización	8. ¿Cuentas con dificultades en cuanto a la organización de la oficina?	(4) CASI SIEMPRE	<input checked="" type="checkbox"/>		
			9. ¿Qué tan frecuentes son actividades de pausas activas en la oficina?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			10. ¿Te dan dolores de cabeza cuando realizas trabajo de campo y no consigues clientes nuevos?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Diseño y estructura de la organización	11. ¿Se te presenta con frecuencia los dolores de cabeza cuando hay sobrecarga de trabajo?	(5) SIEMPRE	<input checked="" type="checkbox"/>		
			12. ¿Presentas problemas de estrés cuando realizas trabajo de campo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Procesos Organizacionales	13. ¿Te sientes presionado por los procesos que realizas para cumplir con tu trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto:			Fecha: <i>11/10/2019</i>				

ANEXO 8: Validación de Instrumentos (Estrés Laboral)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE ESTRÉS LABORAL

N.º	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Agotamiento Emocional								
01	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo en la escuela.	X		X		X		
02	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que trabajar.	X		X		X		
03	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	X		X		X		
04	Trabajar todo el día con muchos estudiantes es un esfuerzo.	X		X		X		
05	Creo que estoy trabajando demasiado.	X		X		X		
06	Me siento frustrado en mi trabajo.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Responsabilidad								
07	Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.	X		X		X		
08	Soy insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.	X		X		X		
09	Muestro indiferencia ante los sentimientos de mis estudiantes.	X		X		X		
10	Siento que los estudiantes me culpan por alguno de sus problemas personales.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Extraversión								
11	Me encuentro animado luego de realizar mis labores como docente	X		X		X		
12	Tengo facilidad de comprender como se sienten mis alumnos	X		X		X		
13	Me siento con mucha energía en mi trabajo	X		X		X		
14	Este trabajo me brinda muchas cosas valiosas	X		X		X		
15	Siento que creo con facilidad un clima agradable con mis alumnos	X		X		X		
16	Al tener problemas emocionales en mi trabajo, los trato con mucha serenidad	X		X		X		
17	Mis problemas emocionales en mi trabajo son tratados con calma	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA PARA SU APLICACIÓN.....

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. WILFREDO AROTOMA ORE

DNI: 29082096

Especialidad del validador: ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN.

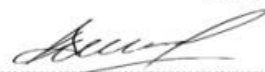
Ayacucho, 14 de mayo del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia, cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del experto informante

ANEXO 9: Confiabilidad (Clima Organizacional)

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,973	13

Fuente: elaboración propia

Después de analizar la estadística mediante el programa SPSS v.25, en consecuencia de grado de confiabilidad se obtuvo como resultado 0.973 para la variable Clima Organizacional, esto significa que la fiabilidad del instrumento que se utilizo es de intensidad es muy alta.

ANEXO 10: Confiabilidad (Estrés Laboral)

PRUEBA DE CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO SOBRE ESTRÉS LABORAL

No.	1	2	3	4	5	6	D1	7	8	9	10	D2	11	12	13	14	15	16	17	D3	EL
1	4	4	5	5	5	3	26	2	1	2	2	7	4	3	3	4	4	4	4	26	59
2	3	3	4	5	5	1	21	3	2	1	3	9	5	5	4	4	4	5	5	32	62
3	5	4	5	4	5	4	27	2	3	3	3	11	4	3	4	4	3	3	4	25	63
4	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	16	3	4	3	4	4	4	4	26	67
5	4	3	4	3	2	4	20	3	4	3	3	13	3	2	3	3	3	3	4	21	54
6	3	3	3	3	1	2	15	1	3	1	2	7	5	5	5	5	5	5	5	35	57
7	3	4	4	3	2	3	19	3	5	3	5	16	4	4	3	3	3	2	5	24	59
8	1	4	5	1	2	1	14	1	3	1	3	8	4	4	5	2	5	5	3	28	60
9	2	2	3	4	4	2	17	2	2	1	4	9	3	4	3	3	2	3	3	21	47
10	1	1	2	1	2	2	9	1	1	2	1	5	1	1	1	1	2	1	2	9	23
Varp	2.10	1.07	0.99	2.01	2.40	1.38	33.12	1.07	1.73	1.21	1.33	14.54	1.38	1.61	1.38	1.34	1.17	1.83	0.99	49.79	155.43
						9.94					5.34								9.70	15.29	
Dimensión 1: Agotamiento emocional						Dimensión 2: Despersonalización						Dimensión 3: Realización personal						Variable: Estrés Laboral			
$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$						$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$						$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$						$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$			
$\alpha = 6/5 * (1 - 9.94/33.12)$						$\alpha = 4/3 * (1 - 5.34/14.54)$						$\alpha = 7/6 * (1 - 9.70/49.79)$						$\alpha = 17/16 * (1 - 15.29/155.43)$			
$\alpha = 1.200 * 0.700$						$\alpha = 1.333 * 0.633$						$\alpha = 1.167 * 0.805$						$\alpha = 1.063 * 0.902$			
$\alpha = 0.840$						$\alpha = 0.844$						$\alpha = 0.939$						$\alpha = 0.959$			

ANEXO 11: Carta de Presentación



Trujillo, 12 de octubre de 2021

CARTA No.463-2021-UCV-VA-FCE/D

Señor:

**ANTONIO FERNANDEZ QUISPE
GERENTE GENERAL
JUVIER S.A.C.**

Presente. -

Es grato dirigirme a usted para saludarlo a nombre de la Universidad César Vallejo, y a la vez manifestarle que, dentro de la programación silábica de las asignaturas de la Escuela Profesional de Administración, se contempla la realización de visitas empresariales con fines de estudio.

En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que las estudiantes Rodríguez Ayala Ericka Lessly y García Zavaleta Vilma Medalit puedan realizar una visita de estudios y obtener la información necesaria para poder desarrollar su trabajo de investigación y/o Informe de tesis sobre "Estrés Laboral y Clima Organizacional en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C, Trujillo, 2021".

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de la formación profesional de los estudiantes, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



**DRA. JAELA PEÑA ROMERO
DECANA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

ANEXO 12: Autorización de la empresa JUVIER S.A.C.

**JUVIER**
MOVIMIENTO DE TIERRAS
Y CONSTRUCCIÓN

No. 50 Juvier 12 - 3er Piso
Crb. La Primavera
Trujillo
+51 044 279678
+51 044 948325472

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

22, de octubre del 2021

Señores
Escuela de Administración
Universidad César Vallejo – Campus Trujillo

A través del presente, ANTONIO FERNANDEZ QUISPE, identificado (a) con DNI N°17825970, representante de la empresa/institución JUVIER S.A.C. con el cargo de GERENTE GENERAL, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

a) RODRIGUEZ AYALA, ERICKA LESSLY
b) GARCIA ZAVALITA, VILMA MEDALIT

Están autorizadas para:

a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada "Clima Organizacional y Estrés Laboral en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2021."

Si No

b) Publicar el nombre de nuestra organización en la investigación

Si No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,


Firma y Sello

Nombre y Apellidos: ANTONIO FERNANDEZ QUISPE
Cargo: GERENTE GENERAL

www.juvmac.com
informes@juvmac.com

ANEXO 13: Carátula de la descarga del proyecto de turnitin

Clima organizacional y estrés
laboral en los colaboradores de
la empresa Juvier S.A.C., Trujillo,
2022..pdf

por ERICKA LESSLY RODRIGUEZ AYALA

Fecha de entrega: 26-jun-2022 08:52p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1863359413

Nombre del archivo:

Clima_organizacional_y_estrés_laboral_en_los_colaboradores_de_la_empresa_juvier_S.A.C._Trujillo_2022..pdf
(267.5K)

Total de palabras: 9677

Total de caracteres: 51587

ANEXO 14: Resultados de turnitin

Clima organizacional y estrés laboral en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2022..pdf

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	11%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	5%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
4	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1%
5	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to Universidad Rafael Landívar Trabajo del estudiante	<1%
8	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1%

ANEXO 15: Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad			
Kolmogorov-Smirnov ^a			
	Estadístico	gl	Sig.
CLIMA ORGANIZACIONAL	0.183	70	0.000
Relaciones Interpersonales	0.174	70	0.000
Cooperación	0.201	70	0.000
objetivos	0.133	70	0.004
DESEMPEÑO LABORAL	0.119	70	0.016
Agotamiento Emocional	0.161	70	0.000
Despersonalización	0.277	70	0.000
Baja Realización Personal	0.088	70	0.200*

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ZVALETA CHAVEZ MIRIAM ZOBIDA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Clima organizacional y estrés laboral en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2022.", cuyos autores son GARCIA ZVALETA VILMA MEDALIT, RODRIGUEZ AYALA ERICKA LESSLY, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 06 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ZVALETA CHAVEZ MIRIAM ZOBIDA DNI: 18115609 ORCID 0000-0002-2901-6757	Firmado digitalmente por: MZVALETA el 05-08- 2022 12:42:50

Código documento Trilce: TRI - 0324439