



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Clima laboral y estrés laboral de los trabajadores de la empresa  
de transportes Urubamba, Cusco 2022.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración

**AUTOR:**

Cazorla Quispe, Alex Junior ([orcid.org/0000-0002-4435-7234](https://orcid.org/0000-0002-4435-7234))

**ASESOR :**

Mg. Infante Takey, Henry Ernesto ([orcid.org/0000-0003-4798-3991](https://orcid.org/0000-0003-4798-3991))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA – PERÚ**

**2022**

### **Dedicatoria**

El presente trabajo dedico con todo cariño y aprecio a mis padres Dionicia Quispe y Juan Carlos Cazorla, a mi hermano Carlos Sharif Cazorla Quispe y sobre todo a Dios, quienes fueron el eje principal para poder concluir este valioso trabajo brindándome fuerzas, frente a todo este tiempo que llegó a poner a prueba mi perseverancia y fortaleza.

Llegar a cumplir esta meta tan importante en mi vida, que costó horas de trabajo, preocupaciones, muchas formas de saber valorar cada momento y sacrificio que uno hace para conseguir todo lo que anhela.

Gracias los quiero.

Alex Junior Cazorla Quispe

### **Agradecimiento**

Agradezco a todos los docentes de la UCV por ser parte de mi formación profesional, por acompañarme a dar este gran paso y permitirme titularme en su casa de estudios. Del mismo modo quiero agradecer al gerente y los trabajadores de la empresa de transportes Urubamba, Cusco, por darme el acceso y todas las facilidades para el desarrollo de la presente investigación.

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	3
III. METODOLOGÍA.....	7
3.1 Tipo y diseño de Investigación.....	7
3.2 Variables y operacionalización .....	7
3.3 Población .....	9
3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	9
3.5 Procedimientos .....	10
3.6 Método de análisis de datos .....	10
3.7 Aspectos éticos.....	10
IV. RESULTADOS .....	11
4.1 Resultados descriptivos .....	11
4.2 Resultados estadísticos inferenciales.....	15
4.2.1 Prueba de normalidad.....	15
4.2.2 Contrastación de hipótesis.....	15
V. DISCUSIÓN.....	19
VI. CONCLUSIONES.....	22
VII. RECOMENDACIONES .....	23
REFERENCIAS.....	24
ANEXOS .....	27

## Índice de tablas

Tabla 1: Clima laboral y Estrés Laboral de los trabajadores.....	11
Tabla 2: Autoeficacia y Estrés Laboral de los trabajadores .....	12
Tabla 3: Colaboración y Estrés Laboral de los trabajadores.....	13
Tabla 4: Organización y Estrés Laboral de los trabajadores.....	14
Tabla 5: Prueba de normalidad .....	15
Tabla 6: Correlación de clima laboral con el estrés laboral de los trabajadores ...	15
Tabla 7: Correlación de la autoeficacia con el estrés laboral de los trabajadores	16
Tabla 8: Correlación de la colaboración con el estrés laboral de los trabajadores	17
Tabla 9: Correlación de la organización con el estrés laboral.....	18

## Índice de figuras

Figura 1: Clima laboral y Estrés Laboral de los trabajadores.....	11
Figura 2: Autoeficacia y Estrés Laboral de los trabajadores .....	12
Figura 3: Colaboración y Estrés Laboral de los trabajadores .....	13
Figura 4: Organización y Estrés Laboral de los trabajadores .....	14

## RESUMEN

El objetivo del estudio es establecer si el clima laboral se relaciona con el estrés laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Urubamba Cusco 2022. Siendo deductivo, descriptivo-correlacional, no experimental, transaccional, desarrollo instrumentos específicos para analizar las variables, tienes la validación y confiabilidad en ambos casos, así también que tomaron como unidad de análisis a 42 trabajadores. En tanto, se tienen niveles bajos de clima laboral del 90,5% y altos niveles de estrés del 78,6. La conclusión final reafirma una sig.  $<0,05$  siendo 0,000 corroborando una correlación inversa siendo negativa media (-0,645). En consecuencia, los trabajadores perciben niveles bajos de clima laboral y niveles altos los niveles de estrés laboral en la empresa de transportes Urubamba Cusco 2022. Aprobando la hipótesis formulada.

**Palabras clave:** Clima laboral, estres laboral, empresa de transportes.

## ABSTRACT

The objective of the study is to establish if the work environment is related to the work stress of the workers of the transport company Urubamba Cusco 2022. Being deductive, descriptive-correlational, non-experimental, transactional, I develop specific instruments to analyze the variables, you have the validation and reliability in both cases, as well as taking 42 workers as the unit of analysis. Meanwhile, there are low levels of work environment of 90.5% and high levels of stress of 78.6. The final conclusion reaffirms a sig.  $<0.05$ , with 0.000 corroborating an inverse correlation, being medium negative (-0.645). Consequently, workers perceive low levels of work environment and high levels of work stress in the transport company Urubamba Cusco 2022. Approving the formulated hypothesis.

**Keywords:** Work environment, work stress, transport company.

## I. INTRODUCCIÓN

Debido a la globalización, las empresas se han visto forzadas a evolucionar para adaptarse a los nuevos cambios, empleando estrategias que les permitan sobrevivir ante la gran competitividad; a pesar de esto, algunas empresas desvían su atención de lo crucial que es el ambiente profesional que perciban sus trabajadores, dejando de lado el importante hecho que sus empleados estén bien, siendo así que el mensaje que quieren transmitir no alcanza los resultados esperados y no logran los objetivos de su empresa, además que tampoco se toma en cuenta el estrés que puede generar todo el entorno laboral.

Por estas razones, se analiza a los empleados de la empresa transportes Urubamba Cusco que son 42 en este caso, aquí se pudo evidenciar que ellos perciben falta de apoyo de sus jefes, no sienten ser oídos y que las ideas que brindan no se consideran, se sienten cansados, fatigados y que existen malentendidos con sus colegas así mismo tiene poco conocimiento sobre el plan estratégico de la organización.

Los resultados son relevantes, porque permitirán enfrentar las problemáticas, con esta información la empresa debe implementar procedimientos para mejorar el servicio que brindan y generar ventajas competitivas con las cuales puedan tener más clientes. El clima laboral en la actualidad es una herramienta para las empresas, ya que les permite tener bien a sus trabajadores y logren brindar un servicio de calidad de manera sencilla y rápida. Por tanto, es de suma importancia fortalecer esta cultura en la empresa a fin de repercutir en un alto rendimiento de sus trabajadores.

La interrogante general es: ¿De qué manera se relaciona el clima laboral con el estrés laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Urubamba Cusco 2022? Y ¿De qué manera se relaciona la autoeficacia con el estrés laboral de los trabajadores? ¿De qué manera se relaciona la colaboración con el estrés laboral de los trabajadores? ¿De qué manera se relaciona la organización con el estrés laboral de los trabajadores? En efecto, se tiene como objetivo principal, Establecer si el clima laboral se relaciona con el estrés laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Urubamba Cusco 2022.

Como objetivos específicos: Evaluar si la autoeficacia se relaciona con el estrés laboral de los trabajadores. Determinar si la colaboración se relaciona con el estrés laboral de los trabajadores. Especificar si la organización se relaciona con el estrés laboral de los trabajadores.

En tanto se tiene la hipótesis general: Existe relación entre el clima laboral y el estrés laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Urubamba Cusco 2022. Se propone las siguientes hipótesis específicas: Existe relación entre la autoeficacia y el estrés laboral de los trabajadores. Existe relación entre la colaboración y el estrés laboral de los trabajadores. Existe relación entre la organización y el estrés laboral de los trabajadores.

En el transcurso para aplicar los instrumentos se tiene como limitación el horario para ejecutar la encuesta, puesto que los trabajadores no disponen de mucho tiempo por la demanda laboral de todas sus actividades, por consiguiente, se tienen todas las facilidades del caso para recabar la información además que se cuenta con el visto bueno del gerente general y el presupuesto necesario para lograr su culminación.

## II. MARCO TEÓRICO

A fin de elaborar el estado del arte se han considerado investigaciones con las mismas variables de estudio tanto de clima laboral como de estrés laboral que se presentan a continuación:

Franco, (2021) en su tema denominado “Estrés laboral en personal de la Seccional Tránsito y Transporte durante el periodo 2020 -2021” de la ciudad Bogotá, Colombia, señala que el propósito es especificar el nivel de las problemáticas, enmarcándose en cuantitativa, descriptiva-transversal, considerando en su trabajo como unidad de estudio a sesenta y ocho trabajadores de su empresa, les llevo a aplicar una escala de likert de la OIT, afirmando que los trabajadores presentan niveles bajos de estrés y niveles altos de clima, entre tanto si se vinculan directamente las variables.

Valverde & Martillo, (2021) en su tesis “Clima laboral y estrés laboral en una empresa de Contact Center de la ciudad de Guayaquil, Ecuador, durante la pandemia producida por el COVID – 19” su propósito es determinar la asociación entre ambas variables, respecto de su metodología es cuantitativa-correlacional, con una muestra de doscientos veintiún empleados, considero la técnica de la encuesta, aprobando la hipótesis de que si hay la existencia de una vinculación negativa.

Vélez, (2021) en su estudio “Niveles de estrés laboral en trabajadores de una empresa de artículos tecnológicos Quito 2021” Ecuador, busca desarrollar el análisis el estrés, por ende, le corresponde ser un estudio transaccional analítico aplicando a 52 empleados, utilizando encuestas, en consecuencia, afirma que mientras los trabajadores perciben altos niveles de estrés en el área administrativa.

Mayorga Ases & Espín Torres, (2020) en su tesis “Clima organizacional y estrés laboral en el Gad Municipal Santiago de Píllaro” de la ciudad de Ambato, Ecuador, su finalidad es el análisis de su vinculación, aplico a sesenta y nueve trabajadores. Determinando la vinculación entre clima y estrés laboral.

Mejia, y otros, (2020) en el estudio “Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica” Madrid, España, tuvo por finalidad analizar sus factores vinculados, siendo un estudio analítico, constituido por 2608 colaboradores, así llega a la conclusión que presentan altos niveles de estrés representando por el 63% vinculado al sexo femenino.

Vidal, (2020) en su tesis “Estudio del estrés laboral en las PYMES (pequeña y mediana empresa) en la provincia de Zaragoza” Madrid, España, su objetivo es indagar los grados de estrés, enmarcada de forma analítica descriptiva, obtuvo una muestra ciento sesenta y cuatro colaboradores empleando preguntas de OIT – OMS, alcanzando a la deducción de elevados niveles de estrés relacionados a la ausencia laboral.

Cruz, Souza, Nascimento, & Souza (2018) en su estudio “Clima organizacional y estrés laboral en funcionarios técnico-administrativos” de Brasil, cuyo objetivo fue diagnosticar la conmovición entre fenómenos de estudio, siendo de nivel asociativa analítica, de descripción. Emplearon a doscientos seis colaboradores, considerando aplicarles instrumentos con fiabilidad que brindan confianza al momento de ejecutar las estrategias de recolección de data, determinando niveles regular de estrés del mismo modo niveles severos.

De tal manera que se desarrollan estudios en el ámbito nacional presentados a continuación:

De la Cruz & Terrones, (2022) en su estudio denominad “Relación entre el clima laboral y estrés laboral en trabajadores de una empresa pesquera del distrito de Chimbote” Perú, propone evaluar la determinación de la asociatividad de las problemáticas de estudio, correspondiendo a ser vinculativa de descripción, para tener mayor representatividad aplico a toda su población siendo en total trescientos empleados de la organización, ejecutando para recabar los datos encuestas, estableciendo la asociatividad directa y de alta significancia entre ambas variables.

Bravo, (2021) desarrollo el tema investigativo “Estrés laboral y clima organizacional en los subordinados de una entidad que se dedicaba a la textileria, Lima, Este – 2021” Lima, Perú, su finalidad fue evaluar la vinculación de los problemas estudiados, establecido como un estudio fundamental, de descripción y relacionalidad, la consideración para determinar su población es de ciento ocho colaboradores por ende le concierte aplicar encuestas, estimando en su conclusión la afirmación y corroboración de su hipótesis, porque reafirma la asociatividad siendo positiva débil.

Liza, (2020) en su tesis “Estrés laboral y clima organizacional en los subordinados de la empresa Buen Vivir S.A.C. 2020” Pimentel, Perú, pretendió evaluar la determinación de los problemas de estudio, con el fin describir y analizar

la vinculación, siendo que su unidad de estudio son veintitrés trabajadores, aplicándoles preguntas estructuradas y sometidas a evaluación por profesionales conocedores del tema a comprobar, corroborando finalmente la asociación entre las variantes analizadas.

Estudios relacionados en el ámbito local son analizar y presentados en los siguientes apartados:

Cayllahua, (2020) formula la investigación “Clima organizacional y estrés laboral en trabajadores municipales de un distrito de Cusco, 2021” Cusco, Perú, propone el análisis y la determinación de la asociatividad de los problemas mencionados en el enunciado, establecido como un estudio fundamental, de descripción y relacionalidad, ejecutando los cuestionarios a ciento ochenta trabajadores, reafirmando la vinculación negativa e inversamente significativa entre estableciendo que donde se presenten altos niveles de clima organizacional será menor la presencia de estrés laboral.

Riveros, (2019) en su estudio “Relación entre clima organizacional y estrés laboral en trabajadores de la Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada del Busto & Riveros, Cusco - 2019” Cusco, Perú, su finalidad fue evaluar la vinculación de los problemas estudiados, estableciéndose teóricamente, con el propósito de probar la asociación planteada en su hipótesis, desarrollándose con setenta y cuatro colaboradores determinando la vinculación inversa, significativa entre las variables estudiadas coincidiendo con los resultados del anterior antecedente.

Holgado & Callo, (2019) el presente trabajo “Estrés laboral y procrastinación en trabajadores de una Empresa Constructora Inmobiliaria de la ciudad del Cusco, 2019” Cusco, Perú, busca probar la vinculación entre ambos fenómenos de estudio, siendo relacional, aplica a setenta y un empleados instrumentos verídicamente validados, determinado una relación positiva, evidenciando resultados desfavorables.

El clima laboral hace referencia a los factores que posibilitan percibir espacios adecuado de trabajo, propician tranquilidad, armonía, trabajo en equipo, en consecuencia desarrolla en sus trabajadores autoeficacia, autorregulación buena actitud frente al trabajo y sus actividades y hace que de forma articulada se sienta bien con el como profesional repercutiendo en todos los aspectos de su vida son diversos elementos dentro del área laboral que son considerados importantes

ya que sus superiores le facilitan todos los instrumentos necesarios para lograr calidad laboral (Jaume, 2012).

Constituye las dimensiones autoeficacia, ya que el colaborador percibe dentro de la entidad la autonomía de sostener el inicio de planteo de soluciones, a distintas complicaciones que afectan a la entidad, precisando a resaltar independencia ante dichas interrogantes, para así manifestar y reformar con diferentes percepciones, admitiendo dichos resultados que permitan surgir. Como siguiente dimensión se consideró la colaboración, en tal sentido, surge el interés de confraternidad entre colaboradores y brinda soporte en diferentes campos laborales, que se rigen con base en los parámetros de la entidad, el cual debe ser reflejado a los colaboradores.

Tercera dimensión, organización: Donde se percibe una correcta y adecuada organización, planificación y coordinación, reflejando una buena dirección mediante sus líderes, para así estipular sus objetivos laborales (Bordas, 2016).

Con relación a la variable Estrés laboral, Es la reacción que tiene el ser humano frente a diversos aspectos estresantes como imprevistos en el trabajo, exceso de autoridad por parte de los jefes, tensión laboral, inadecuada relación con sus colegas, divergencias con sus superiores (Guillén, Guil y Mestre, 2000). Siendo que constituye a las dimensiones Estructuración, produce tensión cuando el colaborador siente alteraciones inesperadas, que lo apartan de su comodidad y estabilidad laboral, provocando elevados niveles de tensión, de tal manera que la entidad no valora, ni alienta el sacrificio de dichos subordinados, originando insatisfacción y desconfianza por parte de los colaboradores, ya que no se sienten reconocidos por la labor que desempeñan.

Exigencia laboral en contexto, es la demasía supervisión que provoca la entidad ante los subordinados, con el fin de efectuar las expectativas en el menor plazo posible, sin tomar en cuenta que el deber del colaborador es muy exigente, quienes por satisfacer y cumplir con sus obligaciones pierden momentos valiosos a lado de sus seres queridos (familia y/o amigos), provocando una sobre carga laboral. Sin embargo, la dimensión Interacción laboral, se refiere al trato que recibe de sus colegas, las buenas relaciones y la comunicación efectiva, debería conllevar a un buen ambiente laboral, esto permite que los trabajadores puedan tener un desempeño más favorable. (Guillén, Guil y Mestre, 2000).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de Investigación

**Tipo de investigación:** Es descriptivo - correlacional, es descriptiva, ya que evalúa la caracterización y especificaciones de los propósitos del estudio. Por otro lado, es correlacional, puesto que precisa la existencia de la relación, de las mismas, de modo que se logre verificarla a través de métodos propiamente de estadística inferencial y/o descriptiva (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

**Diseño de investigación:** Corresponde ser no experimental, a razón de que no se establecen ningún tipo de cambio ni se altera la realidad de los fenómenos de estudio, sino que se evalúan en su espacio natural y real y es transversal, ya que al momento de lograr la aplicación será por única vez en un ámbito real (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

#### 3.2 Variables y operacionalización

##### Definición conceptual

##### Clima laboral

Hace referencia a los factores que posibilitan percibir espacios adecuados de trabajo, propician tranquilidad, armonía, trabajo en equipo, en consecuencia desarrolla en sus trabajadores autoeficacia, autorregulación buena actitud frente al trabajo y sus actividades y hace que de forma articulada se sienta bien con el cómo profesional repercutiendo en todos los aspectos de su vida son diversos elementos dentro del área laboral que son considerados importantes, ya que sus superiores le facilitan todos los instrumentos necesarios para lograr calidad laboral (Jaume, 2012).

##### Estrés laboral

Son las diversas reacciones que responder las personas a escenarios estresantes como imprevistos en el trabajo, exceso de autoridad por parte de los jefes, tensión laboral, inadecuada relación con sus colegas, divergencias con sus superiores (Guillén, Guil y Mestre, 2000).

**Definición operacional:**

**Clima Laboral sus dimensiones son:**

- Autoeficacia
- Colaboración
- Organización

**Estrés laboral sus dimensiones son:**

- Estructuración
- Exigencia laboral
- Interacción laboral

**Indicadores:**

**Clima Laboral sus indicadores son:**

- Propuestas de solución
- Autoconfianza
- Informe opiniones
- Trabajo en equipo
- Amabilidad
- Estructuración
- Bienestar
- Gestión

**Estrés laboral sus dimensiones son:**

- Imprevistos
- Desmotivación
- Exceso de autoridad
- Tensión laboral
- Inadecuada relación
- Divergencia con superiores

## Operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO		
ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES
CLIMA LABORAL	Autoeficacia	Propuestas de solución
		Autoconfianza
		Informe opiniones
	Colaboración	Trabajo en equipo
		Amabilidad
	Organización	Estructuración
Bienestar		
Gestión		
ESTRÉS LABORAL	Estructuración	Imprevistos
		Desmotivación
	Exigencia laboral	Exceso de autoridad
		Tensión laboral
	Interacción laboral	Inadecuada relación
		Divergencia con superiores

Nota: (Jaume, 2012) y (Guillén, Guil y Mestre, 2000).

### 3.3 Población

**Población:** Son cuarenta y dos empleados de la empresa de transportes Urubamba Cusco 2022. Es censal ya que se considera a la totalidad de trabajadores.

**Unidad de análisis:** Son los empleados de la empresa mencionada en la población de estudio.

### 3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos

**Técnica,** se desarrolla encuesta a cada trabajador.

**Instrumento,** corresponde el cuestionario, que permite conocer la asociación o del clima laboral como del estrés laboral, en ambos casos también evalúan el

nivel de cada dimensión según sea el caso. Siendo que para que logre tener validez se solicitó a 3 profesionales puedan revisar cada pregunta planteada del mismo modo para lograr confianza en los instrumentos se considera el método de alfa de Crombach esperando tener aceptabilidad en cada uno.

### **3.5 Procedimientos**

En primer lugar, se explicó el tema al gerente general de organización, una vez obtenido su visto bueno se le envió a su correo electrónico una carta por parte de la universidad solicitando el permiso para aplicar a sus trabajadores la encuesta presencial, la distribución de tiempo para aplicar fue 10 minutos después del almuerzo de los trabajadores. Recabada los cuestionarios correctamente llenados, se hizo el baseado de los datos en el paquete estadístico, para proceder a transformar los datos y desarrollar la estadística inferencial y descriptiva. Finalmente, se elaboraron los cuadros y gráficas correspondientes a responder los propósitos del estudio.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Es deductivo, puesto que el análisis es fundamental de casuísticas generales a especificaciones concretas en los resultados finalmente de la sistematización investigativa (Hernández - Sampieri & Mendoza, 2018).

### **3.7 Aspectos éticos**

Se respetaron las normas Apa última edición, ya que se desarrollaron las bases teóricas parafraseando y citando a los autores que corresponda, respecto a la población de estudio se les informó que el trabajo tiene fines académicos y que sus respuestas son reservadas y anónimas.

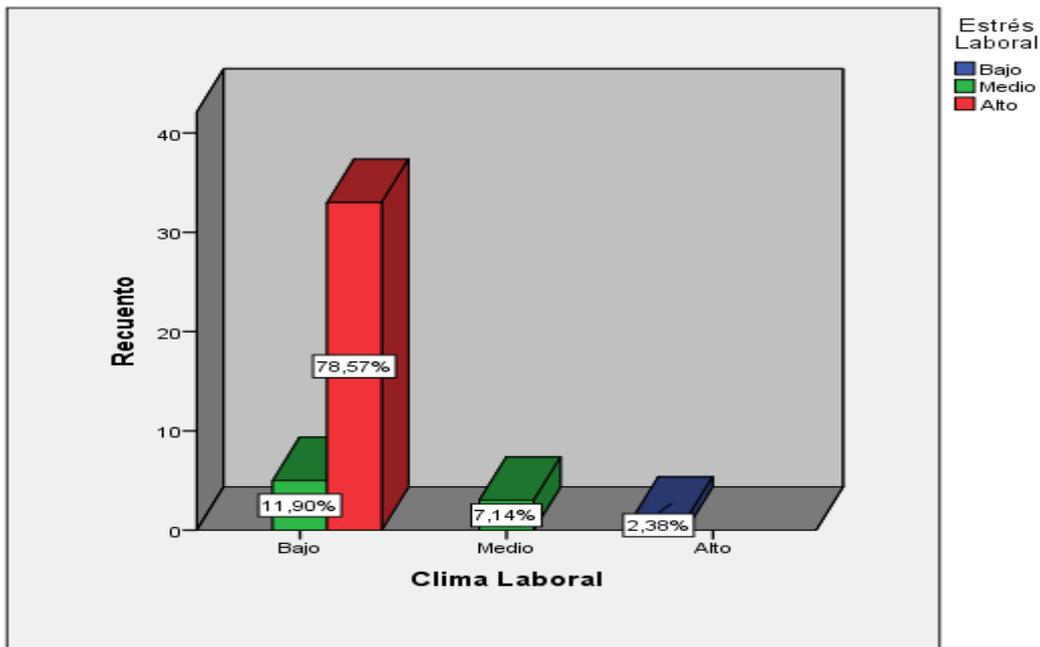
## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados descriptivos

Tabla 1: Clima laboral y Estrés Laboral de los trabajadores

		Estrés Laboral			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Clima Laboral	Bajo	f	0	5	33	38
		%	0,0%	11,9%	78,6%	90,5%
	Medio	f	0	3	0	3
		%	0,0%	7,1%	0,0%	7,1%
	Alto	f	1	0	0	1
		%	2,4%	0,0%	0,0%	2,4%
Total	f	1	8	33	42	
	%	2,4%	19,0%	88,1%	100,0%	

Figura 1: Clima laboral y Estrés Laboral de los trabajadores

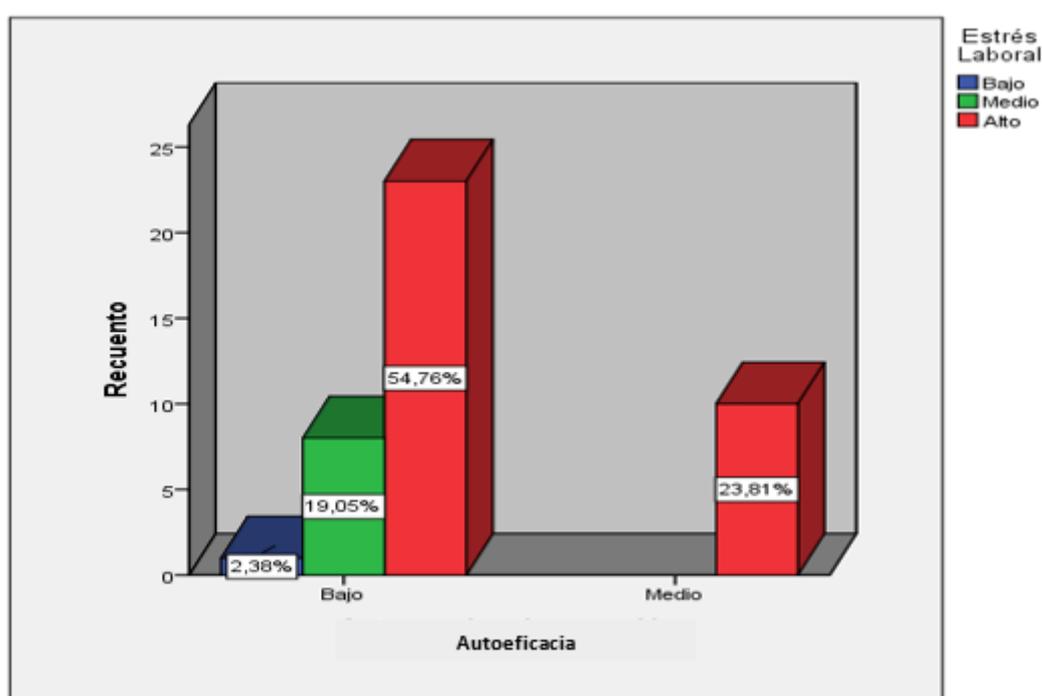


El resultado obtenido precisa que tiene niveles bajos de clima laboral con un 90,5% donde existen altos niveles de estrés representado por un 78,6%, del mismo modo se presentan niveles medios de clima con un 7,1% así también presenta niveles de estrés medios, por otro lado solo el 2,4% tienen alto clima y bajo estrés.

Tabla 2: Autoeficacia y Estrés Laboral de los trabajadores

			Estrés Laboral			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Autoeficacia	Bajo	f	1	8	23	32
		%	2,4%	19,0%	54,8%	76,2%
	Medio	f	0	0	10	10
		%	0,0%	0,0%	23,8%	23,8%
	Alto	f	0	0	0	0
		%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total		f	1	3	37	42
		%	2,4%	7,1%	88,1%	100,0%

Figura 2: Autoeficacia y Estrés Laboral de los trabajadores

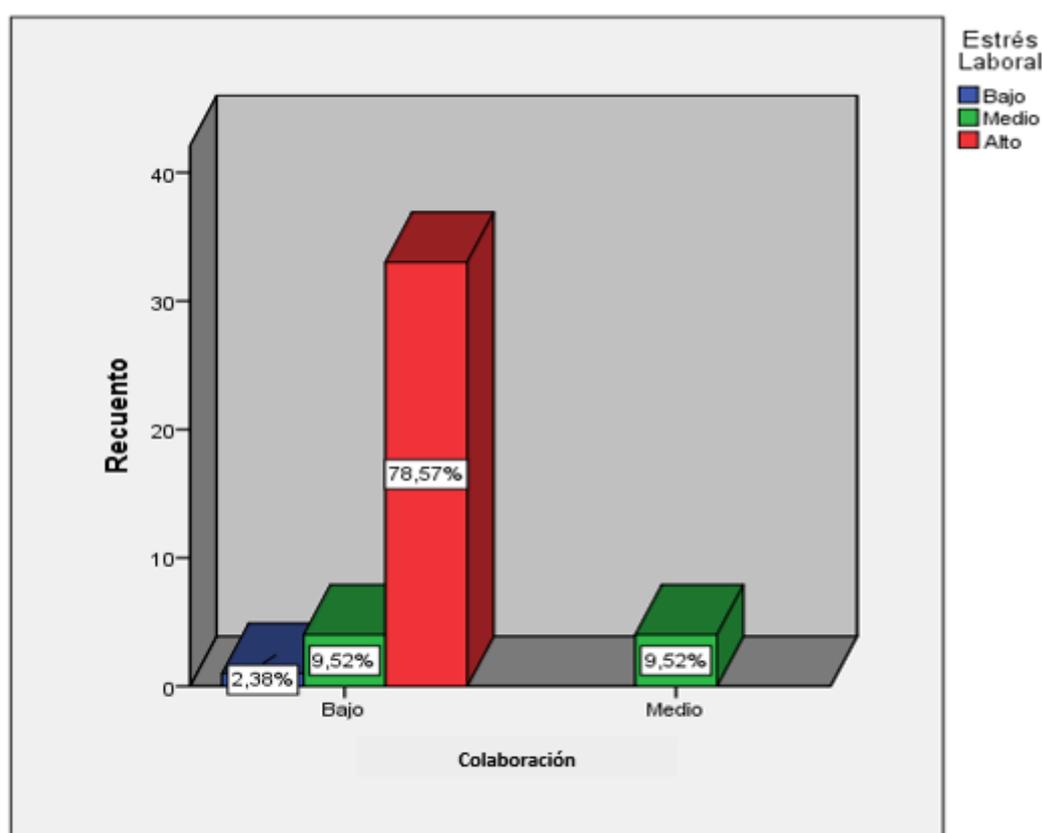


El resultado obtenido precisa que tiene niveles bajos de autoeficacia con un 76,2% donde existen altos niveles de estrés representado por un 54,8%, del mismo modo se presentan niveles medios con un 19,0% de la misma forma hay niveles de estrés, por otro lado, solo el 2,4% tienen alto clima y bajo estrés.

Tabla 3: Colaboración y Estrés Laboral de los trabajadores

			Estrés Laboral			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Colaboración	Bajo	f	1	4	33	38
		%	2,4%	9,5%	78,6%	90,5%
	Medio	f	0	4	0	4
		%	0,0%	9,5%	0,0%	9,5%
	Alto	f	0	0	0	0
		%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	f	1	8	37	42	
	%	2,4%	19,0%	78,6%	100,0%	

Figura 3: Colaboración y Estrés Laboral de los trabajadores

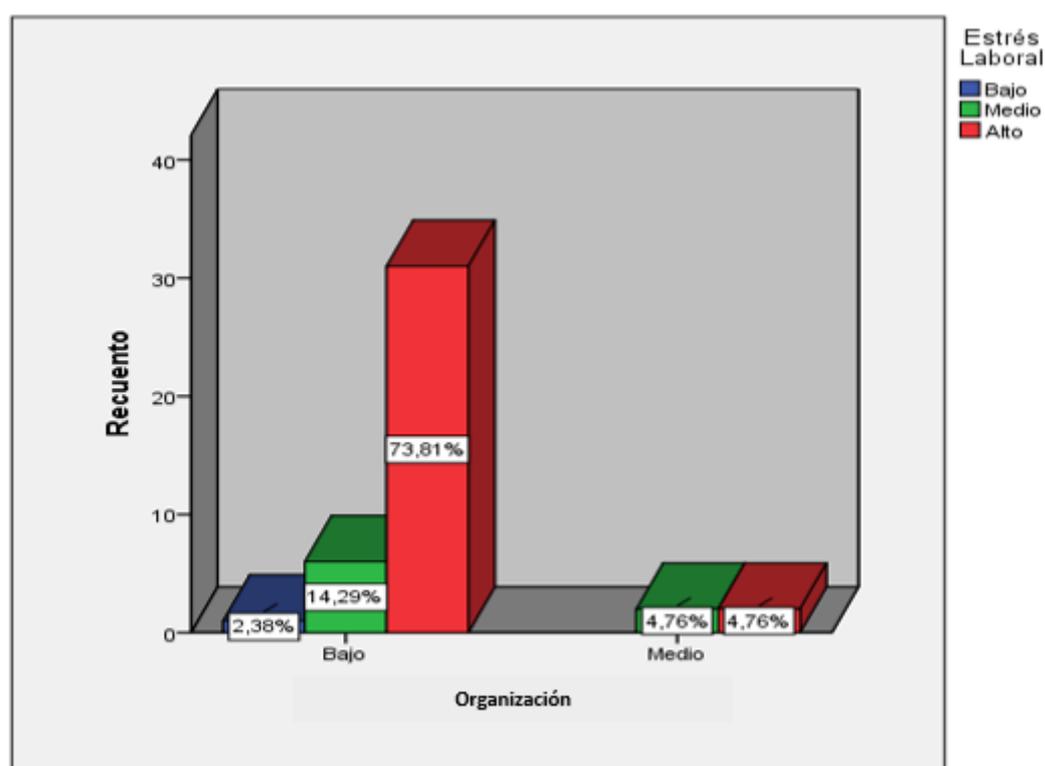


El resultado obtenido precisa que tiene niveles bajos de colaboración con un 90,5% donde existen altos niveles de estrés representado por un 78,6%, del mismo modo se presentan niveles medios con un 9,5% de la misma forma hay niveles de estrés, por otro lado, no hay niveles altos.

Tabla 4: Organización y Estrés Laboral de los trabajadores

			Estrés Laboral			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Organización	Bajo	f	1	6	31	38
		%	2,4%	14,3%	73,8%	90,5%
	Medio	f	0	2	2	4
		%	0,0%	4,8%	4,8%	9,5%
	Alto	f	0	0	0	0
		%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total		f	1	8	37	42
		%	2,4%	19,0%	78,6%	100,0%

Figura 4: Organización y Estrés Laboral de los trabajadores



El resultado obtenido precisa que tiene niveles bajos de organización con un 90,5% donde existen altos niveles de estrés representado por un 73,8%, del mismo modo se presentan niveles medios con un 14,3% de la misma forma hay niveles de estrés.

## 4.2 Resultados estadísticos inferenciales

### 4.2.1 Prueba de normalidad

Tabla 5: Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima Laboral	0,504	42	0,000	0,451	42	0,000
Estrés Laboral	0,514	42	0,000	0,384	42	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

La muestra del presente estudio son 42 < a 50, por ende, se emplea Shapiro-Wilk determinando anormalidad de las variables, con eso se afirma emplear la prueba estadística Rho Spearman para verificar las hipótesis formuladas.

### 4.2.2 Contrastación de hipótesis

**Hipótesis general:** Existe relación entre el clima laboral y el estrés laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Urubamba Cusco 2022.

Tabla 6: Correlación de clima laboral con el estrés laboral de los trabajadores

		Clima Laboral	Estrés Laboral
Clima Laboral	Correlación de Rho Spearman	1	-0,645**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	42	42
Estrés Laboral	Correlación de Rho Spearman	-0,645**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	42	42

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

La tabla 6, reafirma una sig. <0,05 siendo 0,000 corroborando una correlación inversa negativa media (-0,645). En consecuencia, los trabajadores perciben niveles bajos de clima laboral y niveles altos los niveles de estrés laboral. Aprobando la hipótesis formulada.

### Hipótesis específica 1

Existe relación entre la autoeficacia y el estrés laboral de los trabajadores.

Tabla 7: Correlación de la autoeficacia con el estrés laboral de los trabajadores

		Autoeficacia	Estrés Laboral
Autoeficacia	Correlación de Rho Spearman	1	-0,633**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	42	42
	Correlación de Rho Spearman	-0,633**	1
Estrés Laboral	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	42	42

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

Se reafirma una sig. <0,05 siendo 0,000 corroborando una correlación inversa negativa media (-0,633). En consecuencia, los trabajadores perciben niveles bajos de autoeficacia y altos niveles de estrés laboral. Aprobando la hipótesis formulada.

## Hipótesis específica 2

Existe relación entre la colaboración y el estrés laboral de los trabajadores.

Tabla 8: Correlación de la colaboración con el estrés laboral de los trabajadores

		Colaboración	Estrés Laboral
Colaboración	Correlación de Rho Spearman	1	-0,601**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	42	42
Estrés Laboral	Correlación de Rho Spearman	-0,601**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	42	42

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

Se reafirma una sig.  $<0,05$  siendo 0,000 corroborando una correlación inversa negativa media (-0,601). En consecuencia, los trabajadores perciben niveles bajos de colaboración y altos niveles de estrés laboral. Aprobando la hipótesis formulada.

### Hipótesis específica 3

Existe relación entre la organización y el estrés laboral de los trabajadores.

Tabla 9: Correlación de la organización con el estrés laboral

		Organización	Estrés Laboral
Organización	Correlación de Rho Spearman	1	-0,622**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	42	42
Estrés Laboral	Correlación de Rho Spearman	-0,622*	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	42	42

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

Se reafirma una sig. <0,05 siendo 0,000 corroborando una correlación inversa negativa media (-0,622). En consecuencia, los trabajadores perciben niveles bajos de organización y altos niveles de estrés laboral. Aprobando la hipótesis formulada.

## V. DISCUSIÓN

### **Primero:**

En el presente estudio se propuso como objetivo general: Establecer si el clima laboral se relaciona con el estrés laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Urubamba Cusco 2022, donde el resultado obtenido precisa que tiene niveles bajos de clima laboral con un 90,5% donde existen altos niveles de estrés representado por un 78,6%, del mismo modo se presentan niveles medios de clima con un 7,1% así también presenta niveles de estrés medios, por otro lado, solo el 2,4% tienen alto clima y bajo estrés, se reafirma una sig.  $<0,05$  siendo 0,000 corroborando una correlación inversa negativa media (-0,645). En consecuencia, los trabajadores perciben niveles bajos de clima laboral y niveles altos los niveles de estrés. Aprobando la suposición formulada. Data parecida a las conclusiones obtenidas internacionalmente por Valverde & Martillo, (2021) en su tesis “Clima laboral y estrés laboral en una empresa de Contact Center de la ciudad de Guayaquil, Ecuador, durante la pandemia producida por el COVID – 19” afirmando también la correlación negativa inversa entre los fenómenos estudiados, precisando niveles bajos de clima y altos de estrés.

### **Segundo:**

Respecto al objetivo específico 1, Evaluar si la autoeficacia se relaciona con el estrés laboral de los trabajadores. El resultado obtenido precisa que tiene niveles bajos de autoeficacia con un 76,2% donde existen altos niveles de estrés representado por un 54,8%, del mismo modo se presentan niveles medios con un 19,0% de la misma forma hay niveles medios de estrés, por otro lado, solo el 2,4% tienen alto clima y bajo estrés. Entre tanto se reafirma una sig.  $<0,05$  siendo 0,000 corroborando una correlación inversa negativa media (-0,633). En consecuencia, los trabajadores perciben niveles bajos de autoeficacia y altos niveles de estrés laboral. Aprobando la suposición formulada. Descubrimientos equivalentes al de Mayorga & Espín, (2020) en su tesis “Clima organizacional y estrés laboral en el

Gad Municipal Santiago de Píllaro” Ambato, Ecuador, estableciendo una relación negativa e inversa entre las variables.

### **Tercero:**

Respecto al objetivo específico 2, Determinar si la colaboración se relaciona con el estrés laboral de los trabajadores, el resultado obtenido precisa que tiene niveles bajos de colaboración con un 90,5% donde existen altos niveles de estrés, representado por un 78,6%, del mismo modo se presentan niveles medios con un 9,5% y niveles medios de estrés, por otro lado, no existen niveles altos. Tal es así que se reafirma una sig.  $<0,05$  siendo 0,000 corroborando una correlación inversa negativa media (-0,601). En consecuencia, los trabajadores perciben niveles bajos de colaboración y altos niveles de estrés laboral. Aprobando la suposición formulada. Así también el caso del autor Cruz, Souza, Nascimento, & Souza (2018) en su investigación “Clima organizacional y estrés laboral en funcionarios técnico-administrativos” de Brasil, especificando que sus trabajadores presentan niveles preocupantes de clima y de estrés, siendo una vinculación negativa inversa de menor mayor para ambas variables.

### **Cuarto:**

Respecto al objetivo específico 3, especificar si la organización se relaciona con el estrés laboral de los trabajadores, el resultado obtenido precisa que tiene niveles bajos de organización con un 90,5% donde existen altos niveles de estrés representado por un 73,8%, del mismo modo se presentan niveles medios con un 14,3% de la misma forma niveles medios de estrés. Entonces se reafirma una sig.  $<0,05$  siendo 0,000 corroborando una correlación inversa negativa media (-0,622). En consecuencia, los trabajadores perciben niveles bajos de organización y altos niveles de estrés laboral. Aprobando la suposición formulada. Afianzando estos resultados con el parecido a los de Cayllahua, (2020) en su tesis “Clima organizacional y estrés laboral en trabajadores municipales de un distrito de Cusco, 2021” Cusco, Perú, que reafirma la coexistencia correlacional inversa y negativa así también Riveros, (2019) en su estudio “Relación entre clima organizacional y

estrés laboral en trabajadores de la Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada del Busto & Riveros, Cusco - 2019” Cusco, Perú, del la misma manera concluye la vinculación negativa significativa e inversa, proporcional entre clima y estrés laboral.

## VI. CONCLUSIONES

### **Primero:**

En relación a la hipótesis general, en la tabla 6, se reafirma una sig.  $<0,05$  siendo 0,000 corroborando una correlación inversa siendo negativa media (-0,645). En consecuencia, los trabajadores perciben niveles bajos de clima laboral y niveles altos los niveles de estrés laboral en la empresa de transportes Urubamba Cusco 2022. Aprobando la hipótesis formulada.

### **Segundo:**

De la primera hipótesis específica, se reafirma una sig.  $<0,05$  siendo 0,000 corroborando una correlación inversa siendo negativa media (-0,633). En consecuencia, los trabajadores perciben niveles bajos de autoeficacia y altos niveles de estrés laboral en la empresa de transportes Urubamba Cusco 2022. Aprobando la hipótesis formulada.

### **Tercero:**

De la segunda hipótesis específica, se reafirma una sig.  $<0,05$  siendo 0,000 corroborando una correlación inversa siendo negativa media (-0,601). En consecuencia, los trabajadores perciben niveles bajos de colaboración y altos niveles de estrés laboral en la empresa de transportes Urubamba Cusco 2022. Aprobando la hipótesis formulada.

### **Cuarto:**

De la tercera hipótesis específica, se reafirma una sig.  $<0,05$  siendo 0,000 corroborando una correlación inversa siendo negativa media (-0,622). En consecuencia, los trabajadores perciben niveles bajos de organización y altos niveles de estrés laboral en la empresa de transportes Urubamba Cusco 2022. Aprobando la hipótesis formulada.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se aconseja al administrador de la empresa transportes Urubamba, incluir buenas decisiones dentro del círculo del clima laboral y estrés laboral, a razón de labores y jornadas de aceptación, a fin de crear mejoras en las relaciones entre los colaboradores.

Se aconseja al jefe de recursos humanos de la empresa de transportes Urubamba, rendir evaluaciones constantes a sus colaboradores en cuanto al clima laboral y estrés laboral, de tal forma poder dirigir y obtener seguimiento a dichos casos más delicados, con el objetivo de conocer y originar, independencia, confort y autoeficacia en sus colaboradores.

Se aconseja al administrador de la empresa de transportes Urubamba, implementar una idea de identificación a los colaboradores que conducen la respuesta de conflictos y crear espacios laborales con apropiado clima laboral, de la misma forma impulsar el desarrollo de conferencias de relajamiento y reflexión para eliminar el estrés laboral en los colaboradores y promover la colaboración.

Se aconseja al jefe de recursos humanos de la empresa de transportes Urubamba, la adquisición de esquemas de consolidación y brindar capacitación a su personal sobre los objetivos, metas, misión, valores, lineamientos a fin de mejorar la cultura organizacional de la empresa.

## REFERENCIAS

- Bravo Puca, N. Z. (2021). *Estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores de una empresa textil, Lima Este – 2021*. Obtenido de [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima Perú]: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78234>
- Cayllahua Huaynacho, R. (2020). *Clima organizacional y estrés laboral en trabajadores municipales de un distrito de Cusco, 2021*. Obtenido de [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo, Lima Perú]: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56875>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. México: McGraw Hill.
- Cruz Barbosa, S., Souza, S., Nascimento Martins, K. Y., & Souza Moreira, J. (2018). Clima organizacional y estrés laboral en funcionarios técnico-administrativos. *Revista alternativas en psicología, órgano de difusión científica de la Asociación Mexicana de Alternativas en Psicología, A.C.*, <https://www.alternativas.me/attachments/article/154/Alternativas%20en%20Psicolog%C3%ADa%2038%20-%20Agosto%202017%20-%20Enero%202018.pdf#page=61>.
- De la Cruz Zelada, Y., & Terrones Terry, C. A. (2022). *Relación entre el clima laboral y estrés laboral en trabajadores de una empresa pesquera del distrito de Chimbote*. Obtenido de [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo, Chimbote Perú]: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/84513>
- Franco Herrera, L. R. (2021). *Estrés laboral en personal de una entidad de tránsito y transporte durante el periodo 2020 - 2021*. Obtenido de [Tesis de Especialización, Corporación Universitaria - UNITEC, Bogotá, Colombia]: <https://hdl.handle.net/20.500.12962/835>
- Guillén Gestoso, C., Guil Bozal, R., & Mestre Navas, J. M. (2000). *El abc del estrés laboral*. Mc Graw Hill.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill.

- Holgado Tupa, C. Y., & Callo Delgado, R. (2019). *Estrés laboral y procrastinación en trabajadores de una Empresa Constructora Inmobiliaria de la ciudad del Cusco, 2019*. Obtenido de [Tesis de Licenciatura, Universidad Andina del Cusco, Perú]: <https://hdl.handle.net/20.500.12557/4508>
- Jaume Triginé, F. G. (2012). *Clima laboral*. España: Ediciones Díaz de Santos. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=2YaxCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=libros+de+clima+organizacional+pdf+gratis&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi366jZ7rL5AhWVBbkGHaN6AZcQ6AF6BAgHEA#v=onepage&q&f=false>
- Liza Neciosup, J. J. (2020). *Estrés laboral y clima organizacional en los colaboradores de la empresa Buen Vivir S.A.C. 2020*. Obtenido de [Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipan, Pimentel Perú]: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/7106>
- Mayorga Ases, M. J., & Espín Torres, D. J. (2020). *Clima organizacional y estrés laboral en el Gad Municipal Santiago de Píllaro*. Obtenido de [Tesis de Licenciatura en Psicología industrial, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador]: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31025>
- Mejia, C., Chacon, J., Enamorado, O., Garmica, L. R., Chacón Pedraza, S. A., & García Espinosa, Y. A. (2020). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Scielo*, [https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-62552019000300004&script=sci\\_arttext&tlng=pt](https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-62552019000300004&script=sci_arttext&tlng=pt).
- Riveros la Riva, Y. H. (2019). *Relación entre clima organizacional y estrés laboral en trabajadores de la Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada del Busto & Riveros, Cusco - 2019*. Obtenido de [Tesis de Licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Cusco, Perú]: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/5249>
- Sánchez, J. M. (2010). *Estrés laboral*. Obtenido de Gestión administrativa: <https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>
- Valverde Velez, C. G., & Martillo Ortega, C. (2021). *Clima organizacional y estrés laboral en una empresa de Contact Center de la ciudad de Guayaquil durante*

*la pandemia producida por el COVID – 19*. Obtenido de [Tesis de Licenciatura, Universidad de Guayaquil, Ecuador]: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/56409>

Vélez Arias, M. A. (2021). Niveles de estrés laboral en trabajadores de una empresa de artículos tecnológicos. *Universidad Internacional Sek*, <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/4185/1/V%c3%a9lez%20Arias%20Mar%c3%ada%20Augusta.pdf>.

Vidal Lacosta, V. (2020). Estudio del estrés laboral en las PYMES (pequeña y mediana empresa) en la provincia de Zaragoza. *Scielo*, [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-62552019000400004](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000400004).

## Anexos

### Anexo 1. Matriz de Operacionalización

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>CLIMA LABORAL</b>	El clima laboral hace referencia a los factores que posibilitan percibir espacios adecuados de trabajo, propician tranquilidad, armonía, trabajo en equipo, en consecuencia desarrolla en sus trabajadores autoeficacia, buena actitud frente al trabajo (Jaume, 2012).	Interacción en el ámbito de trabajo con sus compañeros su jefe y sus actividades, están deben ser las mejores para que se desempeñe de la mejor manera (Chiavenato, 2007).	<b>Autoeficacia</b>	Propuestas de solución <u>Autoconfianza</u> Informe opiniones	Ordinal
			<b>Colaboración</b>	Trabajo en equipo <u>Amabilidad</u>	Ordinal
			<b>Organización</b>	<u>Estructuración</u> <u>Bienestar</u> Gestión	Ordinal
<b>ESTRÉS LABORAL</b>	Es la reacción que tiene el ser humano frente a diversos aspectos estresantes como imprevistos en el trabajo, exceso de autoridad por parte de los jefes, tensión laboral, inadecuada relación con sus colegas, divergencias con sus superiores (Guillén, Guil y Mestre, 2000).	Aspectos que rodean a las personas las mismas que lo sacan de control y ante esto responde de manera estresante y sin manejo de sus emociones (Sánchez, 2010)	<b>Estructuración</b>	<u>Imprevistos</u> <u>Desmotivación</u>	Ordinal
			<b>Exigencia laboral</b>	<u>Exceso de autoridad</u> <u>Tensión laboral</u>	Ordinal
			<b>Interacción laboral</b>	<u>Inadecuada relación</u>  Divergencia con superiores	Ordinal

## Anexo 2. Cuestionarios

**Instrucciones:** A continuación, hallara una lista de ítems léalos y marque la respuesta, señalando con una **X** en unode los casilleros ubicado en la parte derecha de la columna y utilice los próximos criterios:

Variable 1: Clima Laboral						
Nro.	Dimensión Autoeficacia	Alternativas				
		Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
1.	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
2.	Existen oportunidades de progresar en la organización.					
3.	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
4.	Se valora los altos niveles de desempeño.					
5.	Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros.					
6.	La organización promueve el desarrollo del personal.					
Nro.	Dimensión Colaboración	Alternativas				
		Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
7.	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa					
8.	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
9.	Existen suficientes canales de comunicación.					
10.	El equipo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado					
11.	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
12.	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
Nro.	Dimensión Organización	Alternativas				
		Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
13.	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					

14.	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
15.	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
16.	Dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
17.	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					
18.	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					

Variable 2: Estrés Laboral						
Nro.	Dimensión Estructuración	Alternativas				
		Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
19.	Cuando tengo una preocupación me cuesta mucho relajarme, por lo tanto, me encuentro en una situación de tensión					
20	Si tengo alguna dificultad en mi entorno laboral, la empresa me brinda herramientas para solucionarlo.					
21	La empresa no me apoya para tener un buen desempeño laboral.					
22	La empresa me limita en mis objetivos personales					
23	Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros.					
24	La organización promueve el desarrollo del personal.					
Nro.	Dimensión Exigencia laboral	Alternativas				
		Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
25	Cumplir con las actividades laborales me crea un sentimiento de presión					
26	Puedo controlar mis actividades laborales considerando el nivel de riesgo por el contagio por COVID-19.					

<b>27</b>	Creo que el salario que tengo es injusto con la carga laboral que tengo.					
<b>28</b>	Tengo mucha carga laboral.					
<b>Nro.</b>	<b>Dimensión Interacción laboral</b>	<b>Alternativas</b>				
		<b>Nunca</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>A Veces</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>Siempre</b>
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>29</b>	Mi supervisor me apoya cuando realizó algún reclamo					
<b>30</b>	Mi jefe no atiende mi integridad en estos tiempos de pandemia.					
<b>31</b>	Tengo buena comunicación con mi supervisor.					
<b>32</b>	Mis supervisores son indiferentes cuando solicito ayuda.					

### Anexo 3. Carta de Autorización



Universidad  
César Vallejo

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

San Juan de Lurigancho, 14 de septiembre del 2022

Señor(a)  
**VICTOR NAVARRO RIOS**  
GERENTE  
EMPRESA DE TRANSPORTES CHICON S.R.L.  
TERMINAL TERRESTRE BELENPAMPA S/N

Asunto: Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación de Administración

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial San Juan de Lurigancho y en el mio propio, desearte la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que el(la) Bach. ALEX JUNIOR CAZORLA QUISPE, con DNI 72193797, del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de Administración, pueda ejecutar su investigación titulada: "CLIMA LABORAL Y ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES URUBAMBA.CUSCO 2022", en la institución que pertenece a su digna Dirección; agradeceré se le brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente,

*Dra. Yvette Cecilia Plasencia Mariños*  
Coordinadora Nacional Titulación  
PE Administración

EMPRESA DE TRANSPORTES CHICON  
S.R.L.  
Victor Navarro Rios  
GERENTE

cc: Archivo PTUN.

www.ucv.edu.pe



## CARTA DE AUTORIZACIÓN

Yo: Víctor Navarro Ríos

**Gerente de la Empresa de Transportes Urubamba Cusco**

Doy la autorización de aplicar los instrumentos de la investigación "Clima laboral y estrés laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Urubamba, Cusco 2022" Del Bachiller Alex Junior Cazorla Quispe identificado con DNI: 23856238, a fin de obtener el grado académico de Licenciado en la carrera profesional de Marketing y Dirección de Empresas en la Universidad César Vallejo, puesto que tiene fines meramente académicos, apelando a su código de ética profesional y principios de confidencialidad.

Cusco, 22 de setiembre del 2022

  
EMPRESA DE TRANSPORTES URUBAMBA  
S.R.L.  
Víctor Navarro Ríos  
GERENTE

---

Víctor Navarro Ríos  
DNI: 23856238  
Gerente de la Empresa de Transportes  
Urubamba Cusco

## Anexo 4. Certificados de validez



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

“Clima laboral y estrés laboral de los trabajadores de la empresa de transportes  
Urubamba, Cusco 2022”

N°	DIMENSIONES / Ítem	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>	
		SI	No	SI	No	SI	No
	<b>CLIMA LABORAL</b>						
	<b>DIMENSIÓN 1</b>						
	Autonomía e innovación						
1	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.						
2	Existen oportunidades de progresar en la organización.						
3	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.						
4	Se valora los altos niveles de desempeño.						
5	Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros.						
6	La organización promueve el desarrollo del personal.						
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>
	Cooperación y apoyo						
7	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa						
8	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.						
9	Existen suficientes canales de comunicación.						
10	El equipo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado						
11	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan						
12	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas						
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>
	Estructura y reconocimiento						
13	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.						
14	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.						
15	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución						
16	Dispone de tecnología que facilita el trabajo.						

17	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					
18	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
<b>ESTRÉS LABORAL</b>						
<b>DIMENSIÓN 1</b>						
<b>Sistema organizacional</b>						
19	Cuando tengo una preocupación me cuesta mucho relajarme, por lo tanto, me encuentro en una situación de tensión					
20	Si tengo alguna dificultad en mi entorno laboral, la empresa me brinda herramientas para solucionarlo.					
21	La empresa no me apoya para tener un buen desempeño laboral.					
22	La empresa me limita en mis objetivos personales					
23	Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros.					
24	La organización promueve el desarrollo del personal.					
<b>DIMENSIÓN 2</b>						
<b>Presión Laboral</b>						
25	Cumplir con las actividades laborales me crea un sentimiento de presión					
26	Puedo controlar mis actividades laborales considerando el nivel de riesgo por el contagio por COVID-19.					
27	Creo que el salario que tengo es injusto con la carga laboral que tengo.					
28	Tengo mucha carga laboral.					
<b>DIMENSIÓN 3</b>						
<b>Influencia del Líder</b>						
29	Mi supervisor me apoya cuando realizo algún reclamo					
30	Mi jefe no atiende mi integridad en estos tiempos de pandemia.					
31	Tengo buena comunicación con mi supervisor.					
32	Mis supervisores son indiferentes cuando solicito ayuda.					

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

---

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ X]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Luque Alarcon Ana Isabel DNI: 73340587

Especialidad del validador: Especialista en metodología de la investigación

Empresa: Independiente

Correo electrónico: analuque.ts@hotmail.com

Cargo: Asesor externo



Lic. Ana Isabel Luque Alarcon

Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: 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

Apellidos y nombres del juez validador: Villagra Saico Nelgy Sulayca DNI: 70329105

Especialidad del validador: Recursos Humanos

Empresa: SERVOSA

Correo electrónico: sulis.ts@hotmail.com

Cargo: Jefe del área de bienestar social



Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: 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

Apellidos y nombres del juez validador: Guzman Quispe Giancarlo David DNI: 76581856

Especialidad del validador: Administrador  
Empresa: Rico SAC  
Correo electrónico: giancarlo.guzman.q@gmail.com  
Cargo: Supervisor



---

Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: 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



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, INFANTE TAKEY HENRY ERNESTO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Clima laboral y estrés laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Urubamba, Cusco 2022.", cuyo autor es CAZORLA QUISPE ALEX JUNIOR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, 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.

LIMA, 22 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
INFANTE TAKEY HENRY ERNESTO <b>DNI:</b> 07926119 <b>ORCID:</b> 0000-0003-4798-3991	Firmado electrónicamente por: HINFANTE el 22-12- 2022 14:41:43

Código documento Trilce: TRI - 0499154