



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Clima Organizacional y Estrés de los Trabajadores del Área Administrativa
de la Municipalidad Distrital de Chicama año 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

Chacon Cardozo Andy Wil

ASESORA METODÓLOGA

Dra. Espinoza Rodríguez Olenka Ana Catherine

ASESORA ESPECIALISTA

Mg. Aguilar Aragón Nancy Deifilia

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Del Talento Humano

TRUJILLO – PERÚ

2017

Página de jurado



Dra. Espinoza Rodriguez Olenka Ana Catherine

Presidenta



Mg. Aguilar Aragón Nancy Deifilia

Secretario



Dra. Rodriguez Mendoza Patricia Eliana

Vocal

Dedicatoria

A Dios:

Por cuidarme y guiarme por un buen camino
que son los estudios y no darme por vencido.

A mis padres:

Quienes me apoyaron en todo momento
dándome fuerzas y motivándome para
lograr mis metas.

A mis Maestros:

Que fueron los que influyeron mucho en mi formación
profesional , ya que me enseñaron sus experiencias
y por eso le dedico estas palabras en mi tesis.

Agradecimiento

Quiero agradecer primeramente a Dios por darme las fuerzas necesarias para resolver algunos inconvenientes que se presentaron en mi camino que fueron muy difíciles de superar.

También agradezco a mis padres quienes fueron fundamentales para lograr esta etapa en mi vida como profesional, y también por estar pendientes en cada momento de mi vida.

A mis maestros quienes concretaron mis estudios profesionales brindándome sus lecciones de cómo llegar a ser un buen profesional y por compartir sus experiencias que me fueron muy útiles en este largo camino.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Andy Wil Chacon Cardozo con DNI N° 48299638, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académica de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, Diciembre del 2017



Andy Wil Chacon Cardozo

DNI, N° 48299638

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada "Clima Organizacional y Estrés de los Trabajadores del Área Administrativa de la Municipalidad Distrital de Chicama año 2017", la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en administración de empresas.

El autor

Índice

Página de jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación.....	vi
Índice	vii
Resumen	ix
Abstract.....	x
I. Introducción	12
1.1 Realidad problemática	12
1.2 Trabajos previos	14
1.3 Teorías relacionadas al tema	16
1.3.1 Clima organizacional.....	16
1.3.2 Importancia del clima organizacional.....	17
1.3.3 Características del clima organizacional.....	18
1.3.4 Dimensiones del clima organizacional	18
1.3.4.1 Realización Personal	18
1.3.4.2 Involucramiento Laboral	19
1.3.4.3 Supervisión.....	19
1.3.4.4 Comunicación	19
1.3.4.5 Condiciones Laborales	20
1.3.5 Estrés laboral.....	20
1.3.6 Causas del estrés laboral	21
1.3.7 Estresores laborales.....	22
1.3.8 Consecuencias del estrés.....	22
1.3.9 Formas de resolver o controlar el estrés.....	24
1.3.10 Dimensiones del estrés laboral	24
1.3.10.1 Territorio Organizacional.....	24
1.3.10.2 Tecnología.....	25
1.3.10.3 Influencia del Líder	25
1.3.10.4 Falta de Cohesión	25

1.3.10.5	Respaldo del grupo	26
1.3.10.6	Estructura organizacional.....	26
1.3.10.7	Clima organizacional.....	26
1.4	Formulación del Problema	27
1.5	Justificación del estudio.....	27
1.6	Hipótesis:	28
1.6.1	Hipótesis de investigación.....	28
1.6.2	Hipótesis nula.....	28
1.7	Objetivos	28
1.7.1	Objetivo General:	28
1.7.2	Objetivos Específicos:.....	29
II. Método	31
2.1	Diseño de investigación.....	31
2.2	Variables, operacionalización	32
2.2.1	Variables.....	32
2.2.2	Operacionalización	33
2.3	Población y muestra.....	34
2.3.1	Población.....	34
2.3.2	Muestra.....	34
2.4	Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	34
2.4.1	Técnica	34
2.4.2	Instrumento	34
2.5.3	Validez	35
2.5.4	Confiabilidad	36
2.6	Método de análisis de datos	36
2.7	Aspectos éticos	36
III. Resultados	38
IV. Discusión	49
V. Conclusión	54
VI. Recomendación	58
VII. Referencias	60
ANEXOS		

Resumen

La presente investigación tuvo por finalidad determinar la relación entre Clima Organizacional y Estrés de los trabajadores del Área Administrativa de la Municipalidad Distrital de Chicama en el año 2017, siendo un estudio no experimental con diseño correlacional, compuesta por una población de 33 trabajadores, así mismo siendo la misma muestra para determinar esta investigación, la cual se aplicó una técnica de investigación llamada encuesta y como instrumento el cuestionario adaptado de Sherlley Quispe (2016), obteniendo como resultado, la variable de estudio Clima Organizacional y la variable Estrés donde su coeficiente de Correlación de Spearman fue de -0.755 la cual representa una correlación inversa Positiva Alta Según la tabla de valores entre el clima organizacional y Estrés de Los Trabajadores del Área administrativa de la Municipalidad Distrital de Chicama en el año 2017, el cual también se identificó el nivel de Clima Organizacional dando un porcentaje de 55% ubicado en un nivel Medio, Así también se identificó el nivel Clima Organizacional cuyo porcentaje fue de 73% ubicado en un nivel Alto, concluyendo que existe relación entre clima organizacional y estrés que tienen los trabajadores del área administrativa de la municipalidad distrital de Chicama año 2017.

Palabras Clave: Clima organizacional, estrés, realización personal, supervisión y comunicación.

Abstract

The present research entitled "Organizational Climate and Stress of the Workers of the Administrative Area of the District Municipality of Chicama in the year 2017" whose main purpose is to determine the relationship between Organizational Climate and Stress of the Workers of the Administrative Area of the District Municipality of Chicama in 2017, being a non-experimental study with correlational design, composed of a population of 33 workers, as well as the same sample to determine this research, which applies a research technique called survey and as instrument the adapted questionnaire of Sherlley Quispe (2016), resulting in the study variable Organizational Climate and the variable Stress where its Spearman Correlation coefficient was -0.755 which represents an inverse correlation Positive High According to the table of values between the Organizational Climate and Stress of the Area Workers active in the Chicamaña District Municipality in 2017, the level of Organizational Climate is also identified with a percentage of 55% located at a Medium level, the Organizational Climate level is also identified with the percentage of 73% located in a stress level .

Keywords: Organizational climate, stress, personal fulfillment, supervision and communication.

I. INTRODUCCIÓN

I. Introducción

1.1 Realidad problemática

Actualmente en las diferentes empresas privadas y entidades públicas existe el descuido referente al clima organizacional que afecta negativamente a todos en la organización, llenándose de sucesos muy importantes los cuales el trabajador está en mayor parte comprometido. En una publicación realizada por Carbajal (2009) nos afirma que el clima organizacional implica a una mejor calidad de vida de quienes conforman una organización y, por consiguiente, se refleja en los servicios o productos en cual se enfoca.

Consecuentemente afecta las relaciones con los trabajadores en el entorno, perjudica la autonomía de los trabajadores al momento de realizar una actividad, dificulta la comunicación afectando las relaciones intrapersonales originadas, sobresaliendo también las actitudes negativas entre el personal.

El estudio que se está realizando sobre el clima organizacional y la relación con el estrés que tienen los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad Distrital de Chicama, pretende también analizar el clima organizacional que existe actualmente en la municipalidad a la vez identificar el nivel de estrés laboral que poseen los trabajadores.

De los cuales la Municipalidad Distrital de Chicama está siendo afectada por los siguientes problemas de clima organizacional: Autonomía deficiente Actitudes negativas accionadas por la acumulación de trabajos pendientes, falta de confianza entre trabajadores, comentarios ofensivos por disgustos con otros trabajadores, falta de apoyo mutuo entre compañeros de trabajo, Malos manejos de conflictos administrativos, entrega de tareas de documentación tardía, falta de comunicación entre trabajadores y tardanzas frecuentes.

Otro factor importante es el estrés laboral que afecta directamente a los trabajadores. En una publicación realizada por Arias (2012) aduce que el estrés laboral es un lapso de tensión psíquica que se acompaña de cambios fisiológicos y que tiene consecuencias afectantes sobre la salud cuando es intenso y prolongado.

Normalmente existen muchas causas del Estrés Laboral que están afectando a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chicama de las cuales mencionamos las siguientes: Exceso de tareas y actividades programadas en la municipalidad , tiempo de entrega de informes muy rápido, un control ineficaz para controlar el desarrollo de sus funciones, existe un ambiente para trabajar conflictivo, existe enfrentamiento y desorden de el desempeño de los roles, incoherencia entre las normas y valores establecidas, sensaciones de desilusión o frustración en relación con nuevas actividades a desempeñar, permisos de seguro médico frecuentes por parte de los trabajadores.

1.2 Trabajos previos

Ronquillo (2015) en su tesis:

Clima organizacional y el estrés laboral de los colaboradores de cooperativa Chibuleo Cía Ltda, Para obtener el título profesional en Ciencias Humanas y de la Educación, realizada en la Universidad Técnica de Ambato de Ecuador en el año 2015, presentando como objetivo determinar la incidencia del clima organizacional en el estrés laboral de los colaboradores de la Cooperativa Chibuelo Cía Ltda. El estudio se realizó con una muestra de 60 trabajadores y la metodología utilizada es descriptiva, concluyendo: que el clima organizacional existente en la cooperativa, incide directamente en el estrés en los colaboradores, el mismo que puede ser perjudicial para la cooperativa, trayendo así consecuencias a nivel laboral, y pérdidas económicas para la cooperativa y por ende para los colaboradores en sí.

Chica (2015) en la tesis:

El clima organizacional y su influencia en el estrés Laboral de los colaboradores de la compañía de seguros sweaden, para obtener el título profesional de Psicólogo Industrial, realizada en la Universidad Centra de Ecuador en el año 2015, presentando como objetivo determinar si influye el clima organizacional en el estrés laboral de los colaboradores de la compañía de seguros sweaden. El estudio se realizó con una muestra de 45 trabajadores, concluyendo: que de acuerdo a la investigación realizada y a la comprobación de hipótesis se evidencia que existe un alto clima organizacional, este influye en los trabajadores, por lo tanto los niveles de estrés son bajos.

Rodríguez (2012) en su tesis:

Relación entre el Clima Organizacional y el Estrés Laboral en los operadores de un grupo de subestaciones eléctricas del centro de Venezuela, realizada en la Universidad de Carabobo en el año 2012, presentando como objetivo diagnosticar y relacionar el clima organizacional con el estrés laboral en los operadores de un grupo de subestaciones eléctricas del centro de Venezuela. El estudio se realizó con una muestra de 30 trabajadores y la metodología fue descriptiva, concluyendo que: el clima organizacional no se relaciona con el estrés laboral ya que señalan que los trabajadores tienen un trabajo pasivo con baja demanda y poco control.

Bustinza (2014) en su tesis:

Influencia del Clima Organizacional en el Estrés Laboral En Empresas Mineras, Caso Antapaccay, Cusco 2014, Para obtener el título profesional de ingeniera industrial, realizada en la Universidad Católica de Santa María Arequipa, presentando como objetivo general el Establecer la influencia del clima organizacional en el estrés laboral en empresas mineras, caso Antapaccay, Cusco 2014 El estudio se realizó con una metodología descriptiva y con una muestra de 94 trabajadores de las empresas mineras, concluyendo que Se estableció la influencia del clima organizacional en el estrés laboral en empresas mineras, caso Antapaccay, Cusco 2014.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Clima organizacional

Definición

Simboliza al entorno central que existe entre los miembros de la organización, y se encuentra estrechamente vinculado con el nivel de motivación existente (Chiavenato, 2000. p. 120).

El autor afirma que en toda organización el clima organizacional es la parte central el cual influye directamente con la motivación que existe en los empleados.

Brunet (1987, citado por Ronquillo, 2015) considera:

Clima organizacional como las percepciones del ambiente organizacional determinado por los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados , y las variables resultantes como la satisfacción y la productividad que están influenciadas por las variables del medio y las variables personales.

Según este autor sustenta que el clima organizacional está muy ligado tanto como a los valores, actitudes y opiniones que poseen los empleados la cuales se refleja en cada uno de los participantes de la organización.

Ivancevich, Konopaske y Matteson (2006) aducen que “el clima organizacional es un conjunto de propiedades del ambiente laboral, que los empleados perciben de manera directa o indirecta y se considera una de las principales fuerzas que influye en su comportamiento” (p. 630).

El presente autor señala que el clima organizacional es un contexto de propiedades que existe en un ámbito laboral, las cuales están influenciadas a través de su comportamiento.

Anzola (2003) afirma que “el clima organizacional son las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización que influyen en su conducta de los trabajadores” (García y Ibarra, 2012, párr. 6).

En este párrafo el autor definió al clima organizacional como acciones que van directamente en la conducta de quienes conforman una constitución.

Chiavenato (2009) sostiene que:

El clima organizacional plasma la forma en que los trabajadores afrontan unas con otras, con usuarios y con los socios internos y externos, así como el nivel de satisfacción con el ambiente que las contornea. El clima organizacional es, en un extremo desagradable, receptivo, cálido e incluyente o, en el otro, desagradable, agresivo, frío y alienante (p. 553).

Para el autor señalado, afirma que el clima organizacional es la interacción de las personas que conforman una organización tanto con clientes y proveedores internos y externos.

1.3.2 Importancia del clima organizacional

Brunet (1987) señala que “el clima organizacional es importante porque refleja los valores, las actitudes y las creencias de los miembros, debido a su naturaleza, se transforman a su vez en elementos del clima” (p. 20).

El autor nos dice que el clima organizacional es importante ya que se puede reconocer diferentes características que se transforman en el clima organizacional.

1.3.3 Características del clima organizacional

Alcocer (2003, citado por Aguado ,2012), señala las siguientes:

Circunscribe al ambiente laboral, son percibidas directa o indirectamente por los colaboradores, repercute en el comportamiento laboral, el clima es una variable mediadora entre el sistema organizacional y el comportamiento individual, Las características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo diferenciándose en las organizaciones, el clima organizacional conforma un sistema interdependiente y dinámico.
(p. 13)

La característica presentada por el autor en cuanto al clima organizacional son muy precisas ya que en toda organización se puede reflejar si existen algunas características positivas o negativas.

1.3.4 Dimensiones del clima organizacional

1.3.4.1 Realización personal.

Palma (2009, citado por Arizaga, 2014) plantea que la realización personal es la “apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro” (p. 31).

La Realización Personal para el autor nos hace referencia a nuestras actividades personales a realizar cuando se puede tomar decisiones que favorecen nuestro conocimiento.

1.3.4.2 *Involucramiento laboral.*

Palma (2009, citado por Arizaga, 2014) define que “el involucramiento laboral es la identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización” (p. 31).

El autor señala que el involucramiento aboral aparece cuando en una organización las personas son relacionadas con la organización entre sí.

1.3.4.3 *Supervisión.*

Palma (2009, citado por Arizaga, 2014) indica que la supervisión son “apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario” (p. 31).

Para este autor la supervisión es realizada por un trabajador con ciertas habilidades los cuales puede brindar apoyo y orientación en las tareas asignadas.

1.3.4.4 *Comunicación*

Palma (2009, citado por Arizaga, 2014) señalan que la comunicación es la “Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma” (p. 31).

Según este autor afirma que la comunicación es tener una claridad información al momento de intercambiar ideas dentro o fuera de una organización.

1.3.4.5 Condiciones laborales

Palma (2009, citado por Arizaga, 2014) aduce que las condiciones laborales son el “reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas” (p. 31).

Las condiciones laborales para este autor son los reconocimientos por parte de la empresa a través de materiales tanto económicos como sociales dentro de una organización.

1.3.5 Estrés laboral

Definición

Según Chiavento (2005) señala que “el estrés es una condición inherente a la vida moderna. Las exigencias, las necesidades, las urgencias, los plazos por cumplir, los retrasos, las metas y los objetivos” (p. 378).

El autor nos afirma que el estrés laboral es una acción que influye mucho en la vida moderna, en cuanto exigencias, necesidades entre otros.

Ivancevich, et al (2006) mencionan que el “estrés es una característica o sucesos que genera una consecuencia perturbadora; es una definición cercana a la ingeniería, que se toma prestada de las ciencias físicas”.

El autor nos menciona que el estrés laboral ocurre por consecuencias que perturban las actitudes y necesidades.

Franklin y Krieger (2011) afirman que:

Además de la violencia en el entorno de trabajo, el estrés laboral tiene diversas causas, como las exigencias excesivas respecto de los tiempos para la realización de las tareas y el logro de los objetivos, así como presiones de toda índole. Cuando este tipo de situaciones se reiteran todos los días, entorpeciendo el desarrollo de la actividad, se generan frustraciones que al final producen malestares tales como dolor de cabeza, irritabilidad, desgano, etc.

Para este autor el estrés laboral refleja las frustraciones en las acciones que no se pueden concretar de una manera como se daba anteriormente.

Newstrom (2011) aduce que el estrés “es el término que se aplica a las presiones que las personas sienten en la vida y que su presencia en el trabajo es inevitable en muchos puestos” (p. 385).

Para este autor nos afirma que el estrés repercute en las presiones de trabajo las cuales influye en las vidas de los trabajadores.

Hellriegel y Slocum (2009) aducen que “estrés laboral es la sensación de ansiedad o la tensión física que se presenta cuando un individuo piensa que las exigencias que pasan sobre él son muy superiores a su capacidad para enfrentarlas” (p. 189).

El autor se refiere en cuanto al estrés que es una sensación que perturbe a las exigencias de un trabajo las cuales sobrepasan la capacidad del trabajador.

1.3.6 Causas del estrés laboral

Franklin y Krieger (2011) mencionan las causas más usuales:

Mucho trabajo y plazos de entrega muy apresurado, liderazgo ineficaz para vigilar el desarrollo de las actividades, Clima de trabajo hostil, agresivo, Conflicto y confusión en el desempeño de los roles, Incongruencias entre los valores y normas

organizacionales y/o los grupos e individuales, Cualquier cambio organizacional de importancia, Sentimientos de frustración o desilusión en relación con la actividad a desempeñar (p. 489).

Saber cuáles son las causas del estrés laboral son muy importantes ya que podemos saber cómo surgen y como podemos evitarlas las cuales debemos de enfocarnos estrictamente para no caer en el estrés.

1.3.7 Estresores laborales

Ivancevich, et al (2006) presenta tres tipos:

- a) Nivel individual: colisión en los roles , exceso de actividades, confusión en las actividades.
 - b) Nivel de la conducta, falta de claridad, conflicto intergrupar, incoherencia de nivel personal.
- Nivel organizacional: Cultura, tecnología, tratos directivos, diseño organizacional, política.

El autor nos hace referencia a tres tipos de estresores laborales los cuales están bien definidos ya que cualquier persona da a notar fácilmente como influyen en cualquier trabajador.

1.3.8 Consecuencias del estrés

Consecuencias Físicas

Franklin y Krieger (2011) señalan que en “las consecuencias físicas son: trastorno del sueño: insomnio, pesadillas, somnolencia, etc. Problemas digestivos, úlceras, gastritis. Dolor de cabeza, mareos, fatiga, etc.

Enfermedades cardiacas, hipertensión arterial, taquicardia, infartos, etc” (p. 491).

Las consecuencias físicas según los autores son las más afectadas ya que son las que no atacan directamente ya que dejamos de hacer cosas comunes.

Consecuencias Psicológicas

Franklin y Krieger (2011) sostienen que “las consecuencias psicológicas suelen ser el mal humor, nerviosismo, ansiedad, preocupación excesiva, depresión, agotamiento, cansancio, desgano, obsesión por el trabajo, sentimientos de inseguridad” (p. 491).

Según estos autores aduce que las consecuencias psicológicas son muy perjudiciales para llevar a cabo alguna actividad donde se necesite estar seguro consigo mismo.

Consecuencias Conductuales

Franklin y Krieger (2011) aclaran que “las consecuencias conductuales son: ausentismo laboral y retrasos, aumento del consumo de tabaco, alcohol y/o drogas, disminución del rendimiento, pérdida de la capacidad de concentración. Conductas agresivas hacia el jefe o los compañeros de trabajo” (p. 491).

Las consecuencias conductuales para estos autores son en las que nosotros damos a notar muy fácilmente y son muy difíciles de superarlo.

1.3.9 Formas de resolver o controlar el estrés

Franklin y Krieger (2011) consideran estas formas:

Brindar una estructura de comunicación abierta, que permita el intercambio de información, de sentimientos y de la forma de encarar la actividad, Permitir que sea el empleado quien se organice libremente para realizar su trabajo; en este caso la organización debe controlar que el trabajo cumpla con los objetivos propuestos, pero sin invertir demasiado en la forma en que lo haga, Generar un clima laboral agradable, donde el empleado se sienta cómodo y tranquilo, Ejercer liderazgos democráticos que permitan la participación y el disenso, pero que a la vez fomenten el logro de los objetivos, Otorgar periodos breves de descanso durante la jornada laboral, además de la hora de almuerzo. (Franklin & Krieger, 2011, p. 493)

Para estos autores las formas de controlar el estrés están enfocados en los trabajadores mismos los cuales deben de cumplir ciertas formas de trabajar en armonía y de una manera adecuada.

1.3.10 Dimensiones del estrés laboral

1.3.10.1 Territorio organizacional.

Ivancevich y Matteson (1989, citado por Hernadez, Gutierrez y Flores, 2013) argumentan que el territorio organizacional es el “Término usado para describir el espacio personal o el escenario de actividades de una persona. Las personas que trabajan en territorios ajenos experimentan estrés.” (p. 241).

El autor afirma que el territorio organizacional se da cuando se realizan actividades las cuales afectan a la función de trabajo diaria la cual si cambias de función te perjudica.

1.3.10.2 Tecnología.

Ivancevich y Matteson (1989, citado por Hernadez, Gutierrez y Flores, 2013) señalan que la tecnología “se refiere a las maneras en que la organización transforma los recursos y otros insumos en productos deseables. Para algunos trabajadores la tecnología de la organización puede ser un estresor que afecta su conducta y fisiología” (p. 241).

Según el autor señala que el estrés aparece cuando usamos la tecnología excesivamente y equivocadamente la cual afecta en lo conductual y en lo fisiológico.

1.3.10.3 Influencia del líder.

Ivancevich y Matteson (1989, citado por Hernadez, Gutierrez y Flores, 2013) mencionan que la influencia de líder “se refiere a que las acciones, el estilo y los procedimientos de algún líder pueden operar como estresores para algunas personas y afectar la producción y la satisfacción laboral” (p. 241).

Para el autor el estrés laboral se da en la influencia del líder cuando existe presión por parte del líder ya sea en la producción o satisfacción laboral lo cual causa este mal.

1.3.10.4 Falta de cohesión.

Ivancevich y Matteson (1989, citado por Hernadez, Gutierrez y Flores, 2013) afirma que la falta de Cohesión es el “Grado de fuerza de atracción y de motivación que permite la unión al grupo; cuando estas fuerzas desplazan a un miembro del grupo alejándolo de los demás integrantes le produce estrés” (p. 241).

Según el autor afirma que la falta de cohesión ocurre en el estrés laboral principalmente por la separación de un grupo el cual no está unido entre sí.

1.3.10.5 *Respaldo del grupo.*

Ivancevich y Matteson (1989, citado por Hernandez, Gutierrez y Flores, 2013) señala que el respaldo del grupo “Estrés que se presenta cuando se comparten sólo en pequeño grado las opiniones y emociones del grupo. A menor respaldo o a respaldo inadecuado, mayor estrés y viceversa” (p. 241).

Para el autor señala que el respaldo de grupo causa estrés cuando existe poca confianza y respaldo del grupo ya que es importante que todos sientan y estén conformes consigo mismos.

1.3.10.6 *Estructura organizacional.*

Ivancevich y Matteson (1989, citado por Hernandez, Gutierrez y Flores, 2013) afirman que la Estructura Organizacional es el “estrés que puede provocarse por el tipo de estructura establecido, la jerarquía de poder y la autoridad de una organización. No para todos los empleados, la estructura organizacional, causa estrés” (p 241).

Para este autor ocurre estrés cuando en la estructura organizacional no existe una jerarquía de mando la cual si no existe orden causa estrés.

1.3.10.7 *Clima organizacional.*

Ivancevich y Matteson (1989, citado por Hernandez, Gutierrez y Flores. 2013) señalan que el clima organizacional es “En otras palabras el sentir, la

personalidad o el carácter de una organización. El clima puede conducir a un estilo relajado de trabajo o un estilo muy tenso y orientado a las crisis” (p 241).

Para este autor afirma que el clima organizacional es el carácter de una organización lo cual afecta a todos que la conforman y que si no se maneja adecuadamente afecta a todos.

1.4 Formulación del Problema

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el estrés de los trabajadores del área administrativa de la municipalidad distrital de Chicama año 2017?

1.5 Justificación del estudio

La presente investigación se justifica por los siguientes criterios planteados por Hernández, Fernández y Baptista (2014):

- a) **Por conveniencia**, Es muy importante porque se conocerá cómo está el nivel de clima organizacional y el estrés de estos trabajadores actualmente, permitiendo al investigador a la vez poder obtener el resultado del análisis intervenido.
- b) **Relevancia social**, el estudio realizado es muy importante porque beneficia a los trabajadores como clave principal y a la comunidad en general, sirviendo también esta investigación directamente a la municipalidades ya que tendrán conocimiento de cómo se realiza esta investigación y que aspectos deben mejorar.

- c) **Implicancias prácticas**, dará solución a un problema de ámbito real que tiene vinculación con el clima organizacional y el estrés que existe dentro de la Municipalidad Distrital de Chicama.
- d) **Utilidad metodológica**, es muy importante porque servirá como información de referencia no solo a la municipalidad sino también para muchas investigaciones elaboradas sobre clima organizacional y.

1.6 Hipótesis:

1.6.1 Hipótesis de investigación

Hi: Existe una relación directa entre clima organizacional y estrés de los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad Distrital de Chicama año 2017.

1.6.2 Hipótesis nula

H0: No existe una relación directa entre Clima Organizacional y Estrés de los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad Distrital de Chicama año 2017.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo General:

Determinar la relación entre clima organizacional y estrés de los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad Distrital de Chicama año 2017.

1.7.2 Objetivos Específicos:

O1: Identificar el nivel de Clima Organizacional de los trabajadores del área administrativa de la municipalidad distrital de Chicama año 2017.

O2: Identificar el nivel de Estrés de los trabajadores del área administrativa en la Municipalidad Distrital de Chicama año 2017.

O3: Determinar la relación entre Realización Personal y el estrés de los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad Distrital de Chicama año 2017.

O4: Determinar la relación entre Involucramiento Laboral y el estrés de los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad Distrital de Chicama año 2017.

O5: Determinar la relación entre Supervision y el estrés de los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad Distrital de Chicama año 2017.

O6: Determinar la relación entre Comunicacion y el estrés de los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad Distrital de Chicama año 2017.

O7: Determinar la relación entre Condiciones Laborales y el estrés de los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad Distrital de Chicama año 2017.

II. MÉTODO

II. Método

2.1 Diseño de investigación

No Experimental

Hernández, et al (2014) Afirman que “son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p. 152).

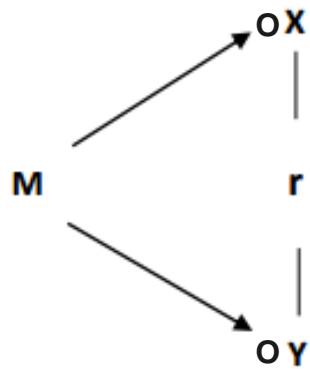
Transversal

Hernández, et al (2014) Señalan que “se recolectan datos en un solo momento y su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p. 154).

Correlacional

Hernández, et al (2014) Indican que “estos diseños describirán la relación entre dos o más variables en un momento determinado” (p. 157).

Esquema de diseño:



Dónde:

M= Muestra

OX= Clima Organizacional

OY= Variable Estrés

2.2 Variables, operacionalización

2.2.1 Variables

- Variable 1: Clima Organizacional
- Variable 2: Estrés

2.2.2 Operacionalización

Tabla 2.1

Operacionalización de variables

Variables de Estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Escala de Medición
Clima Organizacional	Son las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización que influyen en su conducta de los trabajadores. (Anzola, 2003)	El clima organizacional son las características que describen una organización, el cual el clima organizacional de la municipalidad se medirá por medio del cuestionario de Sonia Palma (2004) adaptado por Sherlley Quispe (2016).	Realización Personal Involucramiento Laboral Supervisión Comunicación Condiciones Laborales	Ordinal
Estrés laboral	El estrés laboral es la sensación de ansiedad o la tensión física que se presenta cuando un individuo piensa que las exigencias que pasan sobre el son muy superiores a su capacidad para enfrentarlas. Hellriegel y Slocum (2009)	El estrés laboral ocurre cuando existe exceso de las exigencias normales de trabajo, y se medirá el estrés de acuerdo al cuestionario de Ivancevich y Matteson (1989) adaptado por Sherlley Quispe (2016) que mide el nivel de estrés.	Territorio organizacional Tecnología Influencia del líder Falta de cohesión Respaldo del grupo Estructura organizacional Clima organizacional	Ordinal

Nota: Se elaboró bajo las dimensiones de clima organizacional y de Estrés por la autora Sherlley Quispe (2016)

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

Constituida por los 33 Trabajadores de área Administrativa de la Municipalidad Distrital de Chicama Año 2017.

2.3.2 Muestra

Se consideró una población muestral de (33 trabajadores) y se trabajó con toda esta población.

2.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnica

La técnica que se utilizó para la investigación será la encuesta el cual se recolecto los datos de las dos variables.

2.4.2 Instrumento

El Cuestionario para las dos variables.

El instrumento para el Clima Organizacional fue elaborado por el Sherlley Quispe (2016) en escala de Likert, con rango del N°1 al N°5 (1 = Ninguno o Nunca, 2 = Poco, 3 = Regular o Algo, 4 = Mucho, 5 = Todo o

Siempre), el cual el cuestionario está compuesto por 50 ítems, comenzando por la primera dimensión Realización Personal que consta de los ítems (1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41 y 46) , la segunda dimensión Involucramiento Laboral compuesta por los ítems (2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42 y 47), la tercera dimensión Supervisión compuesta por el los ítems (3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43 y 48), la cuarta dimensión Comunicación compuesta por los ítems (4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44 y 49), la quinta dimensión Condiciones laborales constituido por los ítems (5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45 y 50). (Anexo 02)

Para el instrumento de Estrés Laboral teniendo como Autor a Sherlley Quispe (2016) con escala de Likert, con rango del N°1 al N°7 (1 = NUNCA, 2 = RARAS VECES, 3 = OCASIONALMENTE, 4 = ALGUNAS VECES, 5 = FRECUENTEMENTE, 6 = GENERALMENTE, 7 = SIEMPRE), el cual el cuestionario está compuesto en 25 ítems, comenzando por la dimensión clima organizacional constituida por 4 ítems, la dimensión estructura organizacional compuesta por 4 ítems, la dimensión territorio organizacional compuesta por 3 ítems, la dimensión Tecnología compuesta por 3 ítems, la dimensión Influencia del líder constituida por 4 ítems, la dimensión falta de cohesión compuesta por 4 ítems y la dimensión Respaldo del grupo compuesta por los 3 ítems. (Anexo 02)

2.5.3 Validez

Hernández, et al (2014) Argumentan que “la Validez es el grado en que un instrumento mide la variable que pretende medir” (p. 200). La validez del instrumento clima organizacional y Estrés Laboral fue elaborada por el equipo de jueces propuestos por Sherlley Quispe (2016).

2.5.4 Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento del Clima organizacional propuesto por Sherlley Quispe (2016), según el coeficiente de Alfa de Cronbach cuyo valor fue de 0.97 indica que la información que se obtendrá con este instrumento es confiable (Anexo 04) y la confiabilidad del instrumento sobre el Estrés Laboral, según el coeficiente de Alfa de Cronbach es de 0.9218 lo cual indica que el instrumento es confiable. (Anexo 04).

2.6 Método de análisis de datos

Análisis Descriptivo:

Los datos se analizarán por medio de Medidas de tendencia, tablas y gráficos los cuales serán descritos para poder cumplir con los objetivos de la investigación.

Estadístico Inferencial: Rho de Spearman

2.7 Aspectos éticos

La investigación está comprometida en obedecer la claridad de lo obtenido, la confiabilidad de los datos de la municipalidad y a no revelar la identidad de los individuos que participan en el estudio.

III. RESULTADOS

III. Resultados

Objetivo1: Identificar el nivel de Clima Organizacional de los trabajadores del área administrativa de la municipalidad distrital de Chicama año 2017.

Tabla 3.1 Nivel de Clima Organizacional.

Niveles	N° de Trabajadores	Porcentaje
Muy Favorable	0	0%
Favorable	15	45%
Medio	18	55%
Desfavorable	0	0%
Muy Desfavorable	0	0%
TOTAL	33	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a 33 trabajadores.

En la tabla 3.1 se dio como resultados que nivel de Clima Organizacional que tienen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chicama es Medio de acuerdo al puntaje obtenido de la encuesta aplicada, representado por 18 trabajadores cuyo porcentaje es de 55% de la encuesta realizada, así mismo 15 trabajadores cuyo porcentaje es 45% consideran que es favorable.

Objetivo2: Identificar el nivel de Estrés de los trabajadores del área administrativa en la Municipalidad Distrital de Chicama año 2017.

Tabla 3.2 Nivel de Estrés.

Niveles	N° de Trabajadores	Porcentaje
Muy Alto	9	27%
Alto	24	73%
Nivel Intermedio	0	0%
Bajo Nivel	0	0%
Total	33	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a 33 trabajadores

En la Tabla 3.2, se dio como resultados que el nivel de Estrés en el que se encuentran los trabajadores del Área Administrativa de la municipalidad distrital de Chicama es de nivel Alto de acuerdo al puntaje obtenido de la encuesta realizada, representado por 24 trabajadores, cuyo porcentaje es de 73%, mientras que 9 trabajadores con un 27% están en un nivel de Estrés muy alto.

Objetivo3: Determinar la relación entre Realización Personal y el estrés de los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad Distrital de Chicama año 2017.

Tabla 3.3 Relación entre Realización Personal y el estrés.

Correlaciones		Realización Personal.	Estrés
Realización Personal	Coeficiente de Correlación	1.000	-,492**
	Sig. (Bilateral)		.004
Rho de Spearman	N	33	33
	Coeficiente de Correlación	-,492**	1.000
Estrés	Sig. (Bilateral)	.004	
	N	33	33

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 3.3, representada por la correlación Rho de Spearman entre Realización personal y el Estrés, dio como resultado una relación inversa de -492, lo cual indica que existe relación de grado negativa moderada debido a que cuando realización personal mejora el estrés de los trabajadores disminuye.

Objetivo4: Determinar la relación entre Involucramiento Laboral y el estrés de los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad Distrital de Chicama año 2017.

Tabla 3.4 Relación entre Involucramiento Laboral y Estrés.

Correlaciones		Involucramiento Laboral	Estrés
Rho de Spearman	Involucramiento Laboral	Coefficiente de Correlación	1.000
		Sig. (Bilateral)	-.354*
		N	33
	Estrés	Coefficiente de Correlación	-.354*
		Sig. (Bilateral)	1.000
		N	33

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

La tabla 3.4, representada por la correlación Rho de Spearman entre Involucramiento Laboral y el Estrés, lo cual nos da como resultado una relación inversa de -.354, lo cual indica que existe relación de grado negativa baja, debido a que cuando el involucramiento laboral aumenta el estrés disminuye..

Objetivos: Determinar la relación entre Supervisión y el estrés de los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad Distrital de Chicama año 2017.

Tabla 3.5 Relación entre Supervisión y el Estrés.

Correlaciones		Supervisión	Estrés
Rho de Spearman	Supervisión	Coefficiente de Correlación	1.000
		Sig. (Bilateral)	-.386*
	Estrés	N	33
		Coefficiente de Correlación	-.386*
		Sig. (Bilateral)	.027
		N	33

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

La tabla 3.5, representada por la correlación Rho de Spearman entre Supervisión y el Estrés, lo cual nos da como resultado una relación inversa de -.386, lo cual indica que existe relación de grado negativa baja, por lo que si la supervisión mejora el estrés que tienen los trabajadores será menor.

Objetivos: Determinar la relación entre Comunicación y el estrés de los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad Distrital de Chicama año 2017.

Tabla 3.6 Relación entre Comunicación y el Estrés.

Correlaciones		Comunicación	Estrés
Rho de Spearman	Comunicación	Coefficiente de Correlación	1.000
		Sig. (Bilateral)	-.449**
	Estrés	N	33
		Coefficiente de Correlación	-.449**
		Sig. (Bilateral)	.009
		N	33

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 3.6, representada por la correlación Rho de Spearman entre Comunicación y el Estrés, lo cual nos da como resultado una relación inversa de -449, lo cual indica que existe relación de grado negativa moderada, ya que si la comunicación mejora el estrés que muestran los trabajadores tiende a bajar.

Objetivo7: Determinar la relación entre Condiciones Laborales y el estrés de los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad Distrital de Chicama año 2017.

Tabla 3.7 Relación entre Condiciones Laborales y el Estrés.

Correlaciones		Condiciones Laborales	Estrés
Rho De Spearman	Condiciones Laborales	Coeficiente De Correlación	1000
		Sig. (Bilateral)	-,507**
		N	,003
			33
	Estrés	Coeficiente De Correlación	1000
		Sig. (Bilateral)	-,507**
		N	,003
			33

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 3.7, representada por la correlación Rho de Spearman entre Condiciones Laborales y el Estrés, lo cual nos da como resultado una relación inversa de -507, lo cual indica que existe relación de grado negativa moderada, debido a que si las condiciones laborales mejoran el estrés será menor.

Objetivo General: Determinar la relación entre clima organizacional y estrés de los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad Distrital de Chicama año 2017.

Tabla 3.8 Relación entre Clima organizacional y Estrés.

Correlaciones			Clima Laboral.	Estrés
Rho de Spearman	Clima Laboral	Coeficiente De Correlación	1.000	-,755**
		Sig. (Bilateral)		.000
		N	33	33
	Estrés	Coeficiente De Correlación	-,755**	1.000
		Sig. (Bilateral)	.000	
		N	33	33

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 3.8, que pertenece al objetivo general representada por la correlación Rho de Spearman entre Clima organizacional y el Estrés, lo cual nos da como resultado una relación inversa de -755, lo que nos indica que existe relación de grado negativa Alta, esto genera que cuando el clima organizacional sea alto el estrés será bajo.

3.9 Contratación de Hipótesis

Hipótesis de Investigación

Hi: Existe una relación directa entre Clima Organizacional y Estrés de los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad Distrital de Chicama año 2017.

Hipótesis Nula

H0: No existe una relación directa entre Clima Organizacional y Estrés de los Trabajadores del área administrativa de la Municipalidad Distrital de Chicama año 2017.

Estadístico de las variables calculadas

$$t_c = \frac{r}{\sqrt{\frac{1-r^2}{n-2}}}$$

$$\frac{0.455486281}{\sqrt{\frac{1-0.455486281^2}{33-2}}} = -4.22$$

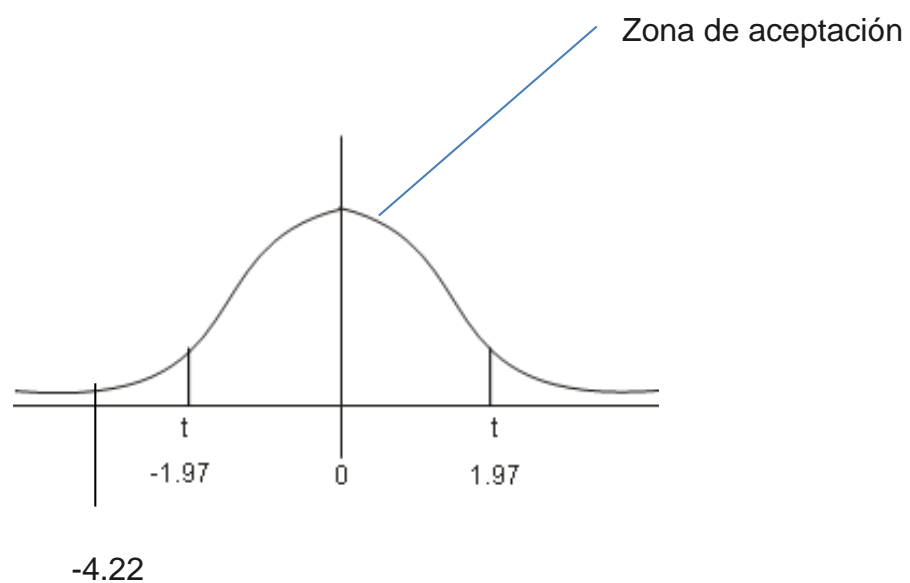
Dónde:

t: Valor de prueba t

r: Ajuste del modelo en Excel

n: Muestra

Regiones



El valor hallado $t = -4.22$, es mayor a -1.97 , es decir que el valor se encuentra fuera de la zona de aceptación por lo que se concluye que se rechaza la hipótesis nula y esto significa que hay relación entre las variables clima organizacional y estrés.

IV. DISCUSIÓN

IV. Discusión

Esta investigación se desarrolló por la necesidad de identificar el nivel de clima organizacional actual se encuentra desfavorablemente afectando a los trabajadores de esta municipalidad, Así mismo identificar el nivel de estrés en el que están los trabajadores. Lo cual es muy importante en toda organización realizar las labores diarias de manera armoniosa, y que no exista ningún tipo de problema alguno que llegue a perjudicar tanto al trabajador y a la organización. Consecuentemente al existir problemas en el clima organizacional en las municipalidades se genera un ambiente desfavorable el cual se debe mejorar.

El primer objetivo fue identificar el nivel de clima organizacional en que se encuentran los trabajadores del área administrativa de la municipalidad distrital de Chicama, por lo que se obtuvo como resultado en la tabla 3.1 que el nivel de clima organizacional que poseen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chicama es de nivel Medio, debido a que en la dimensión Realización Personal se encuentra en un nivel desfavorable la cual existe pocas posibilidades de progresar, escasas capacitaciones hacia los trabajadores y no se reconocen los logros a los trabajadores reafirmado por 18 trabajadores con el 55% de la encuesta. Lo cual se corrobora con Chica (2015) quien concluye que existe un nivel Alto de clima organizacional representado por 39 trabajadores con un porcentaje de 86,67% del resultado.

El segundo objetivo fue Identificar el nivel de Estrés en que se encuentran los trabajadores del área administrativa en la municipalidad distrital de Chicama, por lo que se obtuvo como resultado en la tabla 3.2 que existe un nivel Alto de estrés, reafirmado por 24 trabajadores con un porcentaje del 73% de la encuesta. Refutando la investigación de Chica (2015) cuyo objetivo específico fue Identificar el nivel de estrés laboral en los trabajadores de la

Compañía Sweaden, concluyendo que existe un bajo nivel de estrés considerado por 36 trabajadores con porcentaje de 80% de la encuesta.

El tercer objetivo específico fue determinar la relación entre realización personal y el estrés de los trabajadores del área administrativa de la municipalidad distrital de Chicama, el cual se realizó el método de correlación rho de Spearman teniendo como resultado en la tabla 3.3 que existe una correlación negativa moderada de -0.492 y un nivel de significación de 0.004 lo que indica que a mejor realización personal el estrés disminuye, lo cual se corrobora con Bustinza (2016) quien concluye en sus resultados que existe relación el estrés con la capacidad de cada profesional. Así mismo Palma (2009, citado por Arizaga, 2014) afirma que “la realización personal favorece el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de mejorar el futuro” (p. 31).

El cuarto objetivos específico fue determinar la relación entre involucramiento laboral y el estrés de los trabajadores del área administrativa de la municipalidad distrital de Chicama, obteniendo como resultado en la tabla 3.4 que existe una correlación negativa baja de -0.354 y un nivel de significación de 0.043 lo que indica que a mejor involucramiento laboral existe bajo estrés, lo cual ratifico a Bustinza (2016) quien concluye en sus resultados que existe relación entre estrés y la Orientación organizacional. Así mismo Palma (2009, citado por Arizaga, 2014) afirma que “el involucramiento laboral surge con la identificación de los valores organizacionales, compromiso para con el cumplimiento y progreso de la organización” (p. 31).

El quinto objetivo específico determinar la relación entre supervisión y el estrés de los trabajadores del área administrativa de la municipalidad distrital de Chicama año 2017. Obteniendo como resultado en la tabla 3.5 que existe una correlación negativa baja de -0.386 y un nivel significativo de 0.027 lo que se indica que a mejor supervisión el estrés tiende a bajar. Lo cual se refuta los resultados de Bustinza (2016) quien concluye en sus resultados que no existe

relación entre estrés y el estilo de dirección. Así mismo Palma (2009, citado por Arizaga, 2014) indica que “la supervisión son apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario” (p. 31).

El sexto objetivo específico que es determinar la relación entre comunicación y el estrés de los trabajadores del área administrativa de la municipalidad distrital de Chicama, lo cual se obtuvo en la tabla 3.6 que existe una correlación negativa moderada de -0.449 y un nivel significativo de 0.009 lo que se indica que a mejor comunicación el estrés tiende a disminuir. Lo cual se corrobora con Bustinza (2016) quien concluye que existe relación entre estrés y comunicación. Así mismo Palma (2009, citado por Arizaga, 2014) señala que “la comunicación es la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma” (p. 31).

El séptimo objetivo específico determinar la relación entre condiciones laborales y el estrés de los trabajadores del área administrativa de la municipalidad distrital de Chicama año. Lo cual se obtuvo como resultado en la tabla 3.7 que existe relación negativa moderada de -0.507 y un nivel de significancia de 0.003 lo que indica que a mejor Condiciones laborales existe menor estrés. Corroborando a Bustinza (2016) quien concluye que existe relación entre estrés y medio ambiente físico. Así mismo Palma (2009), citado por Arizaga, (2014) Aduce que las condiciones laborales existe cuando la organización provee los elementos principales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las actividades encomendadas a cada trabajador (p. 31).

Finalmente para poder determinar el objetivo general el cual utilice la correlación entre clima organizacional y estrés, y se aplicó el método de correlación Rho de Spearman, hallándose como resultado una correlación negativa Alta con un coeficiente de correlación de -0.755 y un nivel de significación de 0.000 lo cual indica que es significativa debido a que el valor ($p < 0.1$), entre las variables Clima Organizacional y Estrés. Esta investigación se puede corroborar con Rodríguez (2012) presentando como objetivo diagnosticar y relacionar el clima organizacional con el estrés laboral en los operadores de un grupo de subestaciones eléctricas del centro de Venezuela, donde los resultados obtenidos fueron que existe un correlación inversa no significativa con un $p = -0.116$ lo cual indica que las variables se relacionan.

A los datos obtenidos basados en la realidad de esta municipalidad serán beneficiosos para las municipalidades que buscan identificar los posibles problemas de Clima Organizacional por el que están pasando.

V. CONCLUSIÓN

V. Conclusión

5.1 Se identificó el nivel de clima organizacional que tienen los trabajadores del área administrativa de la municipalidad distrital de Chicama y se percibió que 18 trabajadores con el 55% reafirmaron que el nivel de Clima Organizacional es Medio, mientras que 15 trabajadores con el 45% afirman que es Favorable, debido a que el indicador Realización Personal se encuentra en un nivel desfavorable la cual existe pocas posibilidades de progresar, escasas capacitaciones hacia los trabajadores y no se reconocen los logros a los trabajadores, mientras que el indicador involucramiento laboral presenta un nivel medio ya que existen trabajadores que están comprometidos con la organización. (Tabla 3.1)

5.2 Se pudo identificar el nivel de estrés que tienen los trabajadores del Área Administrativa de la municipalidad distrital de Chicama y se percibió que 24 trabajadores con el 73% reafirmaron que el nivel de Estrés es Alto, mientras que 9 trabajadores con el 27% afirman que es Muy Alto, debido a que el indicador respaldo del grupo presenta alto nivel de estrés lo cual los trabajadores consideran que cuando no son respaldados por su grupo de trabajo y no se les brinde ayuda técnica cuando se necesita les causa estrés, mientras que el indicador clima organizacional presenta un nivel intermedio de estrés ya que las políticas generales propuestas por la gerencia no les generan poco estrés. (Tabla 3.2)

5.3 Se pudo determinar la relación entre la realización personal y el estrés de los trabajadores del área administrativa de la municipalidad distrital de Chicama año 2017, se obtuvo una correlación negativa moderada de -0.492 en la cual se afirma que a mejor Realización Personal el estrés tiende disminuir. debido a que el indicador Realización Personal se encuentra en un nivel desfavorable la cual existe pocas posibilidades de progresar, escasas capacitaciones hacia los trabajadores y no se reconocen los logros a los trabajadores. (Tabla 3.3)

5.4 Se llegó a la determinar la relacionada entre involucramiento laboral y el estrés de los trabajadores del área administrativa de la municipalidad distrital de Chicama año 2017, lo cual se obtuvo una correlación negativa baja de $-0,354$ en la cual se afirma que a mejor Involucramiento Laboral el Estrés es menor. Por lo que en el indicador involucramiento laboral se encuentra en un nivel medio ya que existe poco conocimiento de la visión, misión y valores en la institución, pocos alcanzan una buena calidad de vida laboral y se trata de hacer mejor las cosas al día (Tabla 3.4)

5.5 Se llegó a la determinación relacionada entre la Supervisión y el Estrés de los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad Distrital de Chicama año 2017, se obtuvo una correlación negativa baja de $-0,386$ en la cual se afirma que a mejor supervisión el estrés tiende a bajar. Debido a el indicador supervisión se encuentra en un nivel medio ya que en la organización no se mejoran continuamente los métodos de trabajo, no se realizan evaluaciones de trabajo (Tabla 3.5).

5.6 Se llegó a determinar la relación entre la Comunicación y el Estrés de los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad Distrital de Chicama año 2017, se obtuvo una correlación negativa moderada de $-0,449$ en la cual se afirma que a mejor Comunicación el Estrés tiende ser más bajo. Debido a que el indicador comunicación se encuentra en un nivel medio por lo que es posible la interacción con personas de mayor jerarquía, y se conocen los avances de otras áreas de la organización. (Tabla 3.6)

5.7 Se llegó a determinar la relación entre Condiciones Laborales y el Estrés de los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad Distrital de Chicama año 2017, la cual se obtuvo una correlación negativa moderada de $-0,507$ en la cual se afirma que a mejor condición laboral el estrés tiende ser bajo. Debido a que el indicador condiciones laborales se encuentra en un

nivel medio ya que las remuneraciones están desacuerdo al desempeño y existe buena administración de recursos (Tabla 3.7)

5.8 De los resultados se concluye que existe correlación directa entre Clima organizacional y estrés obteniendo como resultado que existe una correlación Inversa negativa Alta con un coeficiente de correlación de -0.755, lo cual indica que a mejor clima organizacional el estrés tiende a ser menor. (Tabla 3.8)

VI.RECOMENDACIÓN

VI. Recomendación

- 6.1 Se recomienda al Alcalde implementar un plan de mejora sobre clima organizacional, de los indicadores Realización personal y Supervisión que presentaron índices bajos que afectan a los trabajadores.
- 6.2 Se sugiere al Jefe de recursos humanos brindar charlas constantes a los trabajadores de las metas que se establecen y de los resultados que se alcanzan globalmente, para que de esta manera los trabajadores se sientan identificados con los objetivos organizacionales y comprometidos con la Municipalidad.
- 6.3 Se recomienda al Jefe de Recursos Humanos aplicar test o pruebas que midan el estrés laboral y hacer reuniones interactivas periódicas; para tener un estudio situacional de la empresa y no permitir que el nivel de estrés aumente en la Municipalidad.
- 6.4 Se recomienda al Alcalde Implementar un plan prevención sobre estrés laboral y clima organizacional, que mediante estrategias de liderazgo, adaptación, comunicación, desarrollo personal y Autoestima les permita mantener un ambiente laboral adecuado, haciendo énfasis en mejorar la salud de los trabajadores.
- 6.5 Se recomienda a futuros investigadores que se realice una investigación explicativa donde se aplique un programa de inteligencia emocional para mejorar el clima organizacional y estrés laboral

VII.REFERENCIAS

VII. Referencias

- Arias (2012). *Definición de Estrés laboral*. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662012000400004
- Bustinza (2016). *Influencia Del Clima Organizacional en el Estrés Laboral en empresas Mineras, Caso Antapaccay, Cusco 2014* Recuperado de <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/2202>
- Carbajal (2011). *Cultura y Clima Organizacional*. Recuperado de <https://www.entrepreneur.com/article/264408>
- Chiavenato (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Quinta Ed. Santa Fe de Bogotá. Colombia: Editorial McGraw-Hill.
- Chiavenato (2007). *Administración de Recursos Humanos El Capital Humano de las Organizaciones*. Octava Ed. México: Editorial Atlas, S.A.
- Chiavenato, I (2011). *Administración de Recursos Humanos El Capital Humano de las Organizaciones*. Novena Ed. México: Editorial Edamsa Impresiones S.A.
- Chica, W. (2015) *Clima Organizacional y su influencia en el Estrés Laboral de los colaboradores de la compañía de seguros Sweaden, Quito – 2015*.
- García y Ibarra (2012). *Definición de Clima Organizacional* http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html
- Hellriegel, D. y Slocum, J. W. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Decima Ed. México: Editorial Thomson.
- Ivancevich, Konopaske y Matteson (2006). *Comportamiento Organizacional*. Séptima Ed. México: Editorial McGraw-Hill.
- Newstrom, J. G. (2011). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. 13 Ed. México: Editorial McGraw-Hill.

Quispe (2016). *Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima*. Recuperado de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/366/1/QUISPE%20GAMIO%2C%20SHERLLEY%20KATHERINE%20JULLY%20ROSS%20MERY.pdf>

Rodriguez (2012). *Relación entre el Clima Organizacional y el Estrés Laboral en los operadores de un grupo de subestaciones eléctricas del centro de Venezuela*. Realizada en la Universidad de Carabobo en el año 2012. Recuperado de <https://www.prevencionintegral.com/canal-orp/papers/orp-2012/relacion-entre-clima-organizacional-estres-laboral-en-operadores-grupo-subestaciones-electricas>

Ronquillo (2015) *Clima Organizacional y el Estrés laboral de los colaboradores de cooperativa Chibuleo Cía Ltda, Ambato – 2015*. Tesis Para obtener el título profesional en Ciencias Humanas y de la Educación. Universidad Técnica de Ambato de Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/14857/1/1.%20Tesis%20Srta.%20MAYRA%20RONQUILLO.pdf>

Sanchez, I. (2013). Ule Revistas Universidad de Leon. *Compromiso y estres laboral de los empleados de bancos y cajas*. Recuperado de <http://revpubli.unileon.es/ojs/index.php/Pecvnia/article/view/1336/1064>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Consistencia

TITULO	PROBLEMA	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Clima Organizacional y Estrés de los Trabajadores del Área Administrativa de la Municipalidad Distrital de Chicama año 2017	¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el estrés de los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad Distrital de Chicama 2017?, ¿Cuál es el nivel de Estrés de los Trabajadores del área Administrativa de la Municipalidad distrital de Chicama año 2017?, ¿Qué relación existe entre realización personal y el estrés de los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad Distrital de Chicama año 2017?,	Clima Organizacional	Son las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización que influyen en su conducta de los trabajadores. (Anzola, 2003)	El clima organizacional son las características que describen una organización, el cual el clima organizacional de la municipalidad se medirá por medio del cuestionario de Sonia Palma (2004) adaptado por Sherley Quispe (2016).	Realización Personal	1,6,11,16,21,25,31,36,41,46.	Ordinal
					Involucramiento Laboral	2,7,12,17,22,27,32,37,42,47.	
					Supervisión	3,8,13,18,23,28,33,38,43,48.	
					Comunicación	39,24,9,14,4,44,34,19,29,49.	
					Condiciones Laborales	5,10,15,20,25,30,35,40,45,50.	

<p>¿Qué relación existe entre involucramiento laboral y el estrés de los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad Distrital de Chicama año 2017?, ¿Qué relación existe entre supervisión y el estrés de los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad Distrital de Chicama año 2017?, ¿Qué relación existe entre comunicación y el estrés de los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad Distrital de Chicama año 2017? y ¿Qué relación existe entre clima organizacional y el estrés de los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad Distrital de Chicama año 2017?</p>	<p>Estrés laboral</p>	<p>El estrés laboral es la sensación de ansiedad o la tensión física que se presenta cuando un individuo piensa que las exigencias que pasan sobre él son muy superiores a su capacidad para enfrentarlas. Hellriegel y Slocum (2009))</p>	<p>El estrés laboral ocurre cuando existe exceso de las exigencias normales de trabajo, y se medirá el estrés de acuerdo al cuestionario de Ivancevich y Matteson (1989) adaptado por Sherley Quispe (2016) que mide el nivel de estrés.</p>	<p>Territorio organizacional</p>	<p>1,10,11,12.</p>	<p>Ordinal</p>
				<p>Tecnología</p>	<p>2,12,16,24.</p>	
				<p>Influencia del líder</p>	<p>3,15,22.</p>	
				<p>Falta de cohesión</p>	<p>4,14,25.</p>	
				<p>Respaldo del grupo</p>	<p>5,6,13,17.</p>	
				<p>Estructura organizacional</p>	<p>7,9,18,21.</p>	
				<p>Clima organizacional</p>	<p>8,19,23.</p>	

Anex N° 02: CUESTIONARIO PARA EL CLIMA ORGANIZACIONAL

EDAD: _____

SEXO:



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

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

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

Anexo N° 03: CUESTIONARIO PARA EL ESTRÉS LABORAL

INSTRUCCIONES:

Indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés para usted anotando el número que la mejora describa.

1 si la condición NUNCA es fuente de estrés

2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés

3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés

4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés

5 si la condición FRECUENTE MENTE es fuente de estrés

6 si la condición GENEREALMENTE es fuente de estrés

7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés

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

N	ITEMS	NUNCA	RARAS VECES	OCASIO NALMENTE	ALGUNAS VECES	FRECUEN TEMENTE	GENERAL MENTE	SIEMPRE
8	¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?							
9	¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?							
10	¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?							
11	¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?							
12	¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?							
13	¿El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?							
14	¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?							
15	¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?							
16	¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?							
17	¿El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?							
18	¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?							

N	ITEMS	NUNCA	RARAS VECES	OCASIO NALMENTE	ALGUNAS VECES	FRECUEN TEMENTE	GENERAL MENTE	SIEMPRE
19	¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?							
20	¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?							
21	¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?							
22	¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?							
23	¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?							
24	¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?							
25	¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?							

ANEXO N° 04

Confiabilidad del instrumento de Clima Organizacional

Autor: Sherlley Katherine Jully Rossmery Quispe Gamio

Institución: Universidad Autónoma del Perú

Año: 2016

- **Validez**

La validez fue determinada a través del análisis factorial de componentes principales, este procedimiento se hizo mediante la información obtenida de entidades particulares y estatales de Lima Metropolitana. Los resultados del análisis de los componentes principales de la Escala de Clima CL-SPC, se estructuraron en 5 factores que explicaron el 41.858 de la varianza total. La validez estimada por el método de jueces y el análisis del poder discriminativo de los ítems obtuvo una correlación de 0.87 y 0.84 respectivamente.

- **Fiabilidad**

Realizaron un estudio de 1323 trabajadores dependientes de empresas de producción y de servicios tanto estatales como particulares, con la finalidad de determinar la fiabilidad de la escala empleada en esta investigación a través del análisis de consistencia interna, determinando el coeficiente del Alpha de Cronbach. Respecto a la escala de clima laboral CL- SPC, obtuvieron una valoración de 0,97.

ANEXO N° 05:

Confiabilidad del instrumento del Instrumento de Estrés Laboral

Autor: Sherlley Katherine Jully Rossmery Quispe Gamio

Institución: Universidad Autónoma del Perú

Año: 2016

- **Validez**

La validez fue determinada a través del análisis factorial de componentes principales, este procedimiento se hizo mediante la información obtenida de un Contact Center de Lima. Los resultados del análisis de los componentes principales de la escala de estrés laboral OIT-OMS, se estructuraron en 2 factores que explicaron el 43,55% de la varianza total.

Constituidos con ítems de peso factorial superior a 0,37 y la validez relevante es de 65% en el cuestionario en general.

- **Fiabilidad**

En un estudio con 203 asesores telefónicos se obtuvo la fiabilidad de la escala empleada en esta investigación a través del análisis de consistencia interna, determinando el coeficiente del Alpha de Cronbach. Respecto a la escala de estrés laboral OIT-OMS, obtuvieron una valoración de 0,9218.

ANEXO N° 06:

Ficha Técnica del Cuestionario de Clima Organizacional

Autor: Sherlley Katherine Jully Rossmery Quispe Gamio

Institución: Universidad Autónoma del Perú

País: Perú

Año: 2016

Versión; Original en idioma Español

Administración: Colectiva Individual

Duración: 30 minutos (aproximadamente).

Objetivo: Medir el Clima Organizacional

Dimensiones:

- Realización Persona
- Involucramiento Laboral
- Supervisión
- Comunicación
- Condiciones laborales

ANEXO N° 07

Ficha Técnica del Cuestionario de Estrés Laboral

Autor: Sherley Katherine Jully Rossmery Quispe Gamio

País: Perú

Año: 2016

Versión; Original en idioma Español

Administración: Colectiva Individual

Duración: 15 minutos (aproximadamente).

Objetivo: Medir el Estrés Laboral

Dimensiones:

- Territorio organizacional
- Tecnología
- Influencia del líder
- Falta de cohesión
- Respaldo del grupo
- Estructura organizacional
- Clima organizacional.

ANEXO N° 10: BASE DE DATOS DEL ESTRÉS

INDICADOR	Clima organizacional					Estructura Organizacional					Territorio Organizacional				Tecnología				Influencia del Líder					Falta de Cohesión					Respaldo del Grupo			
	1	10	11	20	TOTAL	2	12	16	24	TOTAL	3	15	22	TOTAL	4	14	25	TOTAL	5	6	13	17	TOTAL	7	9	18	21	TOTAL	8	19	23	TOTAL
Trabajador 1	2	2	2	2	8	5	3	7	5	20	5	3	5	13	5	6	6	17	5	5	5	6	21	5	5	7	7	24	6	7	7	20
Trabajador 2	3	3	3	3	12	4	4	3	5	16	4	3	6	13	3	7	4	14	4	4	5	5	18	5	6	6	7	24	6	6	5	17
Trabajador 3	4	4	4	4	16	4	4	5	6	19	3	4	5	12	4	4	4	12	5	6	6	6	23	7	5	6	5	23	5	5	7	17
Trabajador 4	2	2	2	2	8	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	3	7	15	4	6	4	6	20	4	4	3	5	16	5	6	7	18
Trabajador 5	1	1	1	1	4	4	6	5	5	20	5	5	4	14	4	5	6	15	4	7	7	5	23	7	5	6	7	25	6	6	6	18
Trabajador 6	3	3	3	3	12	4	5	5	7	21	4	4	5	13	5	5	4	14	7	7	5	5	24	6	7	7	5	25	6	5	5	16
Trabajador 7	1	1	1	1	4	5	7	7	5	24	5	5	7	17	5	5	5	15	6	4	7	5	22	7	5	5	5	22	5	6	6	17
Trabajador 8	4	4	4	4	16	5	7	5	6	23	5	7	6	18	4	5	6	15	4	5	7	5	21	5	5	5	6	21	6	6	6	18
Trabajador 9	4	4	4	4	16	5	7	5	5	22	5	6	5	16	5	6	6	17	3	6	7	6	22	6	4	7	7	24	5	7	6	18
Trabajador 10	1	1	1	1	4	4	5	7	6	22	4	5	4	13	4	7	6	17	5	7	7	6	25	5	6	6	7	24	5	6	7	18
Trabajador 11	3	3	3	3	12	5	5	7	5	22	5	6	5	16	4	6	7	17	2	7	4	5	18	6	5	7	7	25	5	7	6	18
Trabajador 12	2	2	2	2	8	5	7	5	6	23	6	5	5	16	6	5	6	17	6	6	5	4	21	5	6	6	7	24	6	6	6	18
Trabajador 13	4	4	4	4	16	5	5	7	5	22	4	7	5	16	4	5	5	14	5	6	5	6	22	6	6	5	6	23	5	7	7	19
Trabajador 14	2	2	2	2	8	5	7	6	7	25	6	6	6	18	5	6	6	17	6	7	7	6	26	6	6	7	7	26	6	6	7	19
Trabajador 15	3	3	3	3	12	4	5	5	5	19	4	5	5	14	6	5	6	17	7	6	5	6	24	5	6	7	7	25	5	5	7	17
Trabajador 16	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	7	5	17	4	6	7	17	6	7	6	6	25	5	5	7	7	24	5	6	7	18
Trabajador 17	2	2	2	2	8	4	6	5	6	21	6	7	6	19	5	6	6	17	4	7	5	5	21	6	6	6	7	25	6	7	6	19
Trabajador 18	3	3	3	3	12	4	5	7	5	21	5	5	6	16	6	5	6	17	5	7	5	6	23	6	5	7	7	25	6	7	7	20
Trabajador 19	3	3	3	3	12	5	5	7	7	24	5	6	5	16	5	6	7	18	6	6	6	5	23	5	5	5	7	22	5	5	7	17
Trabajador 20	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	6	5	5	16	6	6	6	18	3	7	5	6	21	6	5	7	7	25	6	7	7	20
Trabajador 21	3	3	3	3	12	4	7	5	5	21	4	7	7	18	6	6	7	19	6	5	7	6	24	6	6	7	6	25	5	6	7	18
Trabajador 22	1	1	1	1	4	5	6	5	6	22	5	6	5	16	6	5	6	17	6	7	5	5	23	6	7	7	7	27	5	7	6	18
Trabajador 23	3	3	3	3	12	5	4	5	5	19	4	5	5	14	6	5	6	17	4	7	5	6	22	6	6	7	7	26	6	7	7	20
Trabajador 24	4	4	4	4	16	4	7	7	7	25	5	6	5	16	6	6	6	18	6	6	5	6	23	5	6	6	7	24	6	5	7	18
Trabajador 25	3	3	3	3	12	5	6	5	5	21	4	7	5	16	5	5	6	16	5	7	4	6	22	6	5	6	7	24	5	6	7	18
Trabajador 26	2	2	2	2	8	4	7	5	5	21	5	6	7	18	5	5	6	16	5	7	4	4	20	5	5	5	7	22	5	7	6	18
Trabajador 27	3	3	3	3	12	5	5	5	6	21	6	5	5	16	5	5	6	16	5	6	4	6	21	7	7	5	5	24	5	6	6	17
Trabajador 28	2	2	2	2	8	6	7	6	6	25	6	7	7	20	5	5	6	16	5	5	6	5	21	5	6	6	7	24	7	7	6	7
Trabajador 29	3	3	3	3	12	4	6	6	5	21	5	7	5	17	5	5	6	16	3	5	7	6	21	7	7	5	7	26	5	7	6	18
Trabajador 30	2	2	2	2	8	5	6	5	6	22	5	7	6	18	4	5	6	15	2	6	5	7	20	7	5	7	7	26	4	5	7	16
Trabajador 31	3	3	3	3	12	4	7	7	5	23	6	7	5	18	3	5	6	14	7	7	4	6	24	5	5	5	7	22	5	6	6	17
Trabajador 32	3	3	3	3	12	4	4	5	5	18	5	7	6	18	7	5	6	18	2	7	6	6	21	5	7	5	7	24	6	7	6	19
Trabajador 33	2	2	2	2	8	6	7	7	5	25	6	6	5	17	5	5	7	17	6	7	7	6	26	5	6	7	7	25	6	7	6	19

ANEXO N° 10: BASE DE DATOS PROMERDIO POR INDICADOR

INDICADORES	ITEMS	PROMEDIO
Realización Personal	Existen oportunidades de progresar en la institución	2.1
	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados	3.7
	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo	3.6
	Se valora los altos niveles de desempeño	2.4
	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros	3.6
	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse	2.4
	Los jefes promueven la capacitación que se necesita	2.2
	La empresa promueve el desarrollo personal	2.7
	Los objetivos del trabajo están claramente definidos	4.0
	Se reconocen los logros en el trabajo	1.8
	TOTAL DE INDICADOR	2.8
Involucramiento Laboral	Se siente compromiso con el éxito en la organización	4.1
	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	3.7
	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización	4.2
	Los trabajadores están comprometidos con la organización	4.3
	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día	2.9
	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal	3.8
	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante	3.4
	Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal	4.1
	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución	3.3
	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	2.7
TOTAL DE INDICADOR	3.7	

Supervisión	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan	3.8
	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo	2.8
	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea	3.0
	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	3.3
	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas	3.9
	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades	4.1
	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo	3.2
	Los objetivos del trabajo están claramente definidos	3.7
	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos	3.5
	Existe un trato justo en la empresa	4.1
	TOTAL DE INDICADOR	3.5
Comunicación	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen	3.8
	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía	3.3
	En mi oficina, la información fluye adecuadamente	3.7
	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa	4.2
	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo	3.5
	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas	3.5
	La institución fomenta y promueve la comunicación interna	3.6
	Existen suficientes canales de comunicación	3.4
	En la institución se afrontan y superan los obstáculos	3.6
	Se conocen los avances en otras áreas de la organización	3.1
TOTAL DE INDICADOR	3.6	
Condiciones Laborales	Los compañeros de trabajo cooperan entre si	3.8
	Los objetivos de trabajo son retadores	3.8
	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad	3.7
	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado	3.8
	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede	3.9
	Existe buena administración de los recursos	3.5
	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones	2.9
	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución	3.7
	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo	4.0
	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros	3.1
TOTAL DE INDICADOR	3.6	

ANEXO N° 11: BASE DE DATOS PROMERDIO POR INDICADOR

INDICADOR	ITEMS	PROMEDIO
Clima organizacional	¿El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?	2.7
	¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?	2.7
	¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?	2.7
	¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?	2.7
	TOTAL DE INDICADOR	2.7
Estructura Organizacional	¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?	4.6
	¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?	5.6
	¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?	5.6
	¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?	5.5
	TOTAL DE INDICADOR	5.3
Territorio Organizacional	¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?	4.9
	¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?	5.7
	¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?	5.4
	TOTAL DE INDICADOR	5.4
Tecnología	¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?	4.9
	¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?	5.3
	¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?	5.9
	TOTAL DE INDICADOR	5.4

Influencia del Líder	¿El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa?	4.8
	¿El que mi supervisor no me respete me estresa?	6.2
	¿El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?	5.5
	¿El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?	5.6
	TOTAL DE INDICADOR	5.5
Falta de Cohesión	¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?	5.7
	¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?	5.6
	¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?	6.1
	¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?	6.6
	TOTAL DE INDICADOR	6.0
Respaldo del Grupo	¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?	5.5
	¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?	6.2
	¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?	6.4
	TOTAL DE INDICADOR	6.0