



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Relación entre clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central - 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

**Br. Kevin Steve Castillo Rojas**

**ASESOR:**

**Ms. Walter Adán Bejarano Escalante**

**SECCIÓN:**

**Ciencias empresariales**

**LÍNEA DE INVESTIGACION:**

**Desarrollo del talento humano**

**PERÚ– 2017**

PAGINA DEL JURADO



.....  
Dr. Edwin López Robles  
Presidente



.....  
Dra. Jaela Reña Romero  
Secretaria



.....  
Ms. Walter Adán Bejarano Escalante  
Vocal

## DEDICATORIA

A mis padres, quienes con su cariño y su ánimo permitieron a su hijo explorar el mundo

A mi esposa, quien con su amor incondicional estuvo, está y estará siempre a mi lado para decirme nunca me rinda

A mi querido hijo, quien con la luz de sus ojos y sus pequeñas caricias, me llena el corazón del más puro amor que solo Dios puede igualar.

Kevin Steve

## **AGRADECIMIENTO**

A los trabajadores y funcionarios del Gobierno Regional de Ancash, quienes con su profesionalismo buscan rescatar a una región golpeada por la corrupción, y por permitirme aportar con un grano de arena para la mejora de la gestión pública, a través de la presente tesis.

El Autor

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

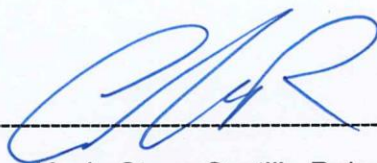
Yo, Kevin Steve Castillo Rojas, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 71043787; con la tesis titulada "Relación entre clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central - 2017".

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo tanto la tesis no ha sido plagiada total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados, y por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la faltas de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chimbote, agosto 2017



Kevin Steve Castillo Rojas

DNI N° 71043787

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

Se presenta la tesis titulada: “Relación entre clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central - 2017”; realizada de conformidad con el Reglamento de Investigación de Postgrado vigente, para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública.

El informe está conformado por siete capítulos: capítulo I, introducción; capítulo II, método; capítulo III, resultados; capítulo IV, discusión; capítulo V, conclusiones; capítulo VI, recomendaciones; capítulo VII, referencias; además se incluye los anexos correspondientes.

Se espera, que esta investigación concuerde con las exigencias establecidas por esta Universidad y merezca su aprobación.

El Autor

## ÍNDICE

|  | Página    |
|--|-----------|
| Carátula   | i         |
| Página del Jurado  | ii        |
| Dedicatoria  | iii       |
| Agradecimiento   | iv        |
| Declaratoria de autenticidad   | v         |
| Presentación   | vi        |
| Índice   | viii      |
| Resumen  | ix        |
| Abstract   | x         |
| <b>I. INTRODUCCIÓN</b>   | <b>11</b> |
| 1.1. Realidad problemática   |           |
| 1.2. Trabajos previos  |           |
| 1.3. Teorías relacionadas con el tema  |           |
| 1.4. Formulación del problema  |           |
| 1.5. Justificación del estudio   |           |
| 1.6. Hipótesis   |           |
| 1.7. Objetivos   |           |
| <b>II. MÉTODO</b>  | <b>33</b> |
| 2.1. Diseño de investigación   |           |
| 2.2. Variables, operacionalización   |           |
| 2.3. Población y muestra   |           |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad |           |
| 2.5. Métodos de análisis de datos  |           |
| 2.6. Aspectos éticos   |           |
| <b>III. RESULTADOS</b>   | <b>45</b> |
| <b>IV. DISCUSIÓN</b>   | <b>54</b> |
| <b>V. CONCLUSIONES</b>   | <b>58</b> |
| <b>VI. RECOMENDACIONES</b>   | <b>61</b> |

## **VII. REFERENCIAS**

63

### **ANEXOS**

Anexo 1: Instrumentos

Ficha técnica de los instrumentos

Validez de los instrumentos

Confiabilidad de los instrumentos

Anexo 2: Matriz de consistencia

Anexo 3: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio

Anexo 4: Base de datos

Anexo 5. Artículo científico



## RESUMEN

El presente estudio de investigación, relaciona dos variables muy discutibles en la actualidad, las cuales son el clima organizacional y el estrés laboral, las cuales son factores primordiales dentro de la organización de una institución siendo la piedra angular que sostiene y determinar el nivel de éxito de la gestión a través de sus trabajadores, por lo tanto es importante indicar que el objetivo es el establecer la relación entre clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central – 2017.

La investigación es de tipo descriptivo correlacional, aplicada a una muestra de 30 trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central, a quienes se le aplicó el cuestionario de clima organizacional y estrés laboral. Asimismo, para el análisis de los resultados se presentó en cuadros y barras porcentuales y se aplicó el estadístico coeficiente de correlación de Pearson.

Además, se ha determinado a través de la correlación de Pearson que el grado de asociación o relación que establecen las variables clima organizacional y estrés laboral es  $r_{xy} = -0,534$ , el cual expresa que la relación es fuerte y negativa, es decir, este resultado manifiesta que a mejor clima organizacional menor estrés laboral. Finalmente, de acuerdo al resultado obtenido se ha determinado que sí existe relación entre las variables antes descritas.

**Palabras clave:** Clima organizacional, estrés laboral, agotamiento emocional, despersonalización, falta de realización profesional.

## ABSTRACT

The present research study relates two variables that are very controversial today, which are the organizational climate and the work stress, which are fundamental factors in the organization of an institution being the cornerstone that sustains and determine the level of success Of the management through its workers, therefore it is important to indicate that the objective is to establish the relationship between organizational climate and work stress in the workers hired by location of services of the Regional Government of Ancash Headquarters - 2017.

The research is a correlational descriptive type, applied to a sample of 30 workers hired by services of the Regional Government of Ancash Headquarters, to whom the questionnaire of organizational climate and work stress was applied. Also, for the analysis of the results was presented in percentage tables and bars and the statistical coefficient of Pearson correlation was applied.

In addition, it has been determined through Pearson's correlation that the degree of association or relationship established by the variables organizational climate and work stress is, which expresses that the relationship is strong and negative, that is, this result manifests that the better Organizational climate less work stress. Finally, according to the result obtained it has been determined that there is a relationship between the variables described above.

**Keywords:** Organizational climate, work stress, emotional exhaustion, depersonalization, lack of professional fulfillment.

**CAPÍTULO I**  
**INTRODUCCIÓN**

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día los ejecutivos de las distintas y/o entidades del estado han acrecentado su interés por establecer buenas interrelaciones bajo un clima organizacional que permita motivar al personal bajo su mando y así aumentar su desempeño, interés y satisfacción en el trabajo; es una ventaja para las organizaciones que el trabajador cuente con los elementos necesarios para desempeñarse adecuadamente, conservando y/o logrando la satisfacción, ya que los trabajadores satisfechos tienden a ser más cooperadores, adaptables y dispuestos al cambio. “Las empresas para obtener resultados positivos ante dicha situación, han concluido que la clave es el recurso humano, pues su trabajo es fundamental para el logro de los objetivos organizacionales y; así lograr un clima organizacional satisfactorio.” (Peña, Díaz & Carrillo, 2013, p. 34).

El mundo laboral ha experimentado una transformación importante en las últimas décadas en nuestro contexto sociocultural. La sociedad moderna con el contexto de internacionalización económica y la innovación de la tecnología han generado un proceso de grandes cambios por que han ido reduciendo las demandas físicas y han ido incrementando las demandas sobre la interacción psicosocial. El estrés laboral se ha convertido en un fenómeno relevante y reconocido socialmente, siendo vinculado con mucha frecuencia en la actividad laboral.

La sociedad tiene una conceptualización generalizada de lo que trata estrés laboral o clima organizacional, sin embargo por motivos propios de las labores que realizan, en la mayoría de veces se olvidan de su entorno y no asocian los problemas que puedan tener en base a estos dos términos. Muchos de los casos que se presentan en la vida cotidiana, demuestran que las personas desconocen mucho de los factores asociados al estrés laboral o a un mal clima organizacional, las cuales desencadenan saturación física y mental de los trabajadores, generando diversas consecuencias que no solo afectan a su salud, sino también a su entorno familiar.

Actualmente en el mundo, las personas en general al momento de la obtención de un empleo o el simple hecho de aceptar nuevos retos para la

concretización de sus objetivos, se somete en su mayoría a presiones, tal como la sobrecarga laboral, horas extras, entre otros factores las cuales uno por necesidad debe de aceptar. Siendo así, se origina lo comúnmente llamado estrés, lo cual normalmente se describe una condición negativa, causando cambios fisiológicos en el cuerpo y en la mente.

El presente capítulo contiene la realidad problemática, los trabajos previos, los teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación, las hipótesis y los objetivos tanto general como específicos..

### **1.1. Realidad problemática**

A nivel internacional, el clima organizacional es un tema de gran importancia para las instituciones, organizaciones y empresas, que encaminan su gestión en el continuo mejoramiento del ambiente de trabajo. Es por ello que, el clima organizacional se denota como un factor importante para el desarrollo institucional y empresarial, para lo cual, debe de existir un estudio en profundidad, a efecto de buscar la forma de prevenir y/o combatir los malos efectos que se podrían originar. El clima organizacional se vincula conjuntamente con los objetivos planteados dentro de la institución, el cual genera a su vez el comportamiento subjetivo de los colaboradores. (Dessler, 1979, p. 83)

Es por ello, que su definición se basa en el enfoque objetivo, esto quiere decir de la percepción del trabajador que tiene frente a sus necesidades sociales, si es que se satisfacen o si gozan del sentimiento de la labor cumplida. Es menester indicar que, otro factor importante que se debe tomar en cuenta, es la consideración, hasta qué punto al trabajador juzga el comportamiento de su jefe inmediato y si es sustentado o emocionalmente distante, lo cual provoca en su mayoría la poca producción por parte del mismo. Según el autor García (2009) afirma que: “El clima organizacional nace de la idea de que el hombre vive en ambientes complejos y dinámicos, puesto que las organizaciones están compuestas de personas, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan el ambiente” (p. 11). Esto nos indica que los trabajadores que trabajan en equipo tienden a tener un comportamiento que aquellos colaboradores que trabajan de manera individual, el cual cuyo resultado es la

afectación del ambiente laboral.

El estrés laboral si bien es cierto es la reacción que puede tener el trabajador ante las exigencias y presiones que se presenten dentro de su entorno laboral, las cuales no se ajustan a sus capacidades profesionales y que ponen a prueba la misma para afrontar alguna situación. Esto quiere decir, que el resultado del estrés laboral en un trabajador, genera desequilibrio entre las exigencias y presiones, el cual afectarían obviamente a un trabajador saludable, quien a pesar de tener un grado de control, capacidad y buen desempeño profesional, puede decaer ante los efectos que surten a través de estas exigencias como son la sobrecarga laboral, despersonalización, entre otros factores. El estrés siempre tiende a poner prueba al colaborador, quien ante la exigencia y/o presión, no afronta como debería ser ante una situación o demuestra suficiente capacidad profesional ante un caso en específico. (Cox, 2004, p. 4)

A nivel nacional, la adecuada gestión del clima organizacional dentro de una empresa, no solo debe traducirse en la satisfacción de los trabajadores sino que también tiene que ver con cómo los trabajadores se sienten comprometidos con su ambiente de trabajo más allá de las responsabilidades de su cargo. Justamente un mal manejo del clima organizacional en una empresa y/o entidad del estado, trae como consecuencia que las propias personas no se van a sentir energizadas ni emocionalmente con la institución y eso repercute en los resultados de su área de trabajo y de la compañía.

A nivel regional, en la actualidad, el Gobierno Regional de Ancash es una entidad pública el cual dentro de su estructura orgánica comprende órganos desconcentrados y descentralizados los cuales son dirigidos por personal profesional, técnico y colaborador. Se entiende que dentro de la administración pública, los trabajadores son aquellos que se encargan de realizar actividades que beneficiarán a la entidad y a cada uno de ellos; asimismo, estos trabajadores realizan labores que en su mayoría no se encuentran dentro de sus funciones, generándose de esta forma sobrecarga laboral y lo peor aún, es que el estado en el que se encuentran sus instalaciones a veces no son las adecuadas, por lo que, los trabajadores no cuenta con las herramientas suficientes para la aplicación

correcta de sus funciones. Lamentablemente, esto genera en el trabajador un estrés laboral el cual se origina por la mala organización y un mal clima organizacional.

En esa línea argumentativa, voy a detallar la experiencia laboral que se viene desarrollando en el Gobierno Regional de Ancash, toda vez se puede percibir y vivir una serie de deficiencias a causa de un mal clima organizacional y por el estrés laboral, las cuales en un primer orden originan que los trabajadores sean deficientes en sus labores administrativas, y que su capacidad de gestión no es la adecuada para el desarrollo de las distintas actividades que se crean en la administración pública, otro factor importante en la falta de disponibilidad presupuestal, ya que los trabajadores mismo no se sienten motivados para realizar correctamente sus actividades y ello conlleva a que origine sobre carga laboral, otro factor importante es la falta de capacitación constante y permanente de los trabajadores, la falta de motivación en la realización de sus actividades laborales, remuneraciones salariales bajas, la falta de organización como equipo en el trabajo, falta de liderazgo, entre otros. Todos estos problemas descritos líneas arriba refleja la ineficiente realidad laboral por la que atraviesan los trabajadores, y estos mismos dan a notar el poco entusiasmo que tienen para realizar un buen trabajo y todo ello es causado por el estrés laboral y por lo tanto no se puede ser buen gestor público debido a estos hechos.

## **1.2. Trabajos previos**

Dentro del contexto clima organizacional y estrés laboral, existen investigaciones teóricas aplicadas en distintos lugares a nivel internacional, a nivel nacional, a nivel regional y a nivel local, tanto en instituciones públicas como privadas, las cuales generan controversias en base a los resultados que se obtienen y por ende se pueden obtener distintos puntos de vista, que ayuden a mejorar la problemática.

A nivel internacional, Batista (2010) en la tesis de maestría denominada “Impacto del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una industria automotriz”, presentado en la Universidad Autónoma de Querétaro, en la ciudad de Querétaro, México; en una investigación de tipo descriptivo evaluativo y

correlacional, con una muestra de 62 trabajadores de una empresa automotriz, llegó a la siguiente conclusión: El estrés laboral es un tema que cada día adquiere mayor interés, debido a los múltiples factores de tensión a los cuales están expuestas las personas, a su frecuente aparición, a la fuerte intensidad con que se presenta, a los efectos nocivos que producen al organismo en la parte física y mental, a los cambios que provocan en el comportamiento, ese estrés se ha convertido en un factor muy importante hoy en día dentro de la mayoría de las empresas, ya que cada día las empresas buscan objetivos más claros, niveles de productividad más competitivos, estándares de calidad más altos, lo que significa que la eficiencia y el rendimiento de los trabajadores debe ser el óptimo, y no debe verse mermado por factores estresantes. El estrés en el entorno laboral representa una amenaza para la salud de los trabajadores, a la actividad y rendimiento del trabajador. Esto ha traído como consecuencia el desequilibrio de la organización de las empresas. La hipótesis planteada en el presente trabajo fue rechazada ya que los resultados arrojaron que no existe una relación fuerte entre el estrés laboral y el desempeño en el trabajo. Asimismo es importante hacer mención nuevamente que aunque la hipótesis ha sido rechazada y no existe una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño en el trabajo, no se puede ignorar que si existe un nivel de estrés dentro de la empresa, que todavía no afecta directamente el desempeño laboral de los trabajadores, pero es muy importante estar monitoreando dichos niveles de estrés, ya que si se deja de darle seguimiento es muy fácil que los factores estresantes aumenten y no se detecte a tiempo situaciones que mermen con el desempeño de los trabajadores y ocasionen problemas dentro de la empresa.

Williams (2013) en la tesis de maestría denominada "Estudio Diagnóstico de Clima Laboral en una Dependencia Pública", presentado en la Universidad Autónoma de Nuevo León, en la ciudad de Monterrey, México; en una investigación de tipo Ex Post Facto transversal descriptivo, con una muestra de 20 personas de una dependencia pública, llegó a la siguiente conclusión: La motivación se ve seriamente afectada reflejando un personal desinteresado, con poca identificación con su institución laboral, incertidumbre profesionales, una comunicación deficiente entre los distintos niveles jerárquicos, tanto ascendente



como descendientemente, en cuando al liderazgo en la institución, se ve cada más afectado y con menor credibilidad por parte de los empleados lo cual es reforzado por la falta de acercamiento y confianza por ambas partes, por la falta de claridad al explicar los objetivos y la omisión de información que podría ser relevante para llevar a cabo efectivamente las actividades y la falta de retroalimentación hacia las acciones del personal. De las dimensiones que se evaluaron se resalta con una mejor calificación el trabajo en equipo encontrándose en niveles aceptables debido al tiempo que tienen laborando juntos los mismos elementos, la afinidad entre pares y al número reducido de empleados por equipo.

Meléndez (2015) en la tesis de maestría denominada “Relación entre clima laboral y el desempeño de los servidores de la subsecretaría administrativa financiera del Ministerio de Finanzas, en el periodo 2013-2014”, presentado en la Universidad Tecnológica Equinoccial, en la ciudad de Quito, Ecuador; en una investigación de tipo descriptiva explicativa correlacional, con una muestra de 32 personas del Ministerio de Finanzas, llegó a las siguientes conclusiones: En la primera conclusión menciona que el clima organizacional definitivamente no influye en los resultados, estos es en el desempeño laboral de los funcionarios de las diferentes direcciones.

A nivel nacional, Flores (2014) en la tesis de maestría denominada “Relación entre clima laboral y el nivel de estrés ocupacional en el personal del establecimiento de salud de Pomata, Puno, 2013”, presentado en la Universidad Católica de Santa María, en la ciudad de Arequipa, Perú, es una investigación de tipo correlacional, con una muestra de 30 personas que laboran en el establecimiento de salud de Pomata, llegó a las siguientes conclusiones: La primera conclusión indica que la mitad de los trabajadores en el establecimiento de salud Pomata, señalan un clima laboral negativo. Asimismo, en su segunda conclusión manifiesta que el personal de salud en el establecimiento de salud Pomata, la gran mayoría demuestra un nivel de estrés moderado. Y finalmente, en su tercera conclusión establece que el clima laboral está relacionado positivamente con el nivel de estrés ocupacional del personal en el establecimiento de salud de Pomata.

Quispe (2016) en la tesis de maestría denominada “Relación entre el estrés laboral de los trabajadores de la salud con el clima organizacional del Departamento de Gineco-Obstetricia del Hospital Regional Hipólito Unanue, Minsa, Tacna, 2014”, presentado en la Universidad Católica de Santa María, en la ciudad de Arequipa, Perú, es una investigación de tipo correlacional, con una muestra de 33 trabajadores de salud del Hospital Regional Hipólito Unanue, llegó a las siguientes conclusiones: La primera conclusión manifiesta que el nivel de estrés laboral en los trabajadores del departamento de gineco-obstetricia del Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna, se presenta en más de la mitad como bajo (55%). La segunda conclusión establece que el nivel de clima organizacional en el departamento de gineco-obstetricia del Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna, se presenta como intermedio en cerca de las dos terceras partes (64%). Y concluyendo con la tercera conclusión indica que el nivel de estrés laboral en los trabajadores se relaciona directamente con el nivel de clima organizacional del departamento de gineco-obstetricia del Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna.

A nivel regional, Terry (2014) en la tesis de maestría denominada “Relación del clima laboral y el síndrome de burnout en los profesores del Distrito de Yungay 2014”, presentado en la Universidad César Vallejo, en la ciudad de Huaraz, Perú; en una investigación de tipo correlacional, con una muestra de 25 profesionales de la educación, llegó a las siguientes conclusiones: La primera conclusión indica que el coeficiente de Pearson arrojó una correlación positiva  $0,39044 < 1$ , lo que representa una correlación positiva muy débil; con ello se explica que la variable clima laboral no influye significativamente en la variable síndrome de Burnout en los profesores de Yungay 2014.

Villaorduña (2015) en la tesis de maestría denominada “Estrés laboral de los docentes y su desempeño profesional en el CEBA “La Libertad”, Huaraz 2014”, presentado en la Universidad César Vallejo, en la ciudad de Huaraz, Perú; en una investigación de tipo correlacional, con una muestra de 45 alumnos del CEBA “La Libertad”, llegó a la siguiente conclusión: De la primera variable la cual es el estrés laboral del docente, el nivel cognitivo llegó a tener un 39% la cual indica que es la dimensión que influye de manera regular en el estrés laboral, el nivel

fisiológico obtuvo el 44% es la dimensión que más influye en el estrés laboral y el nivel motor obtuvo el 17% es la que menos influye en el estrés laboral. De la segunda variable desempeño profesional de los docentes se llega a la conclusión que el desempeño instructivo obtuvo un 42% es la dimensión que más influye en el desempeño profesional, el desempeño formativo llegó a obtener el 38% es la dimensión que influye de manera regular en el desempeño profesional y el desempeño desarrollador obtuvo el 20% es la que menos influye en el desempeño profesional. Debido a que ( $t_{cal} = 1,69 < t_{tab} = 1,74$ ) no existe una relación significativa entre las variables del estrés laboral del docente y el desempeño profesional con una correlación entre las variables regular ( $r_{xy} = 0,37$ ), lo que muestra que el desempeño de los docentes del CEBA La Libertad están relacionados con el estrés laboral. Existe una relación significativa entre las dimensiones cognitivo-subjetivo y el desempeño instructivo ( $t_{cal} = 2,58 > t_{tab} = 1,74$ ) con una correlación buena de ( $r_{xy} = 0,52$ ), lo que muestra que al personal docente del CEBA La Libertad le falta la parte cognitiva-subjetiva en términos generales. Existe una relación significativa entre las dimensiones fisiológico y el desempeño formativo ( $t_{cal} = 3,02 > t_{tab} = 1,74$ ) con una correlación buena de ( $r_{xy} = 0,58$ ), lo que muestra que al personal docente del CEBA La Libertad tiene una buena relación entre lo fisiológico y desempeño formativo. No existe una relación significativa entre las dimensiones observable o motor y el desempeño desarrollador ( $t_{cal} = 1,18 < t_{tab} = 1,74$ ) con una correlación negativa pobre de ( $r_{xy} = -0,26$ ), lo que muestra que al personal docente del CEBA La Libertad le falta la parte observable o motor.

A nivel local, Padilla (2013) en la tesis de maestría denominada “Relación de clima laboral y síndrome de burnout en docentes de la institución educativa “María de la Mercedes”, Nuevo Chimbote, 2011”, presentado en la Universidad César Vallejo, en la ciudad de Chimbote, Perú; en una investigación de tipo descriptivo correlacional, con una muestra de 40 trabajadores de la institución educativa “María de las Mercedes”, llegó a las siguientes conclusiones: En la primera conclusión prevalece el nivel bueno de Clima social laboral. En cuanto a sus dimensiones prevalece el nivel regular de las Relaciones y Autorrealización en un 54,55%. Así como prevalece el nivel bueno de estabilidad en un 61,61%, una

tendencia bastante distinta a la vista de otras dimensiones del clima laboral. Asimismo en la segunda conclusión, prevalece el nivel medio (47.22%) de síndrome de burnout. Y a nivel de dimensiones prevalece el nivel bajo de Agotamiento Emocional, (77.78%) así como el de despersonalización en un 86,11%. Asimismo en la tercera conclusión, prevalece el nivel alto de Realización Personal, (77.78%) una distribución bastante distinta a la del Síndrome Burnout (medida global) y polarmente distinta con las otras dos dimensiones del síndrome. En su cuarta conclusión Existe una relación positiva y de fuerza moderadamente alta [ $\gamma=0,762$ ] entre las Relaciones (CSL) y la despersonalización (Síndrome de Burnout). En la quinta conclusión, existe relación positiva [ $\gamma=0,238$ ] y de fuerza leve entre la Autorrealización (CSL) y la Despersonalización (Síndrome de Burnout). En la sexta conclusión, existe relación positiva [ $\gamma= 1$ ] y de fuerza alta entre la Estabilidad (CSL) y la Despersonalización (Síndrome de Burnout). En la séptima conclusión se establece que existe relación positiva [ $\gamma=0,407$ ] y de fuerza moderada entre la Relaciones (CSL) y la Realización Personal (Síndrome de Burnout). En la octava conclusión, existe relación positiva [ $\gamma=0,134$ ] y de fuerza leve entre la autorrealización (CSL) y la realización personal (síndrome de Burnout). Y finalmente en la novena conclusión, indica que existe relación positiva [ $\gamma=0.451$ ] y de fuerza moderada entre Estabilidad (CSL) y la realización personal (Síndrome de burnout).

### **1.3. Teorías relacionadas con el tema**

Toda persona busca en una organización, aparte de recibir una remuneración por su trabajo, el sentirse bien, desarrollar una carrera, y determinadas funciones en todos sus aspectos psicosociales. Por lo que, siempre es necesario que los líderes mejoren el clima laboral que tienen en su entorno, así como motivar a sus colaboradores a fin de mover a la organización hacia los objetivos que se plantea a futuro, y cumplir las metas establecidas.

La confianza existente en las personas en cuanto al clima laboral que se vive dentro de sus instituciones, permite al colaborador desarrollarse con total desenvolvimiento, así aumenta la mejoría de relación entre jefe y colaborador, porque el colaborador realiza sus labores sin inconveniente alguno y ello conlleva

a una alta concentración en la elaboración de sus funciones. Así mismo, la confianza de cada persona, ayuda a mejorar las relaciones interpersonales y llegar a integrarse a un equipo de trabajo, al cual se denomina como organización, y por ende genera respeto entre los demás. En su mayoría de veces la opinión de los colaboradores se puede detectar oportunidades de mejoras, sus propias fortalezas, y eso permite tomar medidas que a futuro se puedan concretizar, o sea se está hablando de las metas que se quieren cumplir.

A partir de la opinión de los colaboradores, se pueden detectar qué fortalezas y oportunidades de mejora hay y poder entonces tomar medidas concretas al respecto. Actualmente las organizaciones, no solamente las empresas, sino también las entidades públicas, poco a poco se van concientizando que es muy importante evaluar constantemente el clima de trabajo bajo el cual se están desarrollando los colaboradores, como ello lo va definiendo a cada uno, porque si bien es cierto, de un mal clima organizacional se detecta además la otra variable del presente proyecto de investigación el cual es estrés laboral. El estrés laboral en sí afecta a toda persona las cuales se siente presionadas o se sienten inseguros, o no tienen la debida atención de los líderes, para que los colaboradores no caigan en ello, es por ello que debemos aprender a controlarla desde nuestro interior y buscar apoyo externo, de ser posible en nuestro mismo sitio de trabajo, para favorecer el mejoramiento del clima laboral.

La motivación es algo que nos permite olvidarnos de todo problema que existe en nuestro alrededor, cuando ello se aplica dentro de nuestro lugar de trabajo, es mucho mejor, porque sabemos que nuestras acciones o nuestros deberes como colaboradores están bien encaminados y nos sabrán reconocer. Por lo que, el estrés laboral, es un problema que no solo causa daño a las personas sino también existe la posibilidad de que si no sabemos controlarla, nos afectará no solo internamente, sino se notará en nuestro exterior, y ello se puede comprobar cuando trabajamos en equipo, podemos darnos cuenta que personas se encuentran afectas a ello. Somos conscientes cuando pensamos que en la administración pública se produce mucha tensión y ansiedad, que sumado al exceso de trabajo derivan en situaciones de conflicto en la convivencia y correlación con los demás, que muchas veces podría haber sido evitadas si

logramos controlarlas. Las variables externas negativas no dependen de uno, pero sin embargo influyen en las organizaciones, y se comparten en el trabajo con jefes, pares y subordinados. Lo que debemos hacer es buscar paliativos concretos que nos ayuden a bajarlos y mejorar el clima laboral poco a poco. En el clima laboral se refleja la cultura propia de cada organización, y es allí donde sus líderes se convierten en esenciales para ser fuente de motivación, y modelo de conductas a seguir para conducir a esos equipos humanos por un buen camino. Los líderes primero escuchan y revisan esas inquietudes que manifiesta la gente en su día a día, buscando junto a ellos soluciones concretas a problemas que necesitan rápida solución. Luego se debe ir más allá, avanzar tratando de generar y efectivizar reuniones con su equipo de trabajo. La buena comunicación, el saber escuchar y transmitir, y retroalimentarse con el equipo para poder tomar decisiones, es esencial en el momento actual. La capacidad de resiliencia ante los cambios, es una necesidad ya comprobada en el desarrollo de los equipos de trabajo, sin importar el tipo de grupo ni los niveles dentro de la organización. Practicarla en el día a día, hace que los equipos se vuelvan más creativos y consigan soluciones más adecuadas y con mejores resultados a sus angustias laborales. Los líderes que crecen en las organizaciones son los que saben identificar, manejar y controlar el estrés, y que logran convertirlo en una variable de empuje y crecimiento para el reto de los nuevos proyectos que se deban llevar a cabo.

Generar confianza, lograr un ambiente de trabajo que haga que la gente se sienta bien, no es fácil y tampoco se crea de un día para otro. Es un largo camino a recorrer, pero existen las técnicas para alcanzarlo. Muchas veces depende de que los líderes con poder de decisión y visión entiendan que lo que están haciendo hoy por su gente, se reflejará en los resultados del negocio a mediano plazo.

El Clima Organizacional es un tema de gran importancia hoy en día para casi todas las instituciones, las cuales buscan un continuo mejoramiento del ambiente laboral, para así alcanzar un aumento de productividad, sin perder de vista por supuesto el recurso humano. El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus

subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que denominamos clima organizacional, este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, también puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran, por lo tanto “El clima organizacional se podría definir como el resultado de un conjunto de factores que posibilitan que el trabajador se sienta satisfecho e identificado con la organización” (Elera, 2009, p. 394). Cuando hablamos de clima organizacional, entonces podemos discutir que este conjunto de factores, podría ser tanto el ambiente laboral como el ánimo personal de cada colaborador respecto a la realización de sus funciones en un entorno. Quiere decir, que el colaborador crea o hace que su entorno sea más factible, creando la percepción de que los tanto los trabajadores y directivos se forman de la empresas a la cual estos pertenecen y ello incide directamente en el desempeño de los mismos.

Según Robbins (1999) refiere que: “Clima Organizacional como un ambiente compuesto de las instituciones y fuerzas externas que pueden influir en su desempeño” (p.154). En realidad toda fuerza que se constituya dentro o fuera del entorno laboral, sea positiva o negativa, afecta al colaborador de tal manera que, si en el caso esta fuerza fuera negativa, el colaborador no tendrá la oportunidad de desempeñarse de una forma correcta o como realmente lo quiere su empleador, ya que su producción va ser muy baja, y ello a su vez afecta a los demás colaboradores, lamentable al igual que un resfrío estas actitudes negativas influyen mucho en el entorno laboral generando ello malestar y poco entusiasmos en seguir haciendo sus labores como debe ser, ahora bien, en el supuesto que sea una fuerza positiva, el colaborador puede encontrarse totalmente contento o totalmente entusiasta, por lo que como resultado podemos obtener de este colaborador todo el apoyo que una empresa requiere ya que efectúa y ejecuta sus labores con orden y precisión, no genera malestar a ninguno de los colaboradores que lo rodean, es más, el entorno laboral se torna productivo y el trabajo en equipo nace en mérito a ello.

Asimismo Dessler (1979) define al clima organizacional como “El conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman” (p.181). Quiere decir que las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él, y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo, mejora de tal forma que el beneficio no solo es para la empresa, sino además permite al colaborador adaptarse mejor al entorno lo cual le permitirá a futuro, a tener confianza en aceptar nuevos retos.

En la actualidad, podemos encontrar mucho conceptos los cuales tengan mucha relación con el clima organizacional, asimismo de todos los enfoques sobre el concepto de clima organizacional, el que ha demostrado mayor utilidad es el que utiliza como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral (Delgado, 1990, p.1). La importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un colaborador no es el resultado de uno de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores. Por lo que, es necesario que cada colaborador mantenga la percepción de lo que realmente quiere como profesional, mejorará satisfactoriamente las actividades que realiza, no siendo impedimento para ello, la carencia de recursos por parte de la empresa.

Por lo que es importante tener en consideración la importancia del clima organizacional respecto a que esta tiene una retroalimentación la cual nace del comportamiento del trabajador, generando un efecto que permite tal vez mejorar el clima organizacional o empeorarlo.

Las percepciones y respuestas que abarcan el Clima Organizacional se originan en una gran variedad de factores. Unos comprenden los factores de liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión: autoritaria, participativa). Otros factores están relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización (sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones, remuneraciones). Otros son las consecuencias del comportamiento



en el trabajo (sistemas de incentivo, apoyo social, interacción con los demás miembros).

Un clima organizacional, tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo y negativo, definidas por la percepción que los miembros tienen de la Institución. Entre las consecuencias positivas, podemos nombrar las siguientes: logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación e innovación. Asimismo, entre las consecuencias negativas, podemos señalar las siguientes: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación y baja productividad.

Basándonos en las consideraciones precedentes podríamos llegar a la siguiente definición de clima organizacional: "El Clima organizacional es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc.)" (Goncalvez, 1997, p. 132).

El estrés en el entorno laboral es un problema creciente con un costo económico, personal y social notable en toda situación, mayormente ocurre dentro de la empresa, y en su mayoría de casos normalmente se intuye que la responsabilidad de que ocurra ello, pueda ser ocasionada por las decisiones que tomen los directivos, así como las decisiones que tome la propia organización en la medida en la que ésta lo causa o lo facilita, o en la medida en la que no lo detecta a tiempo o no lo remedia. Pero hay una responsabilidad ineludible también que reside en el propio empleado que es quien debe salir de esa situación, buscar asesoramiento, tomar decisiones difíciles y emprender cambios importantes en algunas parcelas de su vida, siendo a veces necesario incorporarse a un proceso terapéutico, no siempre fácil ni cómodo y a menudo prolongado. Todo ello requiere un esfuerzo y una perseverancia personal e intransferible.

El estrés en el trabajo aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control. El estrés laboral, según Cano (2002) señala que "hablamos de estrés

cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente" (p. 49). El estrés es una respuesta adaptativa por parte del individuo, que en un primer momento nos ayuda a responder más rápida y eficazmente a situaciones que lo requieren. Nuestro cuerpo se prepara para un sobreesfuerzo, somos capaces de procesar más información sobre el problema y actuamos de forma rápida y decidida.

El problema es que nuestro cuerpo tiene unos recursos limitados y aparece el agotamiento. Desde este punto de vista, puede considerarse al estrés laboral como el factor que desencadena o libera efectos tanto físicos (consecuencias físicas) como psicológicos (consecuencias psicosociales) en los individuos. Además produce cambios en la percepción, las respuestas emocionales y afectivas, la apreciación primaria y secundaria, las respuestas de afrontamiento (Peiró, 1992, p. 89). Según Martínez (2004), "surge de un desajuste entre las capacidades del individuo y las exigencias de su trabajo, que puede ser crónico, cuando la persona no puede recuperarse completamente durante el período laboral, o agudo, tratándose entonces de situaciones de corta duración" (p. 25). Sin embargo, en ocasiones es difícil diferenciarlos, ya que sus efectos (psicofisiológicos y/o sociales) pueden ser igualmente duraderos. (Peiró y Salvador, 1993, p. 47)

Todos oímos y utilizamos la palabra estrés y otros términos relacionados, como miedo, ansiedad, angustia, fatiga o depresión, pero es difícil, incluso para los científicos e investigadores, delimitar claramente de qué estamos hablando y cuál es el significado, el alcance y las consecuencias de estos conceptos. Así, los términos de estrés, ansiedad y miedo se entremezclan en el lenguaje cotidiano e incluso en el lenguaje científico, de forma que su definición es difícil.

Son conceptos polisémicos, que describen situaciones y estados psicológicos y psicobiológicos, diferentes pero relacionados entre sí. En forma simplista, el estrés es a veces definido como una condición meramente muscular, es una rigidez o endurecimiento de los músculos y del tejido conjuntivo que excede del tono necesario para su funcionamiento normal. Sin embargo es mucho más que eso; el estrés es una respuesta importante, esta respuesta es parte normal de la preparación del organismo para el enfrentamiento o para la huida.

Desde el punto de vista de la psicología, el estrés ha sido entendido desde los tres enfoques: Como estímulo: El estrés es capaz de provocar una reacción o respuesta por parte del organismo. Como reacción o respuesta: El estrés se puede evidenciar en cambios conductuales, cambios fisiológicos y otras reacciones emocionales en el individuo. Como interacción: El estrés interactúa entre las características propias de cada estímulo exterior y los recursos disponibles del individuo para dar respuesta al estímulo. (Cano, 2002, p. 87)

Aunque el estrés si tenga un papel fundamental en el proceso salud - enfermedad, autores como Lazarus y Folkman (1986), afirman que “no siempre constituye un proceso negativo en nuestras vidas, ya que dependerá de la valoración que cada sujeto hace del proceso y de su capacidad para controlar la situación y afrontar las consecuencias del estrés” (p. 214). El estrés es un proceso dinámico en el que intervienen variables tanto del entorno como individuales, y aparece cuando la persona evalúa una situación como amenaza. Todas estas formas de definir el estrés muestran la complejidad del fenómeno.

Existen tres fases del síndrome general de adaptación: Alarma: Se caracteriza por la liberación de hormonas. Se movilizan los sistemas defensivos del organismo para lograr la adaptación y afrontar la situación de estrés. Síndromes de cambios de lucha o huida. Y se presenta una baja resistencia a los estresantes. Resistencia: La activación hormonal sigue siendo elevada. El organismo llega al clímax en el uso de sus reservas, al reaccionar ante una situación que lo desestabiliza. Desaparece el síndrome de lucha/huida, y hay una alta resistencia (adaptación) a los estresantes. Agotamiento: El organismo pierde de manera progresiva su capacidad de activación. Queda inhibida la provisión de reservas, lo que trae como consecuencia enfermedades e incluso la muerte. Pérdida de la resistencia a los estresantes, puede sobrevenir la muerte. (Selye, 1936, p. 176)

Existen dos tipos de estrés laboral: El Episódico: Es aquel que ocurre momentáneamente, es un estrés que no se posterga por mucho tiempo y luego de que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron; un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando un trabajador es despedido de su empleo. El Crónico: que se puede presentar cuando la persona

se encuentra sometida a las siguientes situaciones: ambiente laboral inadecuado, sobrecarga de trabajo, alteración de ritmos biológicos, responsabilidades y decisiones muy importantes. (Slipack, 1996, p. 57), El estrés crónico es aquel que se presenta varias veces o frecuentemente cuando un colaborador es sometido a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no afronte esa exigencia de recursos el estrés no desaparecerá.

Toda situación de estrés, existen una serie de características comunes, como por ejemplo se genera un cambio o una situación nueva, suele haber falta de información, incertidumbre, no se puede predecir lo que va a ocurrir. Ambigüedad: cuanto más ambigua sea la situación, mayor poder estresante generará. La inminencia del cambio puede generar todavía más estrés. En general, se tienen habilidades para manejar las nuevas situaciones, se producen alteraciones de las condiciones biológicas del organismo que nos obligan a trabajar más intensamente para volver al estado de equilibrio. Duración de la situación de estrés, cuanto más tiempo dure una situación nueva, mayor es el desgaste del organismo (Elera, 2009, p. 99)

La distribución temporal del trabajo y la velocidad a la que se completa son factores muy importantes. La exigencia continua de completar tareas en un tiempo limitado o escaso es un importante factor de estrés. Dependiendo del empleo, el trabajador tiene más o menos flexibilidad para ordenar temporalmente los procesos o las tareas que pueden hacer y administrar las pautas, por lo que puede aprovechar estas circunstancias y distribuir y ordenar sus tareas de la manera que le sea más ventajosa o más fácil realizarlas. Sin embargo, muchas personas no aprovechan esta oportunidad cuando la tienen, y tienden a sobrecargarse de trabajo y a plantearse exigencias máximas de manera continuada que no pueden asumir o sacar adelante. Las condiciones de trabajo por turnos pueden suponer un factor de estrés y, a menudo, son el origen de trastorno del sueño y de sus consecuencias. La demanda o carga de trabajo y, obviamente, la sobrecarga es una de las fuentes más frecuentes de estrés. Puede tratarse de una demanda excesiva, hablando en términos de cantidad de trabajo o de una demanda relacionada con la calidad del mismo, cuando éste es muy difícil

o de mucha responsabilidad.

Las relaciones sociales en el trabajo son otro factor de estrés laboral. Las relaciones personales son muy importantes, y dentro de ellas destacan los conflictos personales con factor de estrés. Por el contrario, el apoyo social y las relaciones sociales proporcionan recursos para adaptarse a las situaciones estresantes, generan lazos emocionales y fomentan las habilidades para afrontar el estrés. La cohesión grupal contrarresta los efectos negativos de la ambigüedad y del conflicto de rol, comentados anteriormente. El factor social más importante es la falta de comunicación o el apoyo del superior o supervisor, que cuando no existe o se deteriora puede ser una fuente principal de estrés.

#### **1.4. Formulación del problema**

Frente a la realidad problemática descrita y revisando los trabajos previos relacionados a la presente tesis, se formuló la siguiente interrogante:

¿Cuál es la relación entre clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central – 2017?

#### **1.5. Justificación del estudio**

El presente proyecto de investigación se justifica porque es necesario desarrollar la temática respecto al clima organizacional y el estrés laboral que se detecta en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central, los cuales carecen de motivación alguna para la correcta ejecución y desarrollo de sus labores debido al estrés laboral que afrontan y a un mal clima organizacional que se encuentra arraigado en esta entidad pública, existiendo desconfianza por cada uno de los trabajadores, así como la sobrecarga laboral y los múltiples conflictos que nacen a raíz de este problema.

Asimismo en la actualidad, los trabajadores contratados por locación de servicios se encuentran en una incertidumbre total, abandonados por parte de la administración y sin el apoyo de los funcionarios por carecer de la capacidad idónea para ejercer un cargo público, ya que los trabajadores efectúan labores las cuales no están asignadas a su cargo, generando ello una sobrecarga de

funciones, sumándole además que cada trabajador debe efectuar los trámites correspondientes para la obtención de su remuneración cuando esta responsabilidad le compete netamente a la entidad, por lo tanto, todas estas actividades generan en el trabajador un estrés laboral crónico el cual no le permite desarrollarse como profesional y muchas veces esto genera la falta de motivación al cambio y un inestable clima organizacional.

El presente estudio servirá para plantear alternativas de solución frente a esta problemática encontrada en el Gobierno Regional de Ancash Sede Central, y se tratará de marcar una línea de ayuda y mejora en temas como liderazgo, habilidades, trabajo en equipo, alternativas de solución y motivación personal; asimismo, con los resultados benéficos se podrá establecer e implementar acciones de rápida ejecución para tratar que el trabajador se sienta estable emocionalmente y satisfecho con la realización de sus labores. Es menester indicar que, de acuerdo al fondo de la presente investigación, la problemática a solucionar tiene como referencia legal al Decreto Supremo N° 002-2013-TR, el cual aprueba la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual consagra implementar políticas de prevención de riesgo contra la salud del trabajador, la cual garantiza que todo trabajador cuente con ambientes de trabajo saludables y además el de fomentar estilos de vida saludables.

Por lo tanto, la presente investigación busca brindar herramientas para resolver los problemas que aquejan a los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central, aperturando además la búsqueda del desarrollo y apoyo de teorías que contribuyen para tener un óptimo resultado en la presente investigación, teniendo como efecto de la misma, la búsqueda del desempeño eficiente tanto de los trabajadores del Gobierno Regional de Ancash y obtener resultados eficientes para la entidad pública.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general**

H<sub>α</sub> Existe relación significativa entre clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central – 2017.

Ho No existe relación significativa entre clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central – 2017.

### **1.6.2. Hipótesis específicas**

H $\alpha$ : Existe relación entre clima organizacional y el estrés laboral en la dimensión agotamiento emocional en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central – 2017.

Ho: No Existe relación entre clima organizacional y el estrés laboral en la dimensión agotamiento emocional en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central – 2017.

H $\alpha$ : Existe relación entre clima organizacional y el estrés laboral en la dimensión despersonalización en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central – 2017.

Ho: No Existe relación entre clima organizacional y el estrés laboral en la dimensión despersonalización en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central – 2017.

H $\alpha$ : Existe relación entre clima organizacional y el estrés laboral en la dimensión realización profesional en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central – 2017.

Ho: No Existe relación entre clima organizacional y el estrés laboral en la dimensión realización profesional en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central – 2017.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Establecer la relación entre clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central – 2017.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

Identificar el nivel de clima organizacional en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central – 2017.

Identificar el nivel de estrés laboral en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central – 2017.

Establecer la relación entre clima organizacional y el estrés laboral en la dimensión agotamiento emocional en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central – 2017.

Establecer la relación entre clima organizacional y el estrés laboral en la dimensión despersonalización en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central – 2017.

Establecer la relación entre clima organizacional y el estrés laboral en la dimensión realización profesional en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central – 2017.



# **CAPÍTULO II**

# **MÉTODO**

## II. MÉTODO

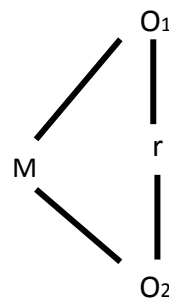
### 2.1. Diseño de investigación

“El diseño es un plan o una estrategia que se desarrolla para obtener información que se requiere en una investigación y responder al planteamiento del problema.” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.128).

La presente investigación es de diseño descriptivo correlacional, porque se va a proporcionar al investigador guías u orientación para la realización de un determinado estudio. Asimismo, se examina los efectos de las variables, asumiendo que la variable independiente ha ocurrido señalando efectos sobre la variable dependiente.

“Con los estudios descriptivos se busca especificar propiedades, características de los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.” (Hernández et al. 2014, p.92) Asimismo, Hernández et al. (2014) señala que “es correlacional porque asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población.” (p.94).

El diagrama que corresponde sera:



donde:

**M:** Es la muestra

**O1:** Es la información que se recoge de la variable Clima Organizacional.

**O2:** Es la información que se recoge de la variable Desempeño Laboral.

**r:** Es la relación entre ambas variables.

## **2.2. Variables,operacionalización**

### **Variables**

Hernández et al. (2014) afirma que “una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observar.” (p.105)

Variable x (O<sub>1</sub>): Clima organizacional

Variable y (O<sub>2</sub>): Estrés laboral

## Operacionalización

| Variable                      | Definición conceptual  | Definición operacional  | Dimensiones                | Indicadores                | Ítems   | Escala de medición |           |           |          |
|-------------------------------|--|---|----------------------------|----------------------------|---|--------------------|-----------|-----------|----------|
|                               |  |   |                            |                            |   | ORDINAL            |           |           |          |
|                               |  |   |                            |                            |   | S<br>(3)           | CS<br>(2) | AV<br>(1) | N<br>(0) |
| <b>"Clima organizacional"</b> | "El clima organizacional se podría definir como el resultado de un conjunto de factores que posibilitan que el trabajador se sienta satisfecho e identificado con la organización" (Elera, 2009, p. 394) | Conjunto de actitudes que muestran los trabajadores por locación de servicios respecto al clima organizacional al interior de Gobierno Regional de Ancash Sede Central, el cual será medido en la escala. | Ambiente Físico y Cultural | Infraestructura            | ¿Considera usted que el entorno donde labora tiene una infraestructura adecuada?  |                    |           |           |          |
|                               |  |   |                            | Medios                     | ¿Piensas que dentro de tu entorno laboral, tienen los medios adecuados para efectuar una buena labor?                                     |                    |           |           |          |
|                               |  |   |                            | Condiciones de Seguridad   | ¿Considera usted que se está cumpliendo las condiciones de seguridad adecuadas en tu empresa?   |                    |           |           |          |
|                               |  |   |                            | Conductas                  | ¿Experimentas conductas inadecuadas dentro de tu entorno laboral?   |                    |           |           |          |
|                               |  |   |                            | Renovación                 | ¿Con que frecuencia renuevan las oficinas donde usted labora?   |                    |           |           |          |
|                               |  |   | Comunicación               | Información                | ¿Sientes que tienes la información adecuada para ejecutar bien tus labores?   |                    |           |           |          |
|                               |  |   |                            | Entendimiento              | ¿Llegas a entender correctamente las necesidades que te plantea la entidad?   |                    |           |           |          |
|                               |  |   |                            | Compromiso                 | ¿Te sientes comprometido con tu entidad?  |                    |           |           |          |
|                               |  |   |                            | Claridad                   | ¿Considera usted que existe claridad en los procesos que manejas?   |                    |           |           |          |
|                               |  |   | Reconocimiento             | Relación                   | ¿Existe buena relación entre el equipo de trabajo y tu persona?   |                    |           |           |          |
|                               |  |   |                            | Fortalezas                 | ¿Sientes que tus fortalezas mejorarán de alguna forma a la entidad?   |                    |           |           |          |
|                               |  |   |                            | Rendimiento                | ¿Consideras que tu rendimiento profesional está siendo desperdiciado?   |                    |           |           |          |
|                               |  |   |                            | Ejecución de Labores       | ¿Dentro de la ejecución de tus labores has sentido algún inconveniente?   |                    |           |           |          |
|                               |  |   | Innovación                 | Modelo a Seguir            | ¿Consideras que tu jefe directo es un modelo a seguir?  |                    |           |           |          |
|                               |  |   |                            | Logros Obtenidos           | ¿Alguna vez la entidad te ha reconocido por tus destacadas labores?   |                    |           |           |          |
|                               |  |   |                            | Métodos                    | ¿Considera usted que lo métodos aplicados en los distintos procedimientos administrativos generen algún resultado positivo en la entidad? |                    |           |           |          |
|                               |  |   |                            | Desarrollo de Nuevas Ideas | ¿Alguna vez has desarrollado alguna nueva idea para mejorar el sistema administrativo de tu entidad?                                      |                    |           |           |          |
| Adaptación                    | ¿Consideras que eres adaptable a nuevos cambios?   |   |                            |                            |   |                    |           |           |          |
| Actualización                 | ¿Cada cuánto te actualizas profesionalmente?   |   |                            |                            |   |                    |           |           |          |
| Resolución de Conflictos      | ¿Alguna vez has resuelto algún conflicto generado dentro de tu entorno laboral?  |   |                            |                            |   |                    |           |           |          |

| Variable         | Definición conceptual  | Definición operacional   | Dimensiones                      | Indicadores                   | Ítems  | Escala de medición |           |           |          |
|------------------|--|--|----------------------------------|-------------------------------|--|--------------------|-----------|-----------|----------|
|                  |  |  |                                  |                               |  | ORDINAL            |           |           |          |
|                  |  |  |                                  |                               |  | S<br>(3)           | CS<br>(2) | AV<br>(1) | N<br>(0) |
| "Estrés laboral" | "Fenómeno que se presenta cuando las demandas de la vida se perciben demasiado difíciles. Es la respuesta del cuerpo a condiciones externas que perturban el equilibrio emocional de la persona (Edelwich y Brosky, 1980:34) | Conjunto de actitudes que muestran los trabajadores por Locación de Servicios respecto al estrés laboral al interior del Gobierno Regional de Ancash Sede Central, el cual será medido en la escala. | Agotamiento Emocional            | Cansancio Mental              | ¿Te has sentido cansando mentalmente durante tus labores?  |                    |           |           |          |
|                  |  |  |                                  | Fatiga                        | ¿Te sientes fatigado después de la jornada de trabajo?   |                    |           |           |          |
|                  |  |  |                                  | Desgaste Físico               | ¿Consideras que el trabajo que tienes te ha generado desgaste físico?  |                    |           |           |          |
|                  |  |  |                                  | Frustración                   | ¿Existe frustración dentro de tu entorno laboral cuando no se ha cumplido con alguna meta?<br>¿Tu empleador se preocupa en dar solución alguna a un trabajador frustrado?  |                    |           |           |          |
|                  |  |  |                                  | Estrés                        | ¿Te genera estrés el que tu empleador no haga caso tus peticiones?   |                    |           |           |          |
|                  |  |  | Despersonalización               | Falta de Motivación           | ¿Considera usted que existe falta de motivación dentro de su entorno laboral?  |                    |           |           |          |
|                  |  |  |                                  | Deshumanización               | ¿Consideras que tu personalidad sigue siendo la misma después de haber trabajado en un entorno estresante?   |                    |           |           |          |
|                  |  |  |                                  | Depresión                     | ¿Has sufrido de depresión dentro la jornada laboral?<br>¿Consideras que la sobrecarga laboral es un factor que genera depresión en un trabajador?  |                    |           |           |          |
|                  |  |  |                                  | Cambio de Actitud             | ¿Consideras que las órdenes incoherentes que dicta tu empleador han hecho de tu persona que cambies de actitud?<br>¿Existe algún comportamiento abusivo por parte de los jefes directos?   |                    |           |           |          |
|                  |  |  |                                  | Apatía                        | ¿Has sido apático con tus compañeros de trabajo?   |                    |           |           |          |
|                  |  |  | Falta de Realización Profesional | Sobrecarga                    | ¿Consideras que la sobrecarga de funciones te ha generado malestar fuera del trabajo?<br>¿Te has sentido con la necesidad de llevar tu trabajo para culminarlo en tu hogar?  |                    |           |           |          |
|                  |  |  |                                  | Deterioro a Nivel Profesional | ¿Sientes que te has deteriorado a nivel profesional por haberte expuesto a un entorno potencialmente estresante?<br>¿Alguna vez tu empleador ha aplicado algún mecanismo de solución para ayudar al trabajador en caso esta sufra de estrés? |                    |           |           |          |
|                  |  |  |                                  | Exigencia                     | ¿Consideras que tu empleador es muy exigente con tu persona?   |                    |           |           |          |
|                  |  |  |                                  | Baja Implicancia Laboral      | ¿Consideras que el lugar donde trabajas actualmente, no te permita abrirte las puertas a nuevas cosas?   |                    |           |           |          |
|                  |  |  |                                  | Absentismo Laboral            | ¿Alguna vez te has ausentado de tus labores por no soportar el estrés?   |                    |           |           |          |

### 2.3. Población y muestra

#### Población:

Hernández et al. (2014) define “a la población o universo como el conjunto de todos los casos que concuerda con determinadas especificaciones.” (p. 174).

La población considerada estará compuesta por 256 trabajadores del Gobierno Regional de Ancash Sede Central.

**CUADRO N° 01**  
**DISTRIBUCIÓN DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL**  
**GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH – 2017**

| OFICINAS   | SEXO |    | N° de Trabajadores Administrativos |
|--|------|----|------------------------------------|
|  | M    | F  |                                    |
| Presidencia Regional   | 04   | 02 | 06                                 |
| Vice Presidencia Regional  | 02   | 03 | 05                                 |
| Secretaría de Consejo Regional   | 05   | 04 | 09                                 |
| Gerencia General Regional  | 03   | 02 | 05                                 |
| Oficina Regional de Control Institucional                                      | 01   | 02 | 03                                 |
| Oficina de Auditoría   | 03   | 03 | 06                                 |
| Oficina de Control de Procedimientos   | 03   | 03 | 06                                 |
| Procuraduría Pública Regional  | 03   | 05 | 08                                 |
| Asesoría Jurídica  | 07   | 02 | 09                                 |
| Agencia Regional de Cooperación Técnica Internacional                          | 02   | 03 | 05                                 |
| Gerencia Regional de Administración  | 01   | 04 | 05                                 |
| Sub Gerencia de Administración Financiera                                      | 04   | 08 | 12                                 |
| Sub Gerencia de Recursos Humanos   | 04   | 05 | 09                                 |
| Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares                          | 08   | 05 | 13                                 |
| Sub Gerencia de Gestión Patrimonial  | 03   | 02 | 05                                 |
| Oficina de Imagen Institucional  | 04   | 04 | 08                                 |
| Secretaría General   | 03   | 04 | 07                                 |
| Oficina de Coordinación y Enlace en Lima                                       | 03   | 01 | 04                                 |
| Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial | 02   | 02 | 04                                 |
| Sub Gerencia de Planificación y Acondicionamiento                              | 04   | 09 | 13                                 |
| Sub Gerencia de Presupuesto  | 03   | 06 | 09                                 |
| Sub Gerencia de Inversiones  | 03   | 03 | 06                                 |
| Sub Gerencia de Desarrollo Institucional                                       | 04   | 06 | 10                                 |
| Gerencia Regional de Desarrollo Económico                                      | 01   | 02 | 03                                 |
| Sub Gerencia de Promoción de Inversiones y Estudios                            | 03   | 04 | 07                                 |

|  |            |           |            |
|--|------------|-----------|------------|
| Sub Gerencia de Desarrollo Empresarial                   | 02         | 04        | 06         |
| Sub Gerencia de Comunidades Campesinas y Asuntos Rurales | 06         | 01        | 07         |
| Gerencia Regional de Desarrollo Social                   | 03         | 04        | 07         |
| Sub Gerencia de Programas Sociales                       | 03         | 06        | 09         |
| Gerencia Regional de Infraestructura                     | 04         | 04        | 08         |
| Sub Gerencia de Estudios                                 | 05         | 03        | 08         |
| Sub Gerencia de Obras                                    | 04         | 01        | 05         |
| Sub Gerencia de Supervisión y Liquidación de Obras       | 03         | 07        | 10         |
| Gerencia Regional de Recursos Naturales y Medio Ambiente | 03         | 02        | 05         |
| Sub Gerente de Gestión Ambiental                         | 04         | 03        | 07         |
| Sub Gerencia de Defensa Civil                            | 08         | 03        | 11         |
| Unidad de Servicios de Equipo Mecánico                   | 03         | 03        | 06         |
| Archivo Regional   | 04         | 01        | 05         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>149</b> | <b>84</b> | <b>256</b> |

### Muestra

Hernández et al. (2014) indica que “la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población.” (p. 173)

La muestra estará constituida por 30 trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central.

### CUADRO N° 02

#### DISTRIBUCIÓN DE LOS TRABAJADORES CONTRATADOS POR LOCACIÓN DE SERVICIOS DEL GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH – 2017

| OFICINAS                            | SEXO |    | N° de Trabajadores Administrativos |
|-------------------------------------|------|----|------------------------------------|
|                                     | M    | F  |                                    |
| Presidencia Regional                | 01   | 01 | 02                                 |
| Vice Presidencia Regional           | -    | 01 | 01                                 |
| Secretaría de Consejo Regional      | -    | 02 | 02                                 |
| Gerencia General Regional           | -    | 02 | 02                                 |
| Procuraduría Pública Regional       | 01   | 03 | 04                                 |
| Asesoría Jurídica                   | 02   | 02 | 04                                 |
| Gerencia Regional de Administración | -    | 02 | 02                                 |
| Sub Gerencia de Administración      | 01   | 01 | 02                                 |

|   |    |    |           |
|---|----|----|-----------|
| Financiera  |    |    |           |
| Sub Gerencia de Recursos Humanos                      | -  | 02 | 02        |
| Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares | -  | 02 | 02        |
| Oficina de Imagen Institucional                       | 01 | 03 | 04        |
| Secretaría General                                    | 01 | 02 | 03        |
| <b>TOTAL</b>  |    |    | <b>30</b> |

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad**

### **Técnica**

Arias (1999) define que “las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener información.” (p. 25)

Para llevar a cabo el presente proyecto de investigación se va a proceder a diferentes técnicas como la recolección de datos para lo cual se consideró lo siguiente:

La encuesta como instrumento de recolección de datos es muy útil la cual permite al investigador obtener los datos necesario para responder la formulación del problema, la cual posterior a ello permitió formular la hipótesis que se requiere.

Alelu, Cantín, López y Rodríguez (s.f) definen a “la encuesta como una técnica de investigación que consiste es una interrogación verbal o escrita que se les realiza a las personas con el fin de obtener determinada información necesaria para una investigación.” (p. 3)

### **Instrumentos**

Arias (1999) establece que “los instrumentos son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información.” (p. 15)

Es menester indicar que en la presente tesis se utilizó como instrumento de recolección de datos el cuestionario; según Hernández, et al. (2014) menciona que “es el conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir.” (p. 217)



Siendo así, en la presente tesis se utilizó 02 cuestionarios, donde uno está relacionado al clima organizacional y el otro está relacionado al estrés laboral, los mismos que fueron dirigidos a los trabajadores contratados por locación de servicio del Gobierno Regional de Ancash Sede Central, cada uno contiene 20 ítems y su objetivo primordial fue el identificar el nivel tanto de clima organizacional como de estrés laboral que existe en cada uno de los participantes respectivamente.

El instrumento denominado cuestionario sobre clima organizacional está dirigido a los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central, el cuál evalúa el nivel del clima organizacional, asimismo, consta de cuatro dimensiones las cuales son: Ambiente físico y cultural, comunicación, reconocimiento, innovación. Además cada uno cuenta con sus respectivos indicadores. En la dimensión ambiente físico y cultural cuenta con sus indicadores tales como infraestructura adecuada, medios adecuados, condiciones de seguridad, conducta inadecuadas y renovación; en la dimensión comunicación, cuenta con sus indicadores tales como información adecuada, entendimiento, compromiso, claridad y relación de pares; en la dimensión reconocimiento, cuenta con sus indicadores tales como fortalezas, rendimiento, ejecución de labores, modelo a seguir y logros obtenidos; y finalmente dentro de la dimensión innovación, este cuenta con sus indicadores tales son: métodos, desarrollo de nuevas ideas, adaptación, actualización profesional y resolución de conflictos. Consta de 20 ítems; el cual se obtiene la interpretación de los resultados como cuantitativos, su forma de administración es individual, la duración de dicho instrumento es de 30 minutos aproximadamente, y cuyo objetivo es el de identificar el nivel de clima organizacional en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central, Se utilizó la escala de medición ordinal: Siempre (3), casi siempre (2), a veces(1) y nunca (0), en cuanto a los análisis estadístico los resultados se presentarán en cuadros y barras porcentuales y se aplicará el estadístico coeficiente de correlación de Pearson para demostrar la validez de la hipótesis, obteniéndose la confiabilidad a través del coeficiente de Alfa de Crombach ,

donde el resultado fue de 0,872 , el cual fue validado a través de juicio de un experto.

El instrumento denominado cuestionario sobre estrés está dirigido a los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central, el cuál evalúa el nivel de estrés laboral, consta de 03 dimensiones las cuales son: Agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal, los cuales cada uno cuenta con sus respectivos indicadores. En la dimensión agotamiento emocional cuenta con sus indicadores tales como son: cansancio mental, fatiga, desgaste físico, frustración y estrés. En la dimensión despersonalización cuenta con sus indicadores tales como: falta de motivación, deshumanización, depresión, cambio de actitud y apatía. Y por último en la dimensión falta de realización profesional cuenta con sus indicadores tales como: sobrecarga, deterioro a nivel profesional, exigencia, baja implicancia laboral y absentismo laboral. Consta de 20 ítems; el cual se obtiene la interpretación de los resultados como cuantitativos, su forma de administración es individual, la duración de dicho instrumento es de 30 minutos estrés laboral aproximadamente, y cuyo objetivo es de identificar el nivel de estrés laboral en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central. Se utilizó la escala de medición ordinal: Siempre (3), casi siempre (2), a veces (1) y nunca (0), en cuanto a los análisis estadística los resultados se presentarán en cuadros y barras porcentuales y se aplicará el estadístico coeficiente de correlación de Pearson para demostrar la validez de la hipótesis, obteniéndose la confiabilidad a través del coeficiente de Alfa de Crombach, donde el resultado fue de 0,830, el cual fue validado a través de juicio de un experto.

### **Validez**

Hernández et al. (2014) señala que es “el grado en que un instrumento mire realmente las variables que pretende medir.” (p. 200)

Asimismo, Hernández et al. (2014) refiere que “la validez de contenido se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico de

contenido de lo que se mide.” (p. 201)

Esto quiere decir que en la presente tesis, es de tipo de validez de contenido puesto que está midiendo la relación que hay entre el ítem, indicador, dimensión y la variable.

Los instrumentos de recolección empleados en la presente tesis fueron sometidos a la validez de dos expertos con grado de magister. (Anexo N° 01)

### **Confiabilidad**

Hernández et al. (2014) establece que es “el grado en que un instrumento produce resultado consistentes y coherentes.” (p. 200)

Hay que mencionar además que para establecer la confiabilidad de los cuestionarios, se realizó una prueba piloto dirigido a 10 persona, mediante la cual se obtuvo la confiabilidad a través del coeficiente del alfa de cronbach, donde el resultado obtenido en el cuestionario de clima organizacional es de 0.872, manifestándose que el instrumento es bueno. Asimismo, respecto al cuestionario de estrés laboral se obtuvo una confiabilidad de 0.830, manifestándose que el instrumento es bueno.

### **2.5. Métodos de análisis de datos**

Se emplea la estadística descriptiva para la presentación de los resultados en cuadros de distribución de frecuencias diversas con sus correspondientes gráficos y análisis, de igual forma la estadística inferencial, para la prueba de contrastación de la hipótesis, consistente en el coeficiente de correlación de Pearson, por cuando ambas variables se encuentran en el nivel de medición intervalo, cuya fórmula es:

$$r = \frac{\sum XY - \frac{(\sum X) \cdot (\sum Y)}{N}}{\sqrt{\left[ \sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N} \right] \cdot \left[ \sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{N} \right]}}$$

donde:

XY: Son los datos obtenidos para las variables clima organizacional y estrés laboral.

N: Es el número de categorías o clases de intervalo.

**Leyenda:**

## **GRADO DE RELACIÓN**

|            |            |
|------------|------------|
| 0.7 a 1.0  | Muy fuerte |
| 0.5 a 0.7  | Fuerte     |
| 0.3 a 0.49 | Débil      |
| 0.1 a 0.29 | Nula       |

### **2.6. Aspectos éticos**

Los aspectos éticos que se tuvo en cuenta en la presente investigación se relacionan:

Principio de Veracidad.- Responde a las normas para referenciar a los diferentes autores y demás material bibliográfico consultado.

El Principio de Fidelidad.- Respetando el cumplimiento de lo planteado en el proyecto con los cambios debidamente justificado asegurando que los participantes de la muestra no conocerán la información proporcionada por ellos

El Respeto a la Autonomía.- Este principio se plasmará a través de medidas como la aplicación y explicación del consentimiento informado, se tendrá cuidado la seguridad de los que los participantes tengan la capacidad legal de tomar la dirección de participar a partir de la explicación de la naturaleza, duración y propósitos y los posibles inconvenientes a afrontar.

El Principio de Beneficencia.- En el presente proyecto de investigación se explicará a los participantes los beneficios y riesgos a que están sometidos para determinar su aceptación o no al estudio.

El Principio de Justicia.- Ya que la selección de la muestra no permite distinguir raza, sexo o religión de los participantes, es importante señalar que en el futuro la investigación será la herramienta para comprender el fenómeno del rendimiento académico.

Anonimato.- Situación de permanencia en el anónimo.

Confidencialidad.- Que se hace o se dice en confianza

**CAPÍTULO III**  
**RESULTADOS**

### III. RESULTADOS

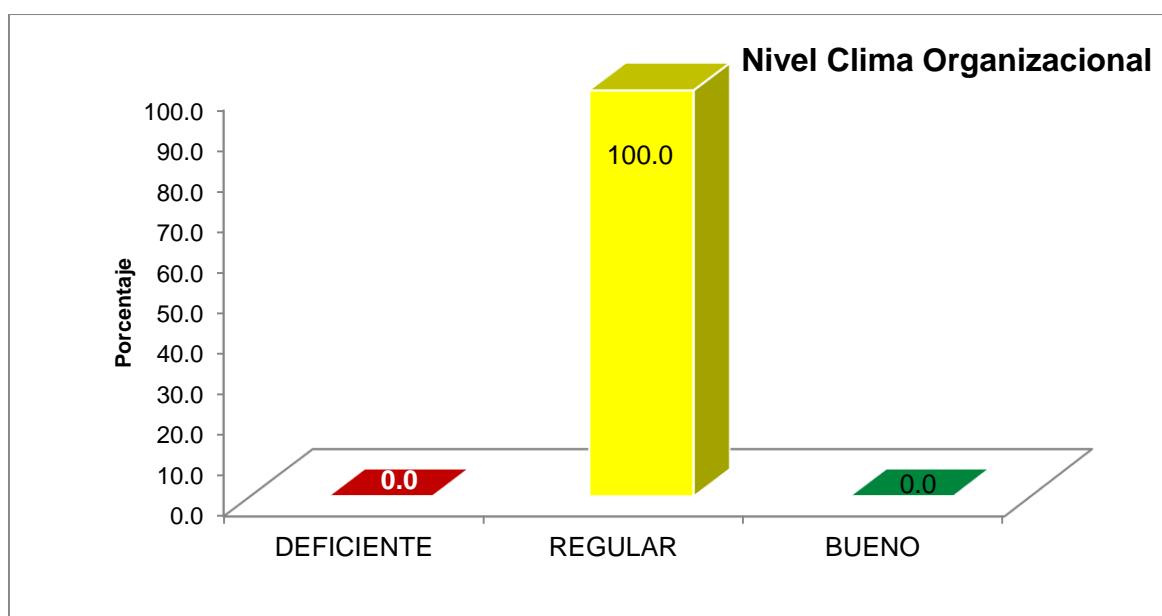
**Tabla 1**

Nivel de clima organizacional en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central – 2017.

| Nivel Clima Organizacional |         | Frecuencia | Porcentaje   |
|----------------------------|---------|------------|--------------|
| DEFICIENTE                 | 00 - 19 | 0          | 0,0          |
| REGULAR                    | 20 - 40 | 30         | 100,0        |
| BUENO                      | 41 - 60 | 0          | 0,0          |
| <b>Total</b>               |         | <b>61</b>  | <b>100,0</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado por el autor.

En la tabla 1, se ha identificado que ninguno de los trabajadores contratados por locación de servicios ha percibido deficiente clima organizacional ni buen clima organizacional en el Gobierno Regional de Ancash, lo que sí han podido observar el 100,0% de los mencionados trabajadores que existe un clima organizacional de nivel regular.



**Figura 1:** Nivel de clima organizacional en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central – 2017.

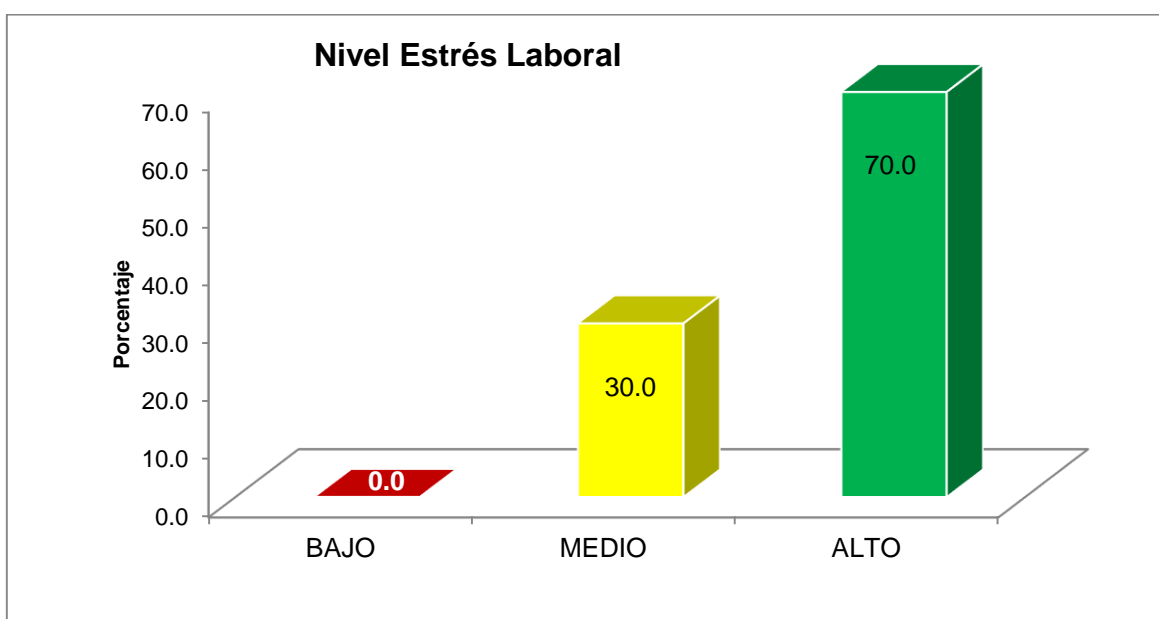
**Tabla 2**

Nivel de estrés laboral en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central – 2017.

| Nivel Estrés Laboral |         | Frecuencia | Porcentaje   |
|----------------------|---------|------------|--------------|
| BAJO                 | 00 - 19 | 0          | 0,0          |
| MEDIO                | 20 - 40 | 9          | 30,0         |
| ALTO                 | 41 - 60 | 21         | 70,0         |
| <b>Total</b>         |         | <b>61</b>  | <b>100,0</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado por el autor.

En la tabla 2, se ha identificado que ninguno de los trabajadores contratados por locación de servicios muestran bajo estrés, en cambio se ha percibido que el 30,0% de los trabajadores están medianamente estresados y el 70,0% están altamente estresados.



**Figura 2:** Nivel de estrés laboral en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central – 2017.

**Tabla 3**

Relación entre clima organizacional y el estrés laboral en la dimensión agotamiento emocional en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central – 2017.

| Grado de relación: Clima organizacional y Estrés laboral, dimensión: Agotamiento emocional |   |                 |                 |  |                   |                     |
|--|---|-----------------|-----------------|--|-------------------|---------------------|
| Correlación de Pearson Calculado.  | Hipótesis   | Nivel Sig.      | Grados Libertad | Inferencia de la correlación $\rho$ con prueba t - student |                   |                     |
|  |   |                 |                 | Valor calculado  | Sig. experimental | Decisión $p > 0,05$ |
| $r_{xy} = -0,028$  | $H_0 : \rho_{xy} = 0$<br>$H_a : \rho_{xy} \neq 0$ | $\alpha = 0,05$ | 28              | $T_c = -0,148$   | $p = 0,882$       | Se acepta $H_0$     |

**Nota:** Observando la tabla 3, se ha determinado a través de la correlación de Pearson que el grado de asociación o relación que establecen las variables clima organizacional y estrés laboral en la dimensión agotamiento emocional es  $r_{xy} = -0,028$ , el cual expresa que la relación es nula, es decir, este resultado manifiesta que el clima organizacional y el estrés laboral en la dimensión agotamiento emocional en el trabajador tiene un comportamiento independiente.

Por otro lado al observar el análisis de significancia el valor de la Prueba T-Student ( $T_c = -0,148$ ) ha generado una significancia  $p = 0,882$  superior al nivel de significancia fijado  $\alpha = 0,05$  y en la Figura 3, el valor calculado ( $T_c = -0,148$ ) es inferior al valor tabular (**-1,701**), entonces estos resultados demuestran la hipótesis específica nula planteada, que con un nivel de confianza del 95%, se establece que no existe relación significativa entre las variables mencionadas.

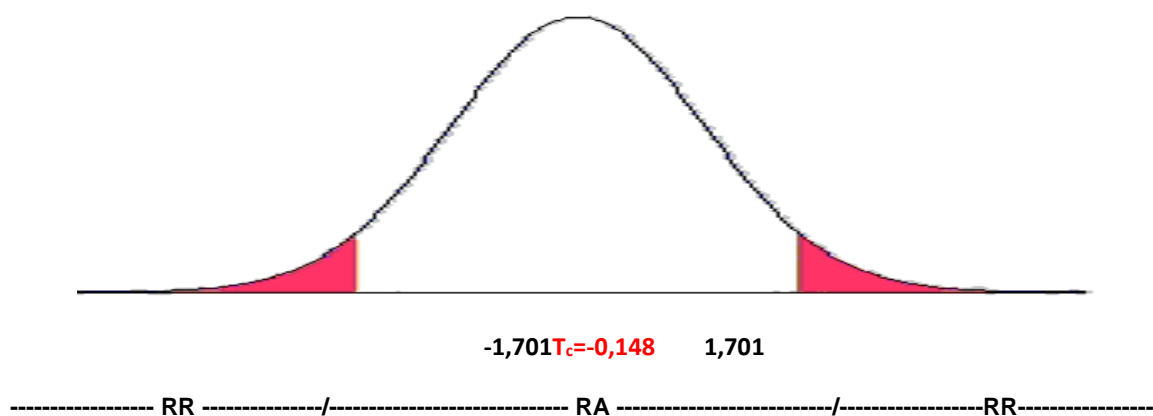
**Correlación de Pearson**

**Estadístico de Prueba t – Student**

$$r_{xy} = \frac{s_{xy}}{s_x * s_y} = \frac{-0,086}{1,322 * 2,301} \quad T_c = r_{xy} * \sqrt{\frac{n-2}{1-r_{xy}^2}} = -0,028 * \sqrt{\frac{30-2}{1-(-0,028)^2}}$$

$$r_{xy} = -0,028 \quad T_c = -0,148$$





**Figura 3:** Demostración de la existencia de relación entre el clima organizacional y el estrés laboral, dimensión agotamiento emocional.

donde:

RR: Región de Rechazo

RA: Región de Aceptación

**Tabla 4**

Relación entre clima organizacional y el estrés laboral en la dimensión despersonalización en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central – 2017.

| <b>Grado de relación: Clima organizacional y Estrés laboral, dimensión: Despersonalización</b> |   |                 |                 |  |                   |                     |
|--|---|-----------------|-----------------|--|-------------------|---------------------|
| Correlación de Pearson Calculado.  | Hipótesis   | Nivel Sig.      | Grados Libertad | Inferencia de la correlación $\rho$ con prueba t - student |                   |                     |
|  |   |                 |                 | Valor calculado  | Sig. experimental | Decisión $p < 0,05$ |
| $r_{xy} = -0,629$  | $H_0 : \rho_{xy} = 0$<br>$H_a : \rho_{xy} \neq 0$ | $\alpha = 0,05$ | 28              | $T_c = -4,281$   | $p = 0,000$       | Se rechaza $H_0$    |

**Nota:** Observando la tabla 4, se ha determinado a través de la correlación de Pearson que el grado de asociación o relación que establecen las variables clima organizacional y estrés laboral en la dimensión despersonalización es  $r_{xy} = -0,629$ , el cual expresa que la relación es fuerte y negativa, es decir, este resultado manifiesta que a mejor clima organizacional menor estrés laboral en la dimensión despersonalización.

Por otro lado al observar el análisis de significancia el valor de la Prueba T-Student ( $T_c = -4,281$ ) ha generado una significancia  $p = 0,000$  inferior al nivel de significancia fijado  $\alpha = 0,05$  y en la Figura 4, el valor calculado ( $T_c = -4,281$ ) es inferior al valor tabular ( $-1,701$ ), entonces estos resultados demuestran la hipótesis específica alterna planteada, que con un nivel de confianza superior al 95%, se establece que efectivamente existe relación muy significativa entre las variables mencionadas.

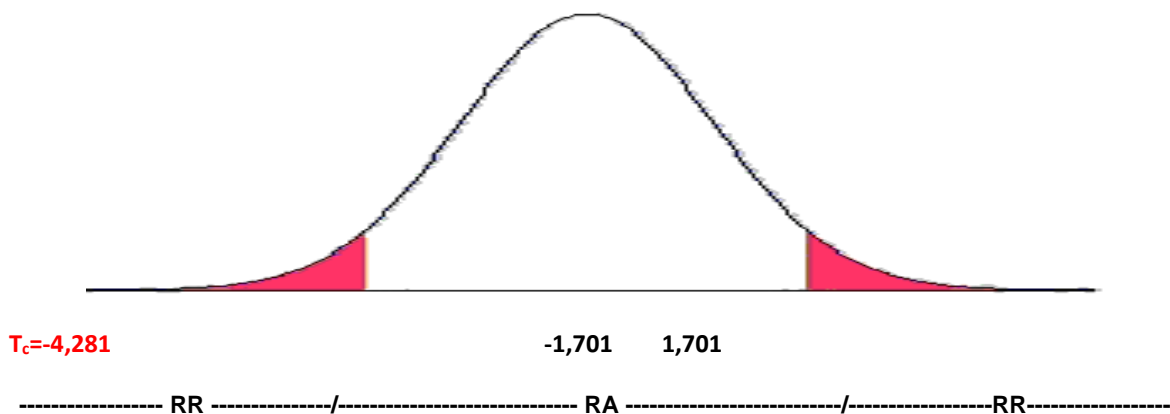
### Correlación de Pearson

### Estadístico de Prueba t – Student

$$r_{xy} = \frac{s_{xy}}{s_x * s_y} = \frac{-0,552}{1,322 * 3,066} \quad T_c = r_{xy} * \sqrt{\frac{n-2}{1-r_{xy}^2}} = -0,629 * \sqrt{\frac{30-2}{1-(-0,629)^2}}$$

$$r_{xy} = -0,629$$

$$T_c = -4,281$$



**Figura 4:** Demostración de la existencia de relación entre el clima organizacional y el estrés laboral, dimensión despersonalización.

donde:

RR: Región de Rechazo

RA: Región de Aceptación

**Tabla 5**

Relación entre clima organizacional y el estrés laboral en la dimensión realización profesional en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central – 2017.

| <b>Grado de relación: Clima organizacional y Estrés laboral, dimensión: Realización profesional</b> |  |                 |                 |  |                   |                     |
|---|--|-----------------|-----------------|--|-------------------|---------------------|
| Correlación de Pearson Calculado.   | Hipótesis  | Nivel Sig.      | Grados Libertad | Inferencia de la correlación $\rho$ con prueba t - student |                   |                     |
|   |  |                 |                 | Valor calculado  | Sig. experimental | Decisión $p < 0,05$ |
| $r_{xy} = -0,505$   | $H_0 : \rho_{xy} = 0$<br>$H_\alpha : \rho_{xy} \neq 0$ | $\alpha = 0,05$ | 28              | $T_c = -3,096$   | $p = 0,004$       | Se rechaza $H_0$    |

**Nota:** Observando la Tabla 5, se ha determinado a través de la correlación de Pearson que el grado de asociación o relación que establecen las variables clima organizacional y estrés laboral en la dimensión realización profesional es  $r_{xy} = -0,505$ , el cual expresa que la relación es fuerte y negativa, es decir, este resultado manifiesta que a mejor clima organizacional menor estrés laboral en la dimensión realización profesional.

Por otro lado al observar el análisis de significancia el valor de la Prueba T-Student ( $T_c = -3,096$ ) ha generado una significancia  $p = 0,004$  inferior al nivel de significancia fijado  $\alpha = 0,05$  y en la Figura 5, el valor calculado ( $T_c = -3,096$ ) es inferior al valor tabular (**-1,701**), entonces estos resultados demuestran la hipótesis específica alterna planteada, que con un nivel de confianza superior al 95%, se establece que efectivamente existe relación muy significativa entre las variables mencionadas.

**Correlación de Pearson**

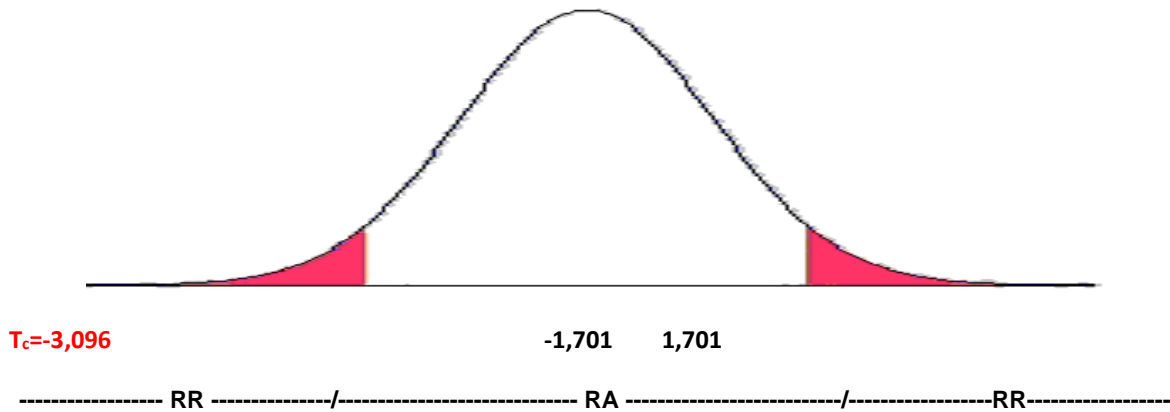
**Estadístico de Prueba t – Student**

$$r_{xy} = \frac{s_{xy}}{s_x * s_y} = \frac{-1,931}{1,322 * 2,893}$$

$$T_c = r_{xy} * \sqrt{\frac{n-2}{1-r_{xy}^2}} = -0,505 * \sqrt{\frac{30-2}{1-(-0,505)^2}}$$

$$r_{xy} = -0,505$$

$$T_c = -3,096$$



**Figura 5:** Demostración de la existencia de relación entre el clima organizacional y el estrés laboral, dimensión despersonalización.

donde:

RR: Región de Rechazo

RA: Región de Aceptación

**Tabla 6**

Relación entre clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central – 2017.

| Grado de relación: Clima organizacional y Estrés laboral |   |                 |                 |  |                   |                     |
|--|---|-----------------|-----------------|--|-------------------|---------------------|
| Correlación de Pearson Calculado.                        | Hipótesis   | Nivel Sig.      | Grados Libertad | Inferencia de la correlación $\rho$ con prueba t - student |                   |                     |
|  |   |                 |                 | Valor calculado  | Sig. experimental | Decisión $p < 0,05$ |
| $r_{xy} = -0,534$  | $H_0 : \rho_{xy} = 0$<br>$H_a : \rho_{xy} \neq 0$ | $\alpha = 0,05$ | 28              | $T_c = -3,342$   | $p = 0,000$       | Se rechaza $H_0$    |

**Nota:** Observando la Tabla 6, se ha determinado a través de la correlación de Pearson que el grado de asociación o relación que establecen las variables clima organizacional y estrés laboral es  $r_{xy} = -0,534$ , el cual expresa que la relación es fuerte y negativa, es decir, este resultado manifiesta que a mejor clima organizacional menor estrés laboral.

Por otro lado al observar el análisis de significancia el valor de la Prueba T-Student ( $T_c = -3,342$ ) ha generado una significancia  $p = 0,000$  inferior al nivel de significancia fijado  $\alpha = 0,05$  y en la Figura 6, el valor calculado ( $T_c = -3,342$ ) es inferior al valor tabular ( $-1,701$ ), entonces estos resultados demuestran la hipótesis general alterna planteada, que con un nivel de confianza superior al 95%, se establece que efectivamente existe relación muy significativa entre las variables mencionadas.

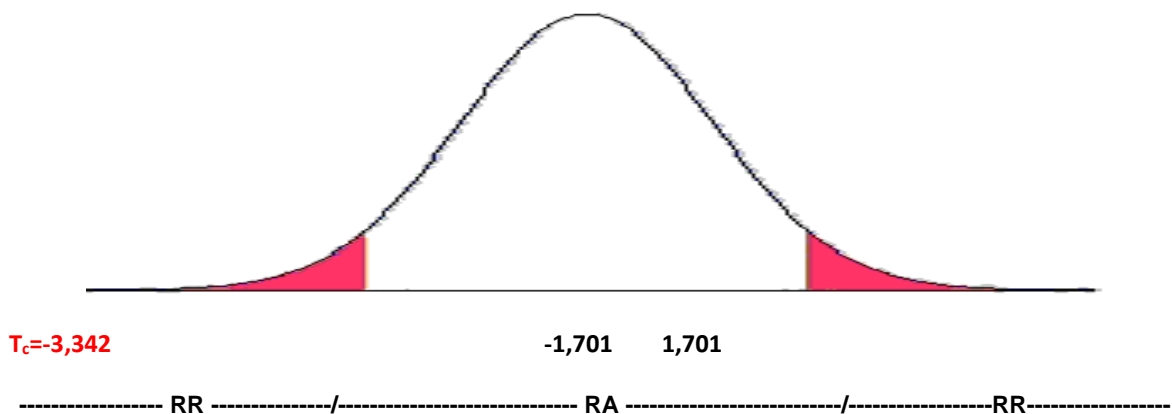
**Correlación de Pearson**

**Estadístico de Prueba t – Student**

$$r_{xy} = \frac{s_{xy}}{s_x * s_y} = \frac{-4,569}{1,322 * 6,474}$$

$$T_c = r_{xy} * \sqrt{\frac{n-2}{1-r_{xy}^2}} = -0,534 * \sqrt{\frac{30-2}{1-(-0,534)^2}}$$

$$r_{xy} = -0,534 \qquad T_c = -3,342$$



**Figura 6:** Demostración de la existencia de relación entre el clima organizacional y el estrés laboral.

donde:

RR: Región de Rechazo

RA: Región de Aceptación

# **CAPÍTULO IV**

# **DISCUSIÓN**

#### IV. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como propósito el establecer una relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central 2017. Por lo que, de acuerdo a los resultados que se han obtenido se puede observar que existe una fuerte relación entre las variables, pues de acuerdo al correlacional de Pearson es de -0,534, el cual demuestra que la relación entre las variables es fuerte y negativa; lo cual manifiesta que a mejor clima organizacional menor estrés laboral.

En mérito a las teorías relacionada con el tema, de acuerdo con Elera (2009), indica que el clima organizacional se podría definir como el resultado de un conjunto de factores que posibilitan que el trabajador se sienta satisfecho e identificado con la organización. Con ello nos da a entender que el clima organizacional es un factor principal respecto a cómo un trabajador puede desenvolverse en el trabajo, lo cual, afirma que siendo este un eje primordial, si llegamos a mejorarlo podríamos prevenir que el trabajador sufra de estrés laboral.

Ello coincide muchísimo con la realidad que se puede vivenciar en muchas instituciones, según Cano (2002) indica que hablamos de estrés cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente. Efectivamente dentro la teoría se manifiesta que la relación entre clima organizacional y el estrés laboral es muy alta, puesto que cada variable por más que se trabaje de manera individual, basta que una variable mejore para que el otro aporte también de manera positiva en la realidad de los trabajadores.

Ahora bien, de acuerdo a la investigación de Batista (2010) llega a la conclusión de que el estrés en el entorno laboral representa una amenaza para la salud de los trabajadores, a la actividad y rendimiento del trabajador y esto ha traído como consecuencia el desequilibrio de la organización de las instituciones. Siendo así, en la presente tesis se ha llegado a demostrar que ninguno de los trabajadores contratados por locación de servicios muestran bajo estrés, en cambio se ha percibido que el 30,0% de los trabajadores están medianamente

estresados y el 70,0% están altamente estresados. Esto indica que los trabajadores del Gobierno Regional de Ancash, al estar expuestos ante tal alto porcentaje de estrés, deviene en un mal manejo de sus funciones dentro de esta institución.

Con relación al clima organizacional, de acuerdo a la investigación de Meléndez (2015), llega a la conclusión de que la motivación se ve seriamente afectada reflejando un personal desinteresado, con poca identificación con su institución laboral, incertidumbre profesional, una comunicación deficiente entre los distintos niveles jerárquicos. Por lo que, en la presente investigación se ha identificado que ninguno de los trabajadores contratados por locación de servicios ha percibido deficiente clima organizacional ni buen clima organizacional en el Gobierno Regional de Ancash, lo que sí han podido observar el 100,0% de los mencionados trabajadores que existe un clima organizacional de nivel regular .

De acuerdo a los objetivos específicos, en primer lugar se ha determinado a través de la correlación de Pearson que el grado de asociación o relación que establecen las variables clima organizacional y estrés laboral en la dimensión agotamiento emocional es  $r_{xy} = -0,028$ , el cual expresa que la relación es nula, es decir, este resultado manifiesta que el clima organizacional y el estrés laboral en la dimensión agotamiento emocional en el trabajador tiene un comportamiento independiente. Por otro lado, Padilla (2013) en relación a su trabajo de investigación dentro sus resultados prevalece el nivel medio (47.22%) de síndrome de burnout, y a nivel de dimensiones prevalece el nivel bajo de Agotamiento Emocional, (77.78%) así como el de despersonalización en un 86,11%, por lo tanto demuestra que existe una relación de fuerza entre las dimensiones.

Si bien es cierto, los resultados arrojados en la presente investigación demuestra que el grado relación entre las variables es alta, existiendo correlación. Siendo un claro ejemplo la relación que establecen las variables clima organizacional y estrés laboral en la dimensión despersonalización es  $r_{xy} = -0,629$ , el cual expresa que la relación es fuerte y negativa, es decir, este resultado manifiesta que a mejor clima organizacional menor estrés laboral en la dimensión



despersonalización. De igual manera se asemeja los resultados de la última dimensión, obteniéndose como resultado que la relación que establecen las variables clima organizacional y estrés laboral en la dimensión realización profesional es  $r_{xy} = -0,505$ , el cual expresa que la relación es fuerte y negativa, es decir, este resultado manifiesta que a mejor clima organizacional menor estrés laboral en la dimensión realización profesional.

Según Padilla (2013), en su trabajo de investigación En cuanto a sus dimensiones prevalece el nivel regular de las relaciones y autorrealización en un 54,55%. Así como prevalece el nivel bueno de estabilidad en un 61,61%, una tendencia bastante distinta a la vista de otras dimensiones del clima laboral, asimismo prevalece el nivel alto de Realización Personal, (77.78%) una distribución bastante distinta a la del Síndrome Burnout (medida global) y polarmente distinta con las otras dos dimensiones del síndrome. Todo lo antes mencionado nos lleva a confirmar que efectivamente si se mejora el clima organizacional, existirá menor estrés laboral.

Hay que mencionar además que para establecer la confiabilidad de los cuestionarios, se realizó una prueba piloto dirigido a 10 persona, mediante la cual se obtuvo la confiabilidad a través del coeficiente del alfa de Cronbach, donde el resultado obtenido en el cuestionario de clima organizacional es de 0.872, manifestándose que el instrumento es bueno. Asimismo, respecto al cuestionario de estrés laboral se obtuvo una confiabilidad de 0.830, manifestándose que el instrumento es bueno.

**CAPÍTULO V**  
**CONCLUSIONES**

## V. CONCLUSIONES

### 5.1. Conclusión general

El grado de asociación o relación que establecen las variables clima organizacional y estrés laboral es  $r_{xy} = -0,534$ , el cual expresa que la relación es fuerte y negativa, es decir, este resultado manifiesta que a mejor clima organizacional menor estrés laboral.

### 5.2. Conclusiones específicas

Se concluye que ninguno de los trabajadores contratados por locación de servicios ha percibido deficiente clima organizacional ni buen clima organizacional en el Gobierno Regional de Ancash, lo que sí han podido observar el 100,0% de los mencionados trabajadores que existe un clima organizacional de nivel regular.

Se ha determinado que ninguno de los trabajadores contratados por locación de servicios muestra bajo estrés, en cambio se ha percibido que el 30,0% de los trabajadores están medianamente estresados y el 70,0% están altamente estresados.

Se establece que el grado de asociación o relación que establecen las variables clima organizacional y estrés laboral en la dimensión agotamiento emocional es  $r_{xy} = -0,028$ , el cual expresa que la relación es nula, es decir, este resultado manifiesta que el clima organizacional y el estrés laboral en la dimensión agotamiento emocional en el trabajador tiene un comportamiento independiente.

Se concluye que el grado de asociación o relación que establecen las variables clima organizacional y estrés laboral en la dimensión despersonalización es  $r_{xy} = -0,629$ , el cual expresa que la relación es fuerte y negativa, es decir, este resultado manifiesta que a mejor clima organizacional menor estrés laboral en la dimensión despersonalización.

Se determina que el grado de asociación o relación que establecen las variables clima organizacional y estrés laboral en la dimensión realización profesional es  $r_{xy} = -0,505$ , el cual expresa que la relación es fuerte y negativa, es decir, este resultado manifiesta que a mejor clima organizacional menor estrés laboral en la dimensión realización profesional.

**CAPÍTULO VI**  
**RECOMENDACIONES**

## **VI. RECOMENDACIONES**

Los funcionarios del Gobierno Regional de Ancash, deberán de mejorar su infraestructura y la correcta distribución de sus áreas de atención respectivas, la cual no ha sido modificada desde hace más de 30 años, asimismo deberán de velar por la correcta aplicación de políticas públicas relacionadas a la protección de sus trabajadores, a efecto de que desarrollen buenas actitudes laborales y se genere una mayor motivación por el cumplimiento de sus funciones.

Asimismo, el funcionario encargado de la Sub Gerencia de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Ancash deberá de ejecutar de manera correcta las modalidades de contratación laboral a favor de los postulantes y/o personas que quieren realizar labores dentro de la institución, para lo cual deberá de implementar los mecanismos necesarios para que los trabajadores puedan efectuar bien sus labores; se deberá determinar y cumplir con una buena gestión para mantener a los trabajadores con su remuneración al día, a efecto de prevenir la falta de disponibilidad presupuestal y dejar impago al trabajador.

Los funcionarios de las distintas gerencias, subgerencias, jefaturas, entre otros, tendrán que realizar las coordinaciones respectivas para la correcta aplicación del Decreto Supremo N° 002-2013-TR, el cual aprueba la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual consagra implementar políticas de prevención de riesgo contra la salud del trabajador, la cual garantiza que todo trabajador cuente con ambientes de trabajo saludables y además el de fomentar estilos de vida saludables.

El funcionario encargado de la Sub Gerencia de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Ancash deberá de realizar de manera mensual capacitaciones relacionadas al control de actividades y el buen manejo de personal, con la finalidad de ampliar los conocimientos tanto de los funcionarios como el personal que labora en la institución, para realizar acciones en conjunto y organizar un buen trabajo en equipo.

## **VII. REFERENCIAS**

## VII. REFERENCIAS

- Abanto. (2013). Guía del diseño de trabajo de investigación de la Universidad César Vallejo, Huaraz, Perú.
- Batista, D. (2010). Impacto del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una industria automotriz. Universidad Autónoma de Querétaro, México.
- Brunet, L. (1987). El clima de trabajo en las organizaciones. Nueva York: Trillas.
- Cano, A. (2002). La Naturaleza del Estrés. Recuperado de <http://www.ucm.es/info/>.
- Chiavenato, I. (2000), Administración de Recursos Humanos, Colombia: McGraw Hill.
- Cox, T. (2004). La Organización del Trabajo y el Estrés. Francia: OMS.
- De la Orden. (1985). Modelos de Evaluación Universitaria. Madrid: ANUIES.
- Delgado, C. (1990). La Influencia de la Cultura en la Conducta del Consumidor. Caracas: Sánchez.
- Dessler, G. (1979). Organización Y Administración: Enfoque Situacional. México: Prentice Hall.
- Elera, C. (2009), Administración Y Gestión Del Talento Humano, Perú: Grández Gráficos.
- Flores, D. (2014). Relación entre el clima laboral y el nivel de estrés ocupacional en el personal del establecimiento de salud de Pomata, Puno, 2013. Universidad Católica de Santa María, Perú.
- Gandy, D. (2001). 30 días para conseguir empleados satisfechos. Barcelona: Gestión 2000.
- García, M. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico: Una aproximación conceptual. Recuperado de <http://revistalenguaje.univalle.edu.co/index.php/cuadernosadmin/article/view/695/2526>
- Goncalves, A. (1997). Clima Organizacional. Recuperado de <http://www.phpartners.com/>.
- Grinnell, R. (5ta Ed.). (1997). Social work research and evaluation: Quantitative and qualitative approaches. New York: Peacock.



- Hernández, Fernández y Baptista. (4ta Ed.). (2006). Metodología de la Investigación. México: McGraw Hill.
- Hernández, Fernández y Baptista. (6ta Ed.). (2014). Metodología de la Investigación. México: McGraw Hill.
- Hodgetts, R. y Altman, S. (1985). Comportamiento En Las Organizaciones, España: McGraw Hill.
- Kinnear, T. y Taylor, J. (5ta Edición). (1998). Investigación de Mercados: Un enfoque aplicado. México: McGraw Hill.
- Lazarus R. y Folkman S. (1986). Estrés y procesos cognitivos. Barcelona: Martínez Roca.
- Martínez, M. (2004). La Investigación Cualitativa Etnográfica En Educación. México: Trillas.
- Maslach, C. (1976). Burned-out. Human Behavior. New York: McGraw Hill.
- Meléndez, R. (2015). Relación entre clima laboral y el desempeño de los servidores de la subsecretaría administrativa financiera del Ministerio de Finanzas, en el periodo 2013-2014. Universidad Tecnológica Equinoccial, Ecuador.
- Peiró, J. y Salvador, A. (1992). Desencadenantes del Estrés Laboral. España: Eudema S.A.
- Peiró, J. y Salvador, A. (1993). Control del estrés laboral. Madrid: Eudema S.A.
- Peña, Díaz y Carrillo. (2013). Relación de Factores en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de una Pequeña Empresa de la Industria Metal - Mecánica. México: Golden.
- Quispe, F. (2016). Relación entre el estrés laboral de los trabajadores de la salud con el clima organizacional del departamento de Gineco-Obstetricia del Hospital Regional Hipólito Unanue, Minsa, Tacna, 2014. Universidad Católica de Santa María, Perú.
- Robbins, S. (1999). Comportamiento Organizacional, Conceptos, Controversias, Aplicaciones. México: Pearson Education.
- Selye, H. (1936). Stress and Disease. Canada: Macmillan Magazines Ltd.
- Slipack, O. (1996). Estrés Laboral. Recuperado de <http://evaluacioninstitucional.idoneos.com/>.
- Terry, E. (2014). Relación entre clima laboral y el síndrome de burnout en los

- profesores del Distrito de Yungay, 2014. Universidad César Vallejo, Perú.
- Villaorduña, C. (2014). Estrés laboral de los docentes y su desempeño profesional en el CEBA “La Libertad”, Huaraz-2014. Universidad César Vallejo, Perú.
- Williams, L. (2013). Estudio diagnóstico de clima laboral de una dependencia pública. Universidad Autónoma de Nuevo León, México.

**ANEXO**

## ANEXO 1: INSTRUMENTOS

### CUESTIONARIO SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

#### Estimado (a) amigo (a)

A continuación se te presenta un conjunto de interrogantes relacionados con el clima organizacional, las cuales debes de responder marcando con un aspa “x” en el recuadro correspondiente según sea tu opinión respecto a cada cuestionario.

| N° | ÍTEMS  | Siempre<br>(3) | Casi<br>Siempre<br>(2) | A<br>veces<br>(1) | Nunca<br>(0) |
|----|--|----------------|------------------------|-------------------|--------------|
| 01 | ¿Considera usted que el entorno donde labora tiene una infraestructura adecuada?   |                |                        |                   |              |
| 02 | ¿Piensas que dentro de tu entorno laboral, tienen los medios adecuados para efectuar una buena labor?                                      |                |                        |                   |              |
| 03 | ¿Considera usted que se está cumpliendo las condiciones de seguridad adecuadas en tu empresa?  |                |                        |                   |              |
| 04 | ¿Experimentas conductas inadecuadas dentro de tu entorno laboral?  |                |                        |                   |              |
| 05 | ¿Con que frecuencia renuevan las oficinas donde usted labora?  |                |                        |                   |              |
| 06 | ¿Sientes que tienes la información adecuada para ejecutar bien tus labores?  |                |                        |                   |              |
| 07 | ¿Llegas a entender correctamente las necesidades que te plantea la entidad?  |                |                        |                   |              |
| 08 | ¿Te sientes comprometido con tu entidad?   |                |                        |                   |              |
| 09 | ¿Considera usted que existe claridad en los procesos que manejas?  |                |                        |                   |              |
| 10 | ¿Existe buena relación entre el equipo de trabajo y tu persona?  |                |                        |                   |              |
| 11 | ¿Sientes que tus fortalezas mejorarán de alguna forma a la entidad?  |                |                        |                   |              |
| 12 | ¿Consideras que tu rendimiento profesional está siendo desperdiciado?  |                |                        |                   |              |
| 13 | ¿Dentro de la ejecución de tus labores has sentido algún inconveniente?  |                |                        |                   |              |
| 14 | ¿Consideras que tu jefe directo es un modelo a seguir?   |                |                        |                   |              |
| 15 | ¿Alguna vez la entidad te ha reconocido por tus destacadas labores?  |                |                        |                   |              |
| 16 | ¿Considera usted que los métodos aplicados en los distintos procedimientos administrativos generen algún resultado positivo en la entidad? |                |                        |                   |              |
| 17 | ¿Alguna vez has desarrollado alguna nueva idea para mejorar el sistema administrativo de tu entidad?                                       |                |                        |                   |              |
| 18 | ¿Consideras que eres adaptable a nuevos cambios?   |                |                        |                   |              |
| 19 | ¿Cada cuánto te actualizas profesionalmente?   |                |                        |                   |              |
| 20 | ¿Alguna vez has resuelto algún conflicto generado dentro de tu entorno laboral?  |                |                        |                   |              |

**“AGRADEZCO MUCHO LA ATENCIÓN BRINDADA POR VUESTRA PERSONA”**

### FICHA TÉCNICA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL INSTRUMENTO</b>               | Cuestionario sobre el clima organizacional.   |
| <b>AUTOR</b>                                | Br. Castillo Rojas Kevin Steve.   |
| <b>DIRIGIDO A</b>                           | Trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central.  |
| <b>EVALÚA</b>                               | El nivel de clima organizacional en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central.  |
| <b>DIMENSIONES E INDICADORES QUE EVALÚA</b> | <p>1.- Ambiente físico y cultural</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Infraestructura adecuada.</li> <li>- Medios adecuados.</li> <li>- Condiciones de seguridad.</li> <li>- Conductas inadecuadas.</li> <li>- Renovación.</li> </ul> <p>2.- Comunicación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Información adecuada.</li> <li>- Entendimiento.</li> <li>- Compromiso.</li> <li>- Claridad.</li> <li>- Relación entre pares.</li> </ul> <p>3.- Reconocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fortalezas.</li> <li>- Rendimiento.</li> <li>- Ejecución de labores.</li> <li>- Modelo a seguir.</li> <li>- Logros obtenidos.</li> </ul> <p>4.- Innovación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Métodos.</li> <li>- Desarrollo de nuevas ideas.</li> <li>- Adaptación.</li> <li>- Actualización profesional.</li> <li>- Resolución de conflictos.</li> </ul> |
| <b>N° DE ÍTEMS</b>                          | 20  |
| <b>INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS</b>     | Cuantitativos.  |
| <b>FORMA DE ADMINISTRACIÓN</b>              | Individual.   |
| <b>DURACIÓN</b>                             | 30 minutos aproximadamente.   |
| <b>OBJETIVO</b>                             | Identificar el nivel de clima organizacional en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central.  |
| <b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>                   | Siempre = 3<br>Casi siempre= 2<br>A veces = 1<br>Nunca = 0  |
| <b>ANÁLISIS ESTADÍSTICO</b>                 | Los resultados se presentarán en cuadros y barras porcentuales y se aplicará el estadístico coeficiente de  |

|                      |  |
|----------------------|--|
|                      | correlación de Pearson para demostrar la validez de las hipótesis. |
| <b>CONFIABILIDAD</b> | Alfa de Crombach   |
| <b>VALIDEZ</b>       | Validez a través de juicio de experto.                             |

Fecha: 26 de mayo de 2017

Apellidos y Nombres: Castillo Rojas Kevin Steve

Firma:



## CUESTIONARIO SOBRE EL ESTRÉS LABORAL

### Estimado (a) amigo (a)

A continuación se te presenta un conjunto de interrogantes relacionados con el estrés laboral, las cuales debes de responder marcando con un aspa “x” en el recuadro correspondiente según sea tu opinión respecto a cada cuestionario.

| N° | ÍTEMS  | Siempre (3) | Casi Siempre (2) | A veces (1) | Nunca (0) |
|----|--|-------------|------------------|-------------|-----------|
| 01 | ¿Te has sentido cansando mentalmente durante tus labores?  |             |                  |             |           |
| 02 | ¿Te sientes fatigado después de la jornada de trabajo?   |             |                  |             |           |
| 03 | ¿Consideras que el trabajo que tienes te ha generado desgaste físico?  |             |                  |             |           |
| 04 | ¿Existe frustración dentro de tu entorno laboral cuando no se ha cumplido con alguna meta?                               |             |                  |             |           |
| 05 | ¿Tu empleador se preocupa en dar solución alguna a un trabajador frustrado?  |             |                  |             |           |
| 06 | ¿Te genera estrés el que tu empleador no haga caso tus peticiones?   |             |                  |             |           |
| 07 | ¿Considera usted que existe falta de motivación dentro de su entorno laboral?  |             |                  |             |           |
| 08 | ¿Consideras que tu personalidad sigue siendo la misma después de haber trabajado en un entorno estresante?               |             |                  |             |           |
| 09 | ¿Has sufrido de depresión dentro la jornada laboral?   |             |                  |             |           |
| 10 | ¿Consideras que la sobrecarga laboral es un factor que genera depresión en un trabajador?                                |             |                  |             |           |
| 11 | ¿Consideras que las órdenes incoherentes que dicta tu empleador han hecho de tu persona que cambies de actitud?          |             |                  |             |           |
| 12 | ¿Existe algún comportamiento abusivo por parte de los jefes directos?  |             |                  |             |           |
| 13 | ¿Has sido apático con tus compañeros de trabajo?   |             |                  |             |           |
| 14 | ¿Consideras que la sobrecarga de funciones te ha generado malestar fuera del trabajo?                                    |             |                  |             |           |
| 15 | ¿Te has sentido con la necesidad de llevar tu trabajo para culminarlo en tu hogar?                                       |             |                  |             |           |
| 16 | ¿Sientes que te has deteriorado a nivel profesional por haberte expuesto a un entorno potencialmente estresante?         |             |                  |             |           |
| 17 | ¿Alguna vez tu empleador ha aplicado algún mecanismo de solución para ayudar al trabajador en caso esta sufra de estrés? |             |                  |             |           |
| 18 | ¿Consideras que tu empleador es muy exigente con tu persona?   |             |                  |             |           |
| 19 | ¿Consideras que el lugar donde trabajas actualmente, no te permita abrirte las puertas a nuevas cosas?                   |             |                  |             |           |
| 20 | ¿Alguna vez te has ausentado de tus labores por no soportar el estrés?   |             |                  |             |           |

**“AGRADEZCO MUCHO LA ATENCIÓN BRINDADA POR VUESTRA PERSONA”**

### FICHA TÉCNICA ESTRÉS LABORAL

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL INSTRUMENTO</b>               | Cuestionario sobre el estrés laboral.  |
| <b>AUTOR</b>                                | Br. Castillo Rojas Kevin Steve.  |
| <b>DIRIGIDO A</b>                           | Trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central.   |
| <b>EVALÚA</b>                               | El nivel de estrés laboral en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central.   |
| <b>DIMENSIONES E INDICADORES QUE EVALÚA</b> | <p>1.- Agotamiento emocional</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cansancio mental.</li> <li>- Fatiga.</li> <li>- Desgaste físico.</li> <li>- Frustración.</li> <li>- Estrés.</li> </ul> <p>2.- Despersonalización</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de motivación.</li> <li>- Deshumanización.</li> <li>- Depresión.</li> <li>- Cambio de actitud.</li> <li>- Apatía.</li> </ul> <p>3.- Falta de realización profesional</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sobrecarga.</li> <li>- Deterioro a nivel profesional.</li> <li>- Exigencia.</li> <li>- Baja implicancia laboral.</li> <li>- Absentismo laboral.</li> </ul> |
| <b>N° DE ÍTEMS</b>                          | 20   |
| <b>INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS</b>     | Cuantitativos.   |
| <b>FORMA DE ADMINISTRACIÓN</b>              | Individual.  |
| <b>DURACIÓN</b>                             | 30 minutos aproximadamente.  |
| <b>OBJETIVO</b>                             | Identificar el nivel de estrés laboral en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central.   |
| <b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>                   | <p>Siempre = 3</p> <p>Casi siempre= 2</p> <p>A veces = 1</p> <p>Nunca = 0</p>  |
| <b>ANÁLISIS ESTADÍSTICO</b>                 | Los resultados se presentarán en cuadros y barras porcentuales y se aplicará el estadístico coeficiente de   |



|                      |  |
|----------------------|--|
|                      | correlación de Pearson para demostrar la validez de las hipótesis. |
| <b>CONFIABILIDAD</b> | Alfa de Crombach   |
| <b>VALIDEZ</b>       | Validez a través de juicio de experto.                             |

Fecha: 26 de mayo de 2017

Apellidos y Nombres: Castillo Rojas Kevin Steve

Firma: 

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO (JUICIO DE EXPERTO)

### I. DATOS GENERALES:

**1.1. Título de la tesis:** Relación entre clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central – 2017.

**1.2. Investigador:** Br. Castillo Rojas Kevin Steve

#### **1.3. Objetivos:**

##### **General:**

Establecer la relación entre clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central – 2017.

##### **Específicos:**

- Identificar el nivel de clima organizacional en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central – 2017.
- Identificar el nivel de estrés laboral en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central – 2017.
- Establecer la relación entre clima organizacional y el estrés laboral en la dimensión agotamiento emocional en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central – 2017.
- Establecer la relación entre clima organizacional y el estrés laboral en la dimensión despersonalización en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central – 2017.
- Establecer la relación entre clima organizacional y el estrés laboral en la dimensión realización profesional en los trabajadores contratados por

locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central – 2017.

**1.4. Características de la población:** Trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central.

**1.5. Tamaño de la muestra:** 30 personas.

**1.6. Nombre del instrumento:**

- Cuestionario sobre el clima organizacional.

## II. DATOS DEL INFORMANTE:

**2.1. Apellidos y nombres:** Mg. Christian Antonio Romero Hidalgo.

**2.2. Grado académico:** Magister en Gestión Pública.

**2.3. Institución donde labora:** Universidad César Vallejo Filial Chimbote.

**2.4. Experiencia laboral:** Docente Universitario en la Universidad César Vallejo Filial Chimbote.



## III. ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN:

### MATRIZ DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTO

**TITULO DE LA TESIS:** "Relación entre Clima Organizacional y Estrés Laboral en los Trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash - Sede Central, 2017."

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario para medir el Clima Organizacional en los Trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash - Sede Central, 2017.

| Variable               | Dimensiones                | Indicadores                | Ítems   | OPCIÓN DE RESPUESTA |              |         |       | ESCALA DE MEDICIÓN                        |    |  |    |  |    |   |    | OBSERVACIONES |
|------------------------|----------------------------|----------------------------|---|---------------------|--------------|---------|-------|---|----|--|----|--|----|---|----|---------------|
|                        |                            |                            |   | SIEMPRE             | CASI SIEMPRE | A VECES | NUNCA | Relación entre la variable y la dimensión |    | Relación entre la dimensión y el indicador |    | Relación entre el indicador y los ítems. |    | Relación entre el ítem y la opción de respuesta |    |               |
|                        |                            |                            |   |                     |              |         |       | SI  | NO | SI   | NO | SI                                       | NO | SI  | NO |               |
| "Clima organizacional" | Ambiente Físico y Cultural | Infraestructura            | ¿Considera usted que el entorno donde labora tiene una infraestructura adecuada?  |                     |              |         |       | X   |    | X  |    | X  |    | X   |    |               |
|                        |                            | Medios                     | ¿Piensas que dentro de tu entorno laboral, tienen los medios adecuados para efectuar una buena labor?                                     |                     |              |         |       | X   |    | X  |    | X  |    | X   |    |               |
|                        |                            | Condiciones de Seguridad   | ¿Considera usted que se está cumpliendo las condiciones de seguridad adecuadas en tu empresa?   |                     |              |         |       | X   |    | X  |    | X  |    | X   |    |               |
|                        |                            | Conductas                  | ¿Experimentas conductas inadecuadas dentro de tu entorno laboral?   |                     |              |         |       | X   |    | X  |    | X  |    | X   |    |               |
|                        |                            | Renovación                 | ¿Con que frecuencia renuevan las oficinas donde usted labora?   |                     |              |         |       | X   |    | X  |    | X  |    | X   |    |               |
|                        | Comunicación               | Información                | ¿Sientes que tienes la información adecuada para ejecutar bien tus labores?   |                     |              |         |       | X   |    | X  |    | X  |    | X   |    |               |
|                        |                            | Entendimiento              | ¿Llegas a entender correctamente las necesidades que te plantea la entidad?   |                     |              |         |       | X   |    | X  |    | X  |    | X   |    |               |
|                        |                            | Compromiso                 | ¿Te sientes comprometido con tu entidad?  |                     |              |         |       | X   |    | X  |    | X  |    | X   |    |               |
|                        |                            | Claridad                   | ¿Considera usted que existe claridad en los procesos que manejas?   |                     |              |         |       | X   |    | X  |    | X  |    | X   |    |               |
|                        | Reconocimiento             | Relación                   | ¿Existe buena relación entre el equipo de trabajo y tu persona?   |                     |              |         |       | X   |    | X  |    | X  |    | X   |    |               |
|                        |                            | Fortalezas                 | ¿Sientes que tus fortalezas mejorarán de alguna forma a la entidad?   |                     |              |         |       | X   |    | X  |    | X  |    | X   |    |               |
|                        |                            | Rendimiento                | ¿Consideras que tu rendimiento profesional está siendo desperdiciado?   |                     |              |         |       | X   |    | X  |    | X  |    | X   |    |               |
|                        |                            | Ejecución de Labores       | ¿Dentro de la ejecución de tus labores has sentido algún inconveniente?   |                     |              |         |       | X   |    | X  |    | X  |    | X   |    |               |
|                        |                            | Modelo a Seguir            | ¿Consideras que tu jefe directo es un modelo a seguir?  |                     |              |         |       | X   |    | X  |    | X  |    | X   |    |               |
|                        | Innovación                 | Logros Obtenidos           | ¿Alguna vez la entidad te ha reconocido por tus destacadas labores?   |                     |              |         |       | X   |    | X  |    | X  |    | X   |    |               |
|                        |                            | Métodos                    | ¿Considera usted que lo métodos aplicados en los distintos procedimientos administrativos generen algún resultado positivo en la entidad? |                     |              |         |       | X   |    | X  |    | X  |    | X   |    |               |
|                        |                            | Desarrollo de Nuevas Ideas | ¿Alguna vez has desarrollado alguna nueva idea para mejorar el sistema administrativo de tu entidad?                                      |                     |              |         |       | X   |    | X  |    | X  |    | X   |    |               |
|                        |                            | Adaptación                 | ¿Consideras que eres adaptable a nuevos cambios?  |                     |              |         |       | X   |    | X  |    | X  |    | X   |    |               |
|                        |                            | Actualización              | ¿Cada cuánto te actualizas profesionalmente?  |                     |              |         |       | X   |    | X  |    | X  |    | X   |    |               |
|                        |                            | Resolución de Conflictos   | ¿Alguna vez has resuelto algún conflicto generado dentro de tu entorno laboral?   |                     |              |         |       | X   |    | X  |    | X  |    | X   |    |               |



## VALIDACION DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** CUESTIONARIO PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES CONTRATADOS POR LOCACIÓN DE SERVICIOS DEL GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH SEDE CENTRAL – 2017.

**OBJETIVO:** Establecer la Relación entre Clima Organizacional y el Estrés Laboral en los Trabajadores contratados por locación de Servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central, 2017.

**DIRIGIDO A:** Trabajadores Contratados por Locación de Servicios del Gobierno Regional de Ancash – 2017.

**VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

| Deficiente | Regular | Bueno | Muy Bueno | Excelente |
|------------|---------|-------|-----------|-----------|
|            |         |       | X         |           |

**APELLIDOS Y NOMBRE DEL EVALUADOR:** Romero Hidalgo Christian Antonio

**GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:** Magíster

  
DNI: 77870903



**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto:
- 1.2 Cargo e Institución donde labora:
- 1.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Cuestionario del Desempeño Laboral
- 1.4 Autor del Instrumento: Br. Kevin Steve Castillo Rojas

| INDICADORES        | CRITERIOS  | Deficiente<br>0 - 20% | Regular<br>21 - 40% | Bueno<br>41 - 60% | Muy bueno<br>61 - 80% | Excelente<br>81 - 100% |
|--------------------|--|-----------------------|---------------------|-------------------|-----------------------|------------------------|
| 1. CLARIDAD        | Esta formulada con lenguaje apropiado  |                       |                     |                   | X                     |                        |
| 2. OBJETIVIDAD     | Esta expresado en conductas observables  |                       |                     |                   | X                     |                        |
| 3. ACTUALIDAD      | Adecuado el alcance de ciencia y tecnología  |                       |                     |                   | X                     |                        |
| 4. ORGANIZACIÓN    | Existe una organización lógica   |                       |                     |                   | X                     |                        |
| 5. SUFICIENCIA     | Comprende los aspectos de cantidad y calidad   |                       |                     |                   | X                     |                        |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivas |                       |                     |                   | X                     |                        |
| 7. CONSISTENCIA    | Basados en aspectos Teóricos - científicos de la Tecnología educativa                              |                       |                     |                   | X                     |                        |
| 8. COHERENCIA      | Entre los índices, indicadores y las dimensiones   |                       |                     |                   | X                     |                        |
| 9. METODOLOGÍA     | La estrategia responde al propósito del diagnóstico  |                       |                     |                   |                       | X                      |

**II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

.....  
.....

**III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

84%



Chimbote, 26 de mayo de 2017



# ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

| ITEMS | PREGUNTA  | APRECIACIÓN |    | OBSERVACIONES |
|-------|---|-------------|----|---------------|
|       |   | SI          | NO |               |
| 1     | ¿El instrumento responde al planteamiento del problema?   | X           |    |               |
| 2     | ¿El instrumento responde a los objetivos del problema?  | X           |    |               |
| 3     | ¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento? | X           |    |               |
| 4     | ¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?                              | X           |    |               |
| 5     | ¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?                         | X           |    |               |
| 6     | ¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?   | X           |    |               |
| 7     | ¿El número de ítems es el adecuado?   | X           |    |               |
| 8     | ¿Los ítems del instrumento son válidos?   | X           |    |               |
| 9     | ¿Se debe incrementar el número de ítems?  | X           |    |               |
| 10    | ¿Se debe eliminar algunos ítems?  | X           |    |               |

**Aportes y/o sugerencias:**

.....  
.....  
.....  
.....



**Mg. Christian Antonio Romero Hidalgo**

Fecha: 26/05/2017

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO (JUICIO DE EXPERTO)

### IV. DATOS GENERALES:

**4.1. Título de la tesis:** Relación entre clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central – 2017.

**4.2. Investigador:** Br. Castillo Rojas Kevin Steve

#### **4.3. Objetivos:**

##### **General:**

Establecer la relación entre clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central – 2017.

##### **Específicos:**

- Identificar el nivel de clima organizacional en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central – 2017.
- Identificar el nivel de estrés laboral en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central – 2017.
- Establecer la relación entre clima organizacional y el estrés laboral en la dimensión agotamiento emocional en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central – 2017.
- Establecer la relación entre clima organizacional y el estrés laboral en la dimensión despersonalización en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central – 2017.
- Establecer la relación entre clima organizacional y el estrés laboral en la dimensión realización profesional en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central – 2017.



**4.4. Características de la población:** Trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central.

**4.5. Tamaño de la muestra:** 30 personas.

**4.6. Nombre del instrumento:**

- Cuestionario sobre el estrés laboral.

**V. DATOS DEL INFORMANTE:**

**5.1. Apellidos y nombres:** Mg. Leiva Olivera Zenhia Mariana.

**5.2. Grado académico:** Magister en Gestión Pública.

**5.3. Institución donde labora:** Abogada en el Centro de Emergencia Mujer - Chimbote.

**5.4. Experiencia laboral:** Docente en la Universidad Privada TELESUP- Chimbote.



Mg. Zenhia Mariana Leiva Olivera  
GESTIÓN PÚBLICA

**VI. ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN:**

### MATRIZ DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTO

**TITULO DE LA TESIS:** "Relación entre Clima Organizacional y Estrés Laboral en los Trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash - Sede Central, 2017."

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario para medir el Estrés Laboral en los Trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash - Sede Central, 2017.

| Variable         | Dimensiones                      | Indicadores                   | Ítems  | OPCIÓN DE RESPUESTA |              |         |       | ESCALA DE MEDICIÓN                        |    |  |    |  |    |   |    | OBSERVACIONES |
|------------------|----------------------------------|-------------------------------|--|---------------------|--------------|---------|-------|---|----|--|----|--|----|---|----|---------------|
|                  |                                  |                               |  | SIEMPRE             | CASI SIEMPRE | A VECES | NUNCA | Relación entre la variable y la dimensión |    | Relación entre la dimensión y el indicador |    | Relación entre el indicador y los ítems. |    | Relación entre el ítem y la opción de respuesta |    |               |
|                  |                                  |                               |  |                     |              |         |       | SI  | NO | SI   | NO | SI                                       | NO | SI  | NO |               |
| "Estrés Laboral" | Agotamiento Emocional            | Cansancio Mental              | ¿Te has sentido cansando mentalmente durante tus labores?  |                     |              |         |       | X   |    | X  |    | X  |    | X   |    |               |
|                  |                                  | Fatiga                        | ¿Te sientes fatigado después de la jornada de trabajo?   |                     |              |         |       | X   |    | X  |    | X  |    | X   |    |               |
|                  |                                  | Desgaste Físico               | ¿Consideras que el trabajo que tienes te ha generado desgaste físico?  |                     |              |         |       | X   |    | X  |    | X  |    | X   |    |               |
|                  |                                  | Frustración                   | ¿Existe frustración dentro de tu entorno laboral cuando no se ha cumplido con alguna meta?<br>¿Tu empleador se preocupa en dar solución alguna a un trabajador frustrado?  |                     |              |         |       | X   |    | X  |    | X  |    | X   |    |               |
|                  |                                  | Estrés                        | ¿Te genera estrés el que tu empleador no haga caso tus peticiones?   |                     |              |         |       | X   |    | X  |    | X  |    | X   |    |               |
|                  | Despersonalización               | Falta de Motivación           | ¿Considera usted que existe falta de motivación dentro de su entorno laboral?  |                     |              |         |       | X   |    | X  |    | X  |    | X   |    |               |
|                  |                                  | Deshumanización               | ¿Consideras que tu personalidad sigue siendo la misma después de haber trabajado en un entorno estresante?   |                     |              |         |       | X   |    | X  |    | X  |    | X   |    |               |
|                  |                                  | Depresión                     | ¿Has sufrido de depresión dentro la jornada laboral?<br>¿Consideras que la sobrecarga laboral es un factor que genera depresión en un trabajador?  |                     |              |         |       | X   |    | X  |    | X  |    | X   |    |               |
|                  |                                  | Cambio de Actitud             | ¿Consideras que las órdenes incoherentes que dicta tu empleador han hecho de tu persona que cambies de actitud?<br>¿Existe algún comportamiento abusivo por parte de los jefes directos?   |                     |              |         |       | X   |    | X  |    | X  |    | X   |    |               |
|                  |                                  | Apatía                        | ¿Has sido apático con tus compañeros de trabajo?   |                     |              |         |       | X   |    | X  |    | X  |    | X   |    |               |
|                  | Falta de Realización Profesional | Sobrecarga                    | ¿Consideras que la sobrecarga de funciones te ha generado malestar fuera del trabajo?<br>¿Te has sentido con la necesidad de llevar tu trabajo para culminarlo en tu hogar?  |                     |              |         |       | X   |    | X  |    | X  |    | X   |    |               |
|                  |                                  | Deterioro a Nivel Profesional | ¿Sientes que te has deteriorado a nivel profesional por haberte expuesto a un entorno potencialmente estresante?<br>¿Alguna vez tu empleador ha aplicado algún mecanismo de solución para ayudar al trabajador en caso esta sufra de estrés? |                     |              |         |       | X   |    | X  |    | X  |    | X   |    |               |
|                  |                                  | Exigencia                     | ¿Consideras que tu empleador es muy exigente con tu persona?   |                     |              |         |       | X   |    | X  |    | X  |    | X   |    |               |
|                  |                                  | Baja Implicancia Laboral      | ¿Consideras que el lugar donde trabajas actualmente, no te permita abrirte las puertas a nuevas cosas?   |                     |              |         |       | X   |    | X  |    | X  |    | X   |    |               |
|                  |                                  | Absentismo Laboral            | ¿Alguna vez te has ausentado de tus labores por no soportar el estrés?   |                     |              |         |       | X   |    | X  |    | X  |    | X   |    |               |
|                  | Agotamiento Emocional            | Cansancio Mental              | ¿Te has sentido cansando mentalmente durante tus labores?  |                     |              |         |       | X   |    | X  |    | X  |    | X   |    |               |
|                  |                                  | Fatiga                        | ¿Te sientes fatigado después de la jornada de trabajo?   |                     |              |         |       | X   |    | X  |    | X  |    | X   |    |               |
|                  |                                  | Desgaste Físico               | ¿Consideras que el trabajo que tienes te ha generado desgaste físico?  |                     |              |         |       | X   |    | X  |    | X  |    | X   |    |               |
|                  |                                  | Frustración                   | ¿Existe frustración dentro de tu entorno laboral cuando no se ha cumplido con alguna meta?<br>¿Tu empleador se preocupa en dar solución alguna a un trabajador frustrado?  |                     |              |         |       | X   |    | X  |    | X  |    | X   |    |               |
|                  |                                  | Resolución de Conflictos      | ¿Alguna vez has resuelto algún conflicto generado dentro de tu entorno laboral?  |                     |              |         |       | X   |    | X  |    | X  |    | X   |    |               |

## VALIDACION DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** CUESTIONARIO PARA MEDIR EL ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES CONTRATADOS POR LOCACIÓN DE SERVICIOS DEL GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH SEDE CENTRAL – 2017.

**OBJETIVO:** Establecer la Relación entre Clima Organizacional y el Estrés Laboral en los Trabajadores contratados por locación de Servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central, 2017.

**DIRIGIDO A:** Trabajadores Contratados por Locación de Servicios del Gobierno Regional de Ancash – 2017.

**VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

| Deficiente | Regular | Bueno | Muy Bueno | Excelente |
|------------|---------|-------|-----------|-----------|
|            |         |       |           | X         |

**APELLIDOS Y NOMBRE DEL EVALUADOR:** Mg. Leiva Olivera Zenhia Mariana

**GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:** Magíster en Gestión Pública



Mg. Zenhia Mariana Leiva Olivera  
GESTIÓN PÚBLICA

**DNI: 41745219**



# ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

| ITEMS | PREGUNTA  | APRECIACIÓN |    | OBSERVACIONES |
|-------|---|-------------|----|---------------|
|       |   | SI          | NO |               |
| 1     | ¿El instrumento responde al planteamiento del problema?   | X           |    |               |
| 2     | ¿El instrumento responde a los objetivos del problema?  | X           |    |               |
| 3     | ¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento? | X           |    |               |
| 4     | ¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?                              | X           |    |               |
| 5     | ¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?                         | X           |    |               |
| 6     | ¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?   | X           |    |               |
| 7     | ¿El número de ítems es el adecuado?   | X           |    |               |
| 8     | ¿Los ítems del instrumento son válidos?   | X           |    |               |
| 9     | ¿Se debe incrementar el número de ítems?  | X           |    |               |
| 10    | ¿Se debe eliminar algunos ítems?  | X           |    |               |

**Aportes y/o sugerencias:**

.....  
.....  
.....  
.....

  
Mg. Zenha Mariana Leiva Olivera  
GESTIÓN PÚBLICA

Fecha: 26/05/2017



**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Leiva Olivera Zenhia Mariana
- 1.2 Cargo e Institución donde labora: Abogada en el Centro de Emergencia Mujer – Chimbote y Docente en la Universidad Privada TELESUP– Chimbote.
- 1.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Cuestionario del Estrés Laboral.
- 1.4 Autor del Instrumento: Br. Kevin Steve Castillo Rojas

| INDICADORES        | CRITERIOS  | Deficiente | Regular  | Bueno    | Muy bueno | Excelente |
|--------------------|--|------------|----------|----------|-----------|-----------|
|                    |  | 0 - 20%    | 21 - 40% | 41 - 60% | 61 - 80%  | 81 - 100% |
| 1. CLARIDAD        | Esta formulada con lenguaje apropiado  |            |          |          |           | X         |
| 2. OBJETIVIDAD     | Esta expresado en conductas observables  |            |          |          |           | X         |
| 3. ACTUALIDAD      | Adecuado el alcance de ciencia y tecnología  |            |          |          |           | X         |
| 4. ORGANIZACIÓN    | Existe una organización lógica   |            |          |          | X         |           |
| 5. SUFICIENCIA     | Comprende los aspectos de cantidad y calidad   |            |          |          |           | X         |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivas |            |          |          | X         |           |
| 7. CONSISTENCIA    | Basados en aspectos Teóricos - científicos de la Tecnología educativa                              |            |          |          | X         |           |
| 8. COHERENCIA      | Entre los índices, indicadores y las dimensiones   |            |          |          |           | X         |
| 9. METODOLOGÍA     | La estrategia responde al propósito del diagnóstico  |            |          |          |           | X         |

**II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

.....  
.....

**III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

94%

  
Mg. Zenhia Mariana Leiva Olivera  
GESTIÓN PÚBLICA

Chimbote, 26 de mayo de 2017

## Análisis de fiabilidad del cuestionario estrés laboral

### Estadísticos de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,830             | 20             |

### Estadísticos de los elementos

|     | Media | Varianza de cada ítem | N  |
|-----|-------|-----------------------|----|
| P1  | 2,50  | ,278                  | 10 |
| P2  | 1,90  | ,545                  | 10 |
| P3  | 1,30  | 1,121                 | 10 |
| P4  | 2,50  | ,278                  | 10 |
| P5  | ,70   | ,901                  | 10 |
| P6  | 2,00  | ,445                  | 10 |
| P7  | 2,50  | ,278                  | 10 |
| P8  | 1,20  | ,623                  | 10 |
| P9  | 1,00  | ,889                  | 10 |
| P10 | 2,80  | ,422                  | 10 |
| P11 | 1,80  | ,623                  | 10 |
| P12 | 2,00  | ,445                  | 10 |
| P13 | 1,30  | ,677                  | 10 |
| P14 | 2,40  | ,266                  | 10 |
| P15 | 1,60  | ,933                  | 10 |
| P16 | 1,40  | ,489                  | 10 |
| P17 | ,60   | ,933                  | 10 |
| P18 | 2,10  | ,545                  | 10 |
| P19 | 2,20  | ,399                  | 10 |
| P20 | 1,70  | ,456                  | 10 |

$$\sum s_i^2 = 11,546$$

**Estadísticos total-elemento**

|     | Alfa de Cronbach de cada elemento |
|-----|-----------------------------------|
| P1  | ,824                              |
| P2  | ,825                              |
| P3  | ,817                              |
| P4  | ,828                              |
| P5  | ,801                              |
| P6  | ,836                              |
| P7  | ,853                              |
| P8  | ,803                              |
| P9  | ,798                              |
| P10 | ,831                              |
| P11 | ,824                              |
| P12 | ,840                              |
| P13 | ,806                              |
| P14 | ,842                              |
| P15 | ,816                              |
| P16 | ,803                              |
| P17 | ,798                              |
| P18 | ,845                              |
| P19 | ,829                              |
| P20 | ,803                              |

**Estadísticos de la escala**

| Media | Varianza         | Desviación típica | N de elementos |
|-------|------------------|-------------------|----------------|
| 35,50 | $S_T^2 = 53,389$ | 7,307             | 20             |

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right] = \frac{20}{20-1} \left[ 1 - \frac{11,546}{53,389} \right]$$

$\alpha = 0,830$

El instrumento (cuestionario) que mide estrés laboral ha dado una confiabilidad a través del Alfa Cronbach ( $r = 0,830$ ). Este resultado manifiesta que el instrumento es bueno.

## Análisis de fiabilidad del cuestionario clima organizacional

### Estadísticos de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,872             | 20             |

### Estadísticos de los elementos

|      | Media | Desviación<br>típica | N  |
|------|-------|----------------------|----|
| PP1  | 1,30  | ,901                 | 10 |
| PP2  | 1,30  | ,456                 | 10 |
| PP3  | 1,60  | ,489                 | 10 |
| PP4  | 2,10  | ,988                 | 10 |
| PP5  | ,60   | ,933                 | 10 |
| PP6  | 1,60  | ,489                 | 10 |
| PP7  | 2,40  | ,489                 | 10 |
| PP8  | 1,90  | ,545                 | 10 |
| PP9  | 1,40  | ,266                 | 10 |
| PP10 | 1,30  | ,677                 | 10 |
| PP11 | 1,80  | ,399                 | 10 |
| PP12 | 2,40  | ,266                 | 10 |
| PP13 | 2,20  | ,399                 | 10 |
| PP14 | ,90   | ,545                 | 10 |
| PP15 | ,30   | ,812                 | 10 |
| PP16 | ,60   | ,489                 | 10 |
| PP17 | 1,80  | ,399                 | 10 |
| PP18 | 2,20  | ,623                 | 10 |
| PP19 | 2,10  | ,545                 | 10 |
| PP20 | 1,20  | ,623                 | 10 |

$$\sum s_i^2 = 11,333$$



**Estadísticos total-elemento**

|      | Alfa de Cronbach de cada elemento |
|------|-----------------------------------|
| PP1  | ,861                              |
| PP2  | ,877                              |
| PP3  | ,858                              |
| PP4  | ,870                              |
| PP5  | ,848                              |
| PP6  | ,857                              |
| PP7  | ,868                              |
| PP8  | ,878                              |
| PP9  | ,866                              |
| PP10 | ,860                              |
| PP11 | ,859                              |
| PP12 | ,885                              |
| PP13 | ,868                              |
| PP14 | ,864                              |
| PP15 | ,846                              |
| PP16 | ,859                              |
| PP17 | ,882                              |
| PP18 | ,875                              |
| PP19 | ,877                              |
| PP20 | ,858                              |

**Estadísticos de la escala**

| Media | Varianza         | Desviación típica | N de elementos |
|-------|------------------|-------------------|----------------|
| 31,00 | $S_T^2 = 66,667$ | 8,165             | 20             |

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right] = \frac{20}{20-1} \left[ 1 - \frac{11,333}{66,667} \right]$$

$\alpha = 0,872$

El instrumento (cuestionario) que mide clima organizacional ha dado una confiabilidad a través del Alfa Cronbach ( $r = 0,872$ ). Este resultado manifiesta que el instrumento es bueno.

## Anexo 2: Matriz de consistencia

| FORMULACIÓN DEL PROBLEMA   | OBJETIVOS   | HIPÓTESIS  | VARIABLES  | DIMENSIONES   | DISEÑO                           |
|--|---|--|--|---|----------------------------------|
| ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central – 2017? | <b>General</b>  | <b>General</b>   | <b>V<sub>x</sub>: Clima Organizacional</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente Físico y Cultural.</li> <li>• Comunicación.</li> <li>• Reconocimiento</li> <li>• Innovación.</li> <li>• Equidad.</li> </ul> | Descriptivo<br>Correlacional<br> |
|  | Establecer la relación entre clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central - 2017 | <p>H<sub>α</sub>: Existe relación significativa entre clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central – 2017</p> <p>H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central – 2017</p> |  |   |                                  |
|  | <b>Específicos</b>  | <b>Específicos</b>   | Dónde:<br><br>M: Muestra<br>O <sub>x</sub> : Es la información que se recoge de la variable X.<br>O <sub>y</sub> : Es la información que se recoge de la variable Y.<br>R: Relación entre ambas variables. |   |                                  |
|  | Identificar el nivel de clima organizacional en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central – 2017.                         | Identificar el nivel de estrés laboral en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central – 2017.  |  |   |                                  |

| Formulación del Problema | Objetivos   | Hipótesis  | Variables | Dimensiones | Diseño |
|--------------------------|---|--|-----------|-------------|--------|
|                          | <b>Específicos</b>  | <b>Específicos</b>   |           |             |        |
|                          | <p>Establecer la relación entre clima organizacional y el estrés laboral en la dimensión agotamiento emocional en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central – 2017.</p> | <p>H<sub>α</sub>: Existe relación entre clima organizacional y el estrés laboral en la dimensión agotamiento emocional en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central – 2017.<br/> H<sub>0</sub>: No existe relación entre clima organizacional y el estrés laboral en la dimensión agotamiento emocional en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central – 2017.</p> |           |             |        |
|                          | <p>Establecer la relación entre clima organizacional y el estrés laboral en la dimensión despersonalización en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central – 2017.</p>    | <p>H<sub>α</sub>: Existe relación entre clima organizacional y el estrés laboral en la dimensión despersonalización en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central – 2017.<br/> H<sub>0</sub>: No existe relación entre clima organizacional y el estrés laboral en la dimensión despersonalización en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central – 2017.</p>       |           |             |        |

| Formulación del Problema | Objetivos  | Hipótesis  | Variables | Dimensiones | Diseño |
|--------------------------|--|--|-----------|-------------|--------|
|                          | <p data-bbox="562 308 701 336"><b>Específicos</b></p> <p data-bbox="450 416 819 695">Establecer la relación entre clima organizacional y el estrés laboral en la dimensión realización personal en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central – 2017.</p> | <p data-bbox="1016 308 1155 336"><b>Específicos</b></p> <p data-bbox="842 344 1328 552">H<sub>a</sub>: Existe relación entre clima organizacional y el estrés laboral en la dimensión realización personal en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central – 2017.</p> <p data-bbox="842 600 1328 799">H<sub>0</sub>: No existe relación entre clima organizacional y el estrés laboral en la dimensión realización personal en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central – 2017.</p> |           |             |        |

## ANEXO 3:

### CONSTANCIA DE EJECUCION DEL ESTUDIO

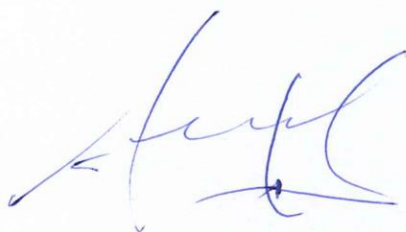
EL QUE SUSCRIBE, SUB GERENTE DE RECURSOS HUMANOS DEL GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH – SEDE CENTRAL

#### HACE CONSTAR:

Que, el Br. Castillo Rojas, Kevin Steve, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad “César Vallejo” Filial Chimbote, ha realizado en el Gobierno Regional de Ancash, la investigación descriptiva correlacional titulada: Relación entre Clima Organizacional y el Estrés Laboral en los Trabajadores contratados por Locación de Servicios en el Gobierno Regional de Ancash Sede Central, 2017.

Así mismo se hace constar, que dicho investigador ha demostrado la práctica de principios éticos de la investigación científica.

Huaraz, 07 de Julio del 2017.



## ANEXO 4: BASE DE DATOS

DATOS OBTENIDOS DEL CUESTIONARIO CLIMA ORGANIZACIONAL

| Sujetos | Ítems |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    | TOTAL |
|---------|-------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------|
|         | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |       |
| 1       | 0     | 0 | 1 | 3 | 0 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2  | 3  | 3  | 3  | 0  | 0  | 2  | 1  | 2  | 2  | 3  | 31    |
| 2       | 0     | 1 | 1 | 2 | 1 | 0 | 1 | 2 | 1 | 1  | 2  | 1  | 2  | 1  | 0  | 2  | 0  | 2  | 0  | 0  | 20    |
| 3       | 0     | 1 | 1 | 2 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 2  | 2  | 3  | 3  | 0  | 0  | 1  | 1  | 1  | 1  | 0  | 22    |
| 4       | 0     | 1 | 1 | 3 | 0 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2  | 2  | 3  | 3  | 0  | 0  | 1  | 3  | 2  | 2  | 0  | 29    |
| 5       | 0     | 0 | 0 | 3 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0  | 1  | 1  | 1  | 0  | 0  | 3  | 2  | 2  | 0  | 0  | 16    |
| 6       | 2     | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2  | 1  | 0  | 1  | 0  | 1  | 1  | 3  | 1  | 2  | 0  | 24    |
| 7       | 0     | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1  | 1  | 1  | 1  | 0  | 0  | 1  | 2  | 1  | 1  | 0  | 17    |
| 8       | 2     | 0 | 1 | 2 | 1 | 1 | 0 | 1 | 2 | 1  | 3  | 3  | 1  | 0  | 0  | 2  | 3  | 1  | 2  | 0  | 26    |
| 9       | 1     | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1  | 2  | 1  | 2  | 0  | 0  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 26    |
| 10      | 0     | 1 | 0 | 3 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 1  | 3  | 1  | 0  | 0  | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 20    |
| 11      | 0     | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0  | 0  | 1  | 2  | 0  | 0  | 2  | 2  | 1  | 1  | 0  | 14    |
| 12      | 0     | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 1  | 1  | 3  | 0  | 0  | 2  | 2  | 1  | 0  | 1  | 18    |
| 13      | 0     | 1 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 1 | 0 | 1  | 1  | 3  | 1  | 0  | 0  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 21    |
| 14      | 0     | 0 | 0 | 3 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1  | 1  | 1  | 1  | 0  | 0  | 0  | 2  | 1  | 0  | 0  | 12    |
| 15      | 2     | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1  | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 20    |
| 16      | 2     | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 1  | 1  | 1  | 0  | 0  | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 21    |
| 17      | 1     | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 20    |
| 18      | 0     | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 1  | 1  | 2  | 1  | 0  | 0  | 1  | 2  | 2  | 1  | 2  | 18    |
| 19      | 0     | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1  | 0  | 1  | 0  | 1  | 0  | 1  | 1  | 2  | 0  | 1  | 12    |
| 20      | 0     | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1  | 2  | 1  | 1  | 0  | 0  | 1  | 2  | 2  | 0  | 1  | 20    |
| 21      | 0     | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1  | 2  | 1  | 1  | 0  | 0  | 2  | 3  | 3  | 1  | 1  | 23    |
| 22      | 0     | 0 | 0 | 3 | 0 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2  | 1  | 1  | 3  | 0  | 0  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 24    |
| 23      | 1     | 1 | 2 | 1 | 0 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1  | 1  | 1  | 1  | 0  | 0  | 1  | 3  | 3  | 3  | 2  | 27    |
| 24      | 2     | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 | 1 | 1  | 2  | 1  | 2  | 0  | 2  | 1  | 2  | 2  | 1  | 0  | 24    |
| 25      | 1     | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1  | 2  | 1  | 1  | 0  | 0  | 1  | 3  | 2  | 2  | 0  | 25    |
| 26      | 2     | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1  | 2  | 1  | 0  | 1  | 1  | 3  | 2  | 1  | 1  | 1  | 28    |
| 27      | 1     | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2  | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 29    |
| 28      | 0     | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2  | 2  | 1  | 1  | 0  | 0  | 1  | 1  | 2  | 1  | 0  | 23    |
| 29      | 1     | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2  | 3  | 2  | 2  | 0  | 0  | 1  | 2  | 3  | 2  | 1  | 32    |
| 30      | 0     | 1 | 0 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1  | 2  | 1  | 2  | 0  | 0  | 1  | 1  | 2  | 1  | 0  | 20    |

**DATOS OBTENIDOS DEL CUESTIONARIO ESTRÉS LABORAL**

| Sujetos | Items |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    | TOTAL |
|---------|-------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------|
|         | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |       |
| 1       | 3     | 3 | 3 | 3 | 0 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2  | 3  | 3  | 1  | 3  | 3  | 3  | 0  | 3  | 3  | 1  | 46    |
| 2       | 2     | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1  | 2  | 3  | 1  | 2  | 3  | 2  | 0  | 2  | 2  | 1  | 37    |
| 3       | 3     | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2  | 3  | 2  | 1  | 2  | 3  | 2  | 0  | 3  | 2  | 1  | 44    |
| 4       | 2     | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 0  | 2  | 2  | 1  | 36    |
| 5       | 3     | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 0  | 3  | 3  | 3  | 0  | 3  | 3  | 3  | 54    |
| 6       | 2     | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 1  | 3  | 3  | 3  | 0  | 3  | 3  | 2  | 53    |
| 7       | 2     | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 0  | 2  | 2  | 1  | 36    |
| 8       | 3     | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2  | 3  | 2  | 0  | 2  | 2  | 3  | 0  | 2  | 1  | 0  | 39    |
| 9       | 3     | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 0  | 3  | 3  | 3  | 0  | 3  | 3  | 0  | 51    |
| 10      | 2     | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 0  | 2  | 2  | 2  | 38    |
| 11      | 2     | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 0  | 2  | 2  | 1  | 45    |
| 12      | 2     | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2  | 3  | 2  | 0  | 2  | 2  | 3  | 0  | 2  | 1  | 1  | 42    |
| 13      | 2     | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 0  | 2  | 2  | 2  | 38    |
| 14      | 3     | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 1  | 2  | 2  | 1  | 47    |
| 15      | 2     | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 3  | 3  | 0  | 2  | 2  | 1  | 41    |
| 16      | 3     | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 1  | 3  | 3  | 3  | 0  | 3  | 3  | 0  | 52    |
| 17      | 2     | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 0  | 3  | 3  | 3  | 1  | 2  | 3  | 3  | 50    |
| 18      | 2     | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1  | 1  | 1  | 0  | 1  | 1  | 1  | 0  | 1  | 1  | 0  | 28    |
| 19      | 2     | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2  | 2  | 2  | 0  | 2  | 2  | 2  | 0  | 2  | 2  | 2  | 36    |
| 20      | 3     | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3  | 3  | 2  | 0  | 2  | 3  | 3  | 1  | 2  | 3  | 1  | 46    |
| 21      | 3     | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3  | 2  | 2  | 1  | 2  | 1  | 3  | 0  | 2  | 2  | 1  | 39    |
| 22      | 3     | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3  | 2  | 2  | 0  | 1  | 2  | 2  | 0  | 2  | 2  | 1  | 40    |
| 23      | 3     | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2  | 3  | 3  | 1  | 2  | 1  | 2  | 0  | 2  | 1  | 1  | 41    |
| 24      | 3     | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 1  | 3  | 3  | 3  | 0  | 3  | 3  | 2  | 54    |
| 25      | 2     | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2  | 1  | 1  | 0  | 3  | 3  | 3  | 0  | 2  | 2  | 1  | 36    |
| 26      | 3     | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3  | 2  | 3  | 0  | 2  | 1  | 2  | 0  | 2  | 1  | 1  | 40    |
| 27      | 2     | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 0  | 3  | 2  | 1  | 48    |
| 28      | 2     | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 3  | 3  | 0  | 3  | 3  | 1  | 37    |
| 29      | 3     | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1  | 2  | 1  | 0  | 1  | 1  | 3  | 0  | 2  | 2  | 1  | 33    |
| 30      | 2     | 2 | 2 | 2 | 0 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 3  | 1  | 2  | 2  | 1  | 35    |

### AGOTAMIENTO EMOCIONAL

| Sujetos | Items |   |   |   |   |   | TOTAL |
|---------|-------|---|---|---|---|---|-------|
|         | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |       |
| 1       | 3     | 3 | 3 | 3 | 0 | 3 | 15    |
| 2       | 2     | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 11    |
| 3       | 3     | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 15    |
| 4       | 2     | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12    |
| 5       | 3     | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18    |
| 6       | 2     | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 17    |
| 7       | 2     | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12    |
| 8       | 3     | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 15    |
| 9       | 3     | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18    |
| 10      | 2     | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12    |
| 11      | 2     | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 15    |
| 12      | 2     | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 15    |
| 13      | 2     | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12    |
| 14      | 3     | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18    |
| 15      | 2     | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 13    |
| 16      | 3     | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18    |
| 17      | 2     | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 14    |
| 18      | 2     | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 15    |
| 19      | 2     | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12    |
| 20      | 3     | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 16    |
| 21      | 3     | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 14    |
| 22      | 3     | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 15    |
| 23      | 3     | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 15    |
| 24      | 3     | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18    |
| 25      | 2     | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 14    |
| 26      | 3     | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 16    |
| 27      | 2     | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15    |
| 28      | 2     | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 10    |
| 29      | 3     | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 14    |
| 30      | 2     | 2 | 2 | 2 | 0 | 3 | 11    |



## DESPERSONALIZACIÓN

| Sujetos | Items |   |   |    |    |    |    | TOTAL |
|---------|-------|---|---|----|----|----|----|-------|
|         | 7     | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 |       |
| 1       | 3     | 1 | 2 | 2  | 3  | 3  | 1  | 15    |
| 2       | 2     | 3 | 2 | 1  | 2  | 3  | 1  | 14    |
| 3       | 3     | 2 | 3 | 2  | 3  | 2  | 1  | 16    |
| 4       | 2     | 2 | 2 | 2  | 2  | 2  | 1  | 13    |
| 5       | 3     | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 0  | 18    |
| 6       | 3     | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 1  | 19    |
| 7       | 2     | 2 | 2 | 2  | 2  | 2  | 1  | 13    |
| 8       | 3     | 2 | 2 | 2  | 3  | 2  | 0  | 14    |
| 9       | 3     | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 0  | 18    |
| 10      | 2     | 2 | 2 | 2  | 2  | 2  | 2  | 14    |
| 11      | 3     | 2 | 3 | 2  | 3  | 2  | 3  | 18    |
| 12      | 3     | 3 | 3 | 2  | 3  | 2  | 0  | 16    |
| 13      | 2     | 2 | 2 | 2  | 2  | 2  | 2  | 14    |
| 14      | 2     | 3 | 2 | 3  | 2  | 2  | 2  | 16    |
| 15      | 3     | 2 | 3 | 2  | 2  | 2  | 1  | 15    |
| 16      | 3     | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 1  | 19    |
| 17      | 3     | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 0  | 18    |
| 18      | 2     | 2 | 1 | 1  | 1  | 1  | 0  | 8     |
| 19      | 2     | 2 | 2 | 2  | 2  | 2  | 0  | 12    |
| 20      | 2     | 2 | 3 | 3  | 3  | 2  | 0  | 15    |
| 21      | 2     | 2 | 2 | 3  | 2  | 2  | 1  | 14    |
| 22      | 3     | 2 | 3 | 3  | 2  | 2  | 0  | 15    |
| 23      | 3     | 2 | 3 | 2  | 3  | 3  | 1  | 17    |
| 24      | 3     | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 1  | 19    |
| 25      | 1     | 2 | 1 | 2  | 1  | 1  | 0  | 8     |
| 26      | 2     | 3 | 2 | 3  | 2  | 3  | 0  | 15    |
| 27      | 3     | 2 | 3 | 2  | 3  | 3  | 2  | 18    |
| 28      | 2     | 2 | 1 | 2  | 2  | 2  | 1  | 12    |
| 29      | 2     | 1 | 2 | 1  | 2  | 1  | 0  | 9     |
| 30      | 3     | 2 | 1 | 2  | 1  | 1  | 1  | 11    |

### FALTA DE REALIZACIÓN PROFESIONAL

| Sujetos | Items |    |    |    |    |    |    | TOTAL |
|---------|-------|----|----|----|----|----|----|-------|
|         | 14    | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |       |
| 1       | 3     | 3  | 3  | 0  | 3  | 3  | 1  | 16    |
| 2       | 2     | 3  | 2  | 0  | 2  | 2  | 1  | 12    |
| 3       | 2     | 3  | 2  | 0  | 3  | 2  | 1  | 13    |
| 4       | 2     | 2  | 2  | 0  | 2  | 2  | 1  | 11    |
| 5       | 3     | 3  | 3  | 0  | 3  | 3  | 3  | 18    |
| 6       | 3     | 3  | 3  | 0  | 3  | 3  | 2  | 17    |
| 7       | 2     | 2  | 2  | 0  | 2  | 2  | 1  | 11    |
| 8       | 2     | 2  | 3  | 0  | 2  | 1  | 0  | 10    |
| 9       | 3     | 3  | 3  | 0  | 3  | 3  | 0  | 15    |
| 10      | 2     | 2  | 2  | 0  | 2  | 2  | 2  | 12    |
| 11      | 2     | 3  | 2  | 0  | 2  | 2  | 1  | 12    |
| 12      | 2     | 2  | 3  | 0  | 2  | 1  | 1  | 11    |
| 13      | 2     | 2  | 2  | 0  | 2  | 2  | 2  | 12    |
| 14      | 2     | 2  | 3  | 1  | 2  | 2  | 1  | 13    |
| 15      | 2     | 3  | 3  | 0  | 2  | 2  | 1  | 13    |
| 16      | 3     | 3  | 3  | 0  | 3  | 3  | 0  | 15    |
| 17      | 3     | 3  | 3  | 1  | 2  | 3  | 3  | 18    |
| 18      | 1     | 1  | 1  | 0  | 1  | 1  | 0  | 5     |
| 19      | 2     | 2  | 2  | 0  | 2  | 2  | 2  | 12    |
| 20      | 2     | 3  | 3  | 1  | 2  | 3  | 1  | 15    |
| 21      | 2     | 1  | 3  | 0  | 2  | 2  | 1  | 11    |
| 22      | 1     | 2  | 2  | 0  | 2  | 2  | 1  | 10    |
| 23      | 2     | 1  | 2  | 0  | 2  | 1  | 1  | 9     |
| 24      | 3     | 3  | 3  | 0  | 3  | 3  | 2  | 17    |
| 25      | 3     | 3  | 3  | 0  | 2  | 2  | 1  | 14    |
| 26      | 2     | 1  | 2  | 0  | 2  | 1  | 1  | 9     |
| 27      | 3     | 3  | 3  | 0  | 3  | 2  | 1  | 15    |
| 28      | 2     | 3  | 3  | 0  | 3  | 3  | 1  | 15    |
| 29      | 1     | 1  | 3  | 0  | 2  | 2  | 1  | 10    |
| 30      | 2     | 2  | 3  | 1  | 2  | 2  | 1  | 13    |

## Anexo N° 5

### Artículo Científico

**1. Título:** RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES CONTRATADOS POR LOCACIÓN DE SERVICIOS DEL GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH SEDE CENTRAL – 2017

**2. Autor:** CASTILLO ROJAS, Kevin Steve  
CORREO: [kevinstevecr@gmail.com](mailto:kevinstevecr@gmail.com)  
AFILIACIÓN INSTITUCIONAL: Universidad César Vallejo

### 3. Resumen

El presente estudio de investigación, relaciona dos variables muy discutibles en la actualidad, las cuales son el clima organizacional y el estrés laboral, las cuales son factores primordiales dentro de la organización de una institución siendo la piedra angular que sostiene y determinar el nivel de éxito de la gestión a través de sus trabajadores, por lo tanto es importante indicar que el objetivo es el establecer la relación entre clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central – 2017.

La investigación es de tipo descriptivo correlacional, aplicada a una muestra de 30 trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central, a quienes se le aplicó el cuestionario de clima organizacional y estrés laboral. Asimismo, para el análisis de los resultados se presentó en cuadros y barras porcentuales y se aplicó el estadístico coeficiente de correlación de Pearson.

Además, se ha determinado a través de la correlación de Pearson que el grado de asociación o relación que establecen las variables clima organizacional y estrés laboral es  $r_{xy} = -0,534$ , el cual expresa que la relación es fuerte y negativa, es decir, este resultado manifiesta que a mejor clima organizacional menor estrés laboral. Finalmente, de acuerdo al resultado obtenido se ha determinado que sí existe relación entre las variables antes descritas.

### 4. Palabras clave

Clima organizacional, estrés laboral, agotamiento emocional, despersonalización, falta de realización profesional.

## **5. Abstract**

The present research study relates two variables that are very controversial today, which are the organizational climate and the work stress, which are fundamental factors in the organization of an institution being the cornerstone that sustains and determine the level of success Of the management through its workers, therefore it is important to indicate that the objective is to establish the relationship between organizational climate and work stress in the workers hired by location of services of the Regional Government of Ancash Headquarters - 2017.

The research is a correlational descriptive type, applied to a sample of 30 workers hired by services of the Regional Government of Ancash Headquarters, to whom the questionnaire of organizational climate and work stress was applied. Also, for the analysis of the results was presented in percentage tables and bars and the statistical coefficient of Pearson correlation was applied.

In addition, it has been determined through Pearson's correlation that the degree of association or relationship established by the variables organizational climate and work stress is, which expresses that the relationship is strong and negative, that is, this result manifests that the better Organizational climate less work stress. Finally, according to the result obtained it has been determined that there is a relationship between the variables described above.

## **6. Keywords**

Organizational climate, work stress, emotional exhaustion, depersonalization, lack of professional fulfillment.

## **7. Introducción**

Hoy en día los ejecutivos de las distintas y/o entidades del estado han acrecentado su interés por establecer buenas interrelaciones bajo un clima organizacional que permita motivar al personal bajo su mando y así aumentar su desempeño, interés y satisfacción en el trabajo; es una ventaja para las organizaciones que el trabajador cuente con los elementos necesarios para desempeñarse adecuadamente, conservando y/o logrando la satisfacción, ya que los trabajadores satisfechos tienden a ser más cooperadores, adaptables y dispuestos al cambio. “Las empresas para obtener resultados positivos ante dicha situación, han concluido que la clave es el recurso humano, pues su trabajo es fundamental para el logro de los objetivos organizacionales y; así lograr un clima organizacional satisfactorio.” (Peña, Díaz & Carrillo, 2013, p. 34).

La sociedad tiene una conceptualización generalizada de lo que trata estrés laboral o clima organizacional, sin embargo por motivos propios de las labores que realizan, en la mayoría de veces se olvidan de su entorno y no asocian los problemas que puedan tener en base a estos dos términos. Muchos de los casos que se presentan en la vida cotidiana, demuestran que las personas desconocen mucho de los factores asociados al estrés laboral o a un mal clima organizacional, las cuales desencadenan saturación física y mental de los trabajadores, generando diversas consecuencias que no solo afectan a su salud, sino también a su entorno familiar.

Con relación a la investigaciones realizadas sobre el clima organizacional, según Williams (2013) en la tesis de maestría denominada "Estudio Diagnóstico de Clima Laboral en una Dependencia Pública", concluye que la motivación se ve seriamente afectada reflejando un personal desinteresado, con poca identificación con su institución laboral, incertidumbre profesionales, una comunicación deficiente entre los distintos niveles jerárquicos, tanto ascendente como descendentemente, en cuando al liderazgo en la institución, se ve cada más afectado y con menor credibilidad por parte de los empleados lo cual es reforzado por la falta de acercamiento y confianza por ambas partes, por la falta de claridad al explicar los objetivos y la omisión de información que podría ser relevante para llevar a cabo efectivamente las actividades y la falta de retroalimentación hacia las acciones del personal. Asimismo, acorde a la variable estrés laboral tenemos a Flores (2014) en la tesis de maestría denominada "Relación entre clima laboral y el nivel de estrés ocupacional en el personal del establecimiento de salud de Pomata, Puno, 2013", quien concluye que la mitad de los trabajadores en el establecimiento de salud Pomata, señalan un clima laboral negativo, así como también la gran mayoría demuestra un nivel de estrés moderado, por lo que finalmente establece además que el clima laboral está relacionado positivamente con el nivel de estrés ocupacional del personal en el establecimiento de salud de Pomata.

A nivel regional, Terry (2014) en la tesis de maestría denominada "Relación del clima laboral y el síndrome de burnout en los profesores del Distrito de Yungay 2014", llegó a las siguientes conclusiones: La primera conclusión indica que el coeficiente de Pearson arroja una correlación positiva 0,39044 <1, lo que representa una correlación positiva muy débil; con ello se explica que la variable clima laboral no influye significativamente en la variable síndrome de Burnout en los profesores de Yungay 2014.

Por otra parte, entre las teorías relacionadas al tema de clima organizacional, "El clima organizacional se podría definir como el resultado de un conjunto de factores que posibilitan que el trabajador se sienta satisfecho e identificado con la organización" (Elera, 2009, p. 394). Cuando hablamos de clima organizacional, entonces podemos discutir que este conjunto de factores, podría ser tanto el ambiente laboral como el ánimo personal de cada colaborador respecto a la realización de sus funciones en un entorno. Quiere decir, que el colaborador crea o hace que su entorno sea más factible, creando la percepción de que los tanto los trabajadores y directivos se forman de la empresas a la cual estos pertenecen y ello incide directamente en el desempeño de los mismos. Asimismo, Robbins (1999) refiere que: "Clima Organizacional como un ambiente compuesto de las instituciones y fuerzas externas que pueden influir en su desempeño" (p.154). En realidad toda fuerza que se constituya dentro o fuera del entorno laboral, sea positiva o negativa, afecta al colaborador de tal manera que, si en el caso esta fuerza fuera negativa, el colaborador no tendrá la oportunidad de desempeñarse de una forma correcta o como realmente lo quiere su empleador, ya que su producción va ser muy baja, y ello a su vez afecta a los demás colaboradores, lamentable al igual que un resfrío estas actitudes negativas influyen mucho en el entorno laboral generando ello malestar y poco entusiasmos en seguir haciendo sus labores como debe ser, ahora bien, en el supuesto que sea una fuerza positiva, el colaborador puede encontrarse totalmente contento o totalmente entusiasta, por lo que como resultado podemos obtener de este colaborador todo el apoyo que una empresa requiere ya que efectúa y ejecuta sus labores con orden y precisión, no genera malestar a ninguno de los colaboradores que lo rodean, es más, el entorno laboral se torna productivo y el trabajo en equipo nace en mérito a ello..

Con relación al tema del estrés laboral, según Cano (2002) señala que "hablamos de estrés cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente" (p. 49). El estrés es una respuesta adaptativa por parte del individuo, que en un primer momento nos ayuda a responder más rápida y eficazmente a situaciones que lo requieren. Nuestro cuerpo se prepara para un sobreesfuerzo, somos capaces de procesar más información sobre el problema y actuamos de forma rápida y decidida. El problema es que nuestro cuerpo tiene unos recursos limitados y aparece el agotamiento. Desde este punto de vista, puede considerarse al estrés laboral como el factor que desencadena o libera efectos tanto físicos (consecuencias físicas) como psicológicos (consecuencias psicosociales) en los individuos. Además produce cambios en la percepción, las respuestas emocionales y afectivas, la apreciación primaria y secundaria, las respuestas de afrontamiento (Peiró, 1992, p. 89). Según

Martínez (2004), “surge de un desajuste entre las capacidades del individuo y las exigencias de su trabajo, que puede ser crónico, cuando la persona no puede recuperarse completamente durante el período laboral, o agudo, tratándose entonces de situaciones de corta duración” (p. 25). Sin embargo, en ocasiones es difícil diferenciarlos, ya que sus efectos (psicofisiológicos y/o sociales) pueden ser igualmente duraderos. (Peiró y Salvador, 1993, p. 47).

## **8. Metodología**

La presente investigación es de diseño descriptivo correlacional, porque se va a proporcionar al investigador guías u orientación para la realización de un determinado estudio. Asimismo, se examina los efectos de las variables, asumiendo que la variable independiente ha ocurrido señalando efectos sobre la variable dependiente. “Con los estudios descriptivos se busca especificar propiedades, características de los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.” (Hernández et al. 2014, p.92) Asimismo, Hernández et al. (2014) señala que “es correlacional porque asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población.” (p.94). La población considerada estuvo compuesta por 256 trabajadores del Gobierno Regional de Ancash Sede Central, de los cuales se extrajo una muestra de 30 trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central. Para la recolección de datos se utilizaron dos instrumentos: El instrumento denominado cuestionario sobre clima organizacional está dirigido a los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central, el cuál evalúa el nivel del clima organizacional, asimismo, consta de cuatro dimensiones las cuales son: Ambiente físico y cultural, comunicación, reconocimiento, innovación. Además cada uno cuenta con sus respectivos indicadores. En la dimensión ambiente físico y cultural cuenta con sus indicadores tales como infraestructura adecuada, medios adecuados, condiciones de seguridad, conducta inadecuadas y renovación; en la dimensión comunicación, cuenta con sus indicadores tales como información adecuada, entendimiento, compromiso, claridad y relación de pares; en la dimensión reconocimiento, cuenta con sus indicadores tales como fortalezas, rendimiento, ejecución de labores, modelo a seguir y logros obtenidos; y finalmente dentro de la dimensión innovación, este cuenta con sus indicadores tales son: métodos, desarrollo de nuevas ideas, adaptación, actualización profesional y resolución de conflictos. Consta de 20 ítems; el cual se obtiene la interpretación de los resultados como cuantitativos, su forma de administración es individual, la duración de dicho instrumento es de 30 minutos aproximadamente, y cuyo objetivo es el de identificar el nivel de clima organizacional en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede

Central, Se utilizó la escala de medición ordinal: Siempre (3), casi siempre (2), a veces(1) y nunca (0), en cuanto a los análisis estadístico los resultados se presentarán en cuadros y barras porcentuales y se aplicará el estadístico coeficiente de correlación de Pearson para demostrar la validez de la hipótesis, obteniéndose la confiabilidad a través del coeficiente de Alfa de Crombach , donde el resultado fue de 0,872 , el cual fue validado a través de juicio de un experto.

Asimismo, se utilizó el instrumento denominado cuestionario sobre estrés está dirigido a los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central, el cuál evalúa el nivel de estrés laboral, consta de 03 dimensiones las cuales son: Agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal, los cuales cada uno cuenta con sus respectivos indicadores. En la dimensión agotamiento emocional cuenta con sus indicadores tales como son: cansancio mental, fatiga, desgaste físico, frustración y estrés. En la dimensión despersonalización cuenta con sus indicadores tales como: falta de motivación, deshumanización, depresión, cambio de actitud y apatía. Y por último en la dimensión falta de realización profesional cuenta con sus indicadores tales como: sobrecarga, deterioro a nivel profesional, exigencia, baja implicancia laboral y absentismo laboral. Consta de 20 ítems; el cual se obtiene la interpretación de los resultados como cuantitativos, su forma de administración es individual, la duración de dicho instrumento es de 30 minutos estrés laboral aproximadamente, y cuyo objetivo es de identificar el nivel de estrés laboral en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central. Se utilizó la escala de medición ordinal: Siempre (3), casi siempre (2), a veces (1) y nunca (0), en cuanto a los análisis estadística los resultados se presentarán en cuadros y barras porcentuales y se aplicará el estadístico coeficiente de correlación de Pearson para demostrar la validez de la hipótesis, obteniéndose la confiabilidad a través del coeficiente de Alfa de Crombach, donde el resultado fue de 0,830, el cual fue validado a través de juicio de un experto.

## **9. Resultados**

Del análisis de los resultados se ha identificado que ninguno de los trabajadores contratados por locación de servicios ha percibido deficiente clima organizacional ni buen clima organizacional en el Gobierno Regional de Ancash, lo que sí han podido observar el 100,0% de los mencionados trabajadores que existe un clima organizacional de nivel regular. Asimismo, se ha identificado que ninguno de los trabajadores contratados por locación de servicios muestran bajo estrés, en cambio se ha percibido que el 30,0% de los trabajadores están medianamente estresados y el 70,0% están altamente estresados.



Del análisis estadístico correlacional, se ha determinado a través de la correlación de Pearson que el grado de asociación o relación que establecen las variables clima organizacional y estrés laboral es  $r_{xy} = -0,534$ , el cual expresa que la relación es fuerte y negativa, es decir, este resultado manifiesta que a mejor clima organizacional menor estrés laboral.

## 10. Discusión

De acuerdo a los resultados relacionados al clima organizacional, se ha podido observar el 100,0% de los mencionados trabajadores que existe un clima organizacional de nivel regular, la cual coincide con la investigación planteada por Meléndez (2015), quien llega a la conclusión de que la motivación se ve seriamente afectada reflejando un personal desinteresado, con poca identificación con su institución laboral, incertidumbre profesional, una comunicación deficiente entre los distintos niveles jerárquicos.

En relación a los resultados relacionados al estrés laboral, sea podido observar que el 30,0% de los trabajadores están medianamente estresados y el 70,0% están altamente estresados, la cual coincide con la investigación planteada por Batista (2010), quien llega a la conclusión de que el estrés en el entorno laboral representa una amenaza para la salud de los trabajadores, a la actividad y rendimiento del trabajador y esto ha traído como consecuencia el desequilibrio de la organización de las instituciones. Además, coincide con lo manifestado por Cano (2002) indica que hablamos de estrés cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente. Efectivamente dentro la teoría se manifiesta que la relación entre clima organizacional y el estrés laboral es muy alta, puesto que cada variable por más que se trabaje de manera individual, basta que una variable mejore para que el otro aporte también de manera positiva en la realidad de los trabajadores.

Del análisis estadístico correlacional a nivel de variables, se ha determinado a través de la correlación de Pearson que el grado de asociación o relación que establecen las variables clima organizacional y estrés laboral es  $r_{xy} = -0,534$ , el cual expresa que la relación es fuerte y negativa, es decir, este resultado manifiesta que a mejor clima organizacional menor estrés laboral, tal así, se establece una relación con lo indicado por Elera (2009), el cual menciona que el clima organizacional se podría definir como el resultado de un conjunto de factores que posibilitan que el trabajador se sienta satisfecho e identificado con la organización. Con ello nos da a entender que el clima organizacional es un factor principal respecto a cómo un trabajador puede

desenvolverse en el trabajo, lo cual, afirma que siendo este un eje primordial, si llegamos a mejorarlo podríamos prevenir que el trabajador sufra de estrés laboral.

## 11. Conclusiones

El grado de asociación o relación que establecen las variables clima organizacional y estrés laboral es  $r_{xy} = -0,534$ , el cual expresa que la relación es fuerte y negativa, es decir, este resultado manifiesta que a mejor clima organizacional menor estrés laboral.

Se concluye que ninguno de los trabajadores contratados por locación de servicios ha percibido deficiente clima organizacional ni buen clima organizacional en el Gobierno Regional de Ancash, lo que sí han podido observar el 100,0% de los mencionados trabajadores que existe un clima organizacional de nivel regular. Se ha determinado que ninguno de los trabajadores contratados por locación de servicios muestra bajo estrés, en cambio se ha percibido que el 30,0% de los trabajadores están medianamente estresados y el 70,0% están altamente estresados.

## 12. Referencias bibliográficas

- Abanto. (2013). Guía del diseño de trabajo de investigación de la Universidad César Vallejo, Huaraz, Perú.
- Batista, D. (2010). Impacto del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una industria automotriz. Universidad Autónoma de Querétaro, México.
- Brunet, L. (1987). El clima de trabajo en las organizaciones. Nueva York: Trillas.
- Cano, A. (2002). La Naturaleza del Estrés. Recuperado de <http://www.ucm.es/info/>.
- Chiavenato, I. (2000), Administración de Recursos Humanos, Colombia: McGraw Hill.
- Cox, T. (2004). La Organización del Trabajo y el Estrés. Francia: OMS.
- De la Orden. (1985). Modelos de Evaluación Universitaria. Madrid: ANUIES.
- Delgado, C. (1990). La Influencia de la Cultura en la Conducta del Consumidor. Caracas: Sánchez.
- Dessler, G. (1979). Organización Y Administración: Enfoque Situacional. México: Prentice Hall.
- Elera, C. (2009), Administración Y Gestión Del Talento Humano, Perú: Grández Gráficos.
- Flores, D. (2014). Relación entre el clima laboral y el nivel de estrés ocupacional en el personal del

establecimiento de salud de Pomata, Puno, 2013. Universidad Católica de Santa María, Perú.

Gandy, D. (2001). 30 días para conseguir empleados satisfechos. Barcelona: Gestión 2000.

García, M. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico: Una aproximación conceptual. Recuperado de <http://revistalenguaje.univalle.edu.co/index.php/cuadernosadmin/article/view/695/2526>

Goncalves, A. (1997). Clima Organizacional. Recuperado de <http://www.phpartners.com/>.

Grinnell, R. (5ta Ed.). (1997). Social work research and evaluation: Quantitative and qualitative approaches. New York: Peacock.

Hernández, Fernández y Baptista. (4ta Ed.). (2006). Metodología de la Investigación. México: McGraw Hill.

Hernández, Fernández y Baptista. (6ta Ed.). (2014). Metodología de la Investigación. México: McGraw Hill.

Hodgetts, R. y Altman, S. (1985). Comportamiento En Las Organizaciones, España: McGraw Hill.

Kinnear, T. y Taylor, J. (5ta Edición). (1998). Investigación de Mercados: Un enfoque aplicado. México: McGraw Hill.

Lazarus R. y Folkman S. (1986). Estrés y procesos cognitivos. Barcelona: Martínez Roca.

Martínez, M. (2004). La Investigación Cualitativa Etnográfica En Educación. México: Trillas.

Maslach, C. (1976). Burned-out. Human Behavior. New York: McGraw Hill.

Meléndez, R. (2015). Relación entre clima laboral y el desempeño de los servidores de la subsecretaría administrativa financiera del Ministerio de Finanzas, en el periodo 2013-2014. Universidad Tecnológica Equinoccial, Ecuador.

Peiró, J. y Salvador, A. (1992). Desencadenantes del Estrés Laboral. España: Eudema S.A.

Peiró, J. y Salvador, A. (1993). Control del estrés laboral. Madrid: Eudema S.A.

Peña, Díaz y Carrillo. (2013). Relación de Factores en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de

una Pequeña Empresa de la Industria Metal - Mecánica. México: Golden.

Quispe, F. (2016). Relación entre el estrés laboral de los trabajadores de la salud con el clima organizacional del departamento de Gineco-Obstetricia del Hospital Regional Hipólito Unanue, Minsa, Tacna, 2014. Universidad Católica de Santa María, Perú.

Robbins, S. (1999). Comportamiento Organizacional, Conceptos, Controversias, Aplicaciones. México: Pearson Education.

Selye, H. (1936). Stress and Disease. Canada: Macmillan Magazines Ltd.

Slipack, O. (1996). Estrés Laboral. Recuperado de <http://evaluacioninstitucional.idoneos.com/>.

Terry, E. (2014). Relación entre clima laboral y el síndrome de burnout en los profesores del Distrito de Yungay, 2014. Universidad César Vallejo, Perú.

Villaorduña, C. (2014). Estrés laboral de los docentes y su desempeño profesional en el CEBA "La Libertad", Huaraz-2014. Universidad César Vallejo, Perú.

Williams, L. (2013). Estudio diagnóstico de clima laboral de una dependencia pública. Universidad Autónoma de Nuevo León, México.



**DECLARACIÓN JURADA**

**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, Kevin Steve Castillo Rojas, estudiante ( ), egresado (x), docente ( ), del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 71043787, con el artículo titulado

“RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES CONTRATADOS POR LOCACIÓN DE SERVICIOS DEL GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH SEDE CENTRAL – 2017”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Nuevo Chimbote, Agosto de 2017

  
Kevin Steve Castillo Rojas  
DNI N° 71043787