



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores de una
estación de servicio en la ciudad de Trujillo 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de Negocios – MBA

AUTORA:

Casana Alva, Yukary Keyko (orcid.org/0000-0003-0472-8288)

ASESORES:

Mgtr. Salgado Portugal, Juan José (orcid.org/0000-0002-6291-6984)

M. Sc. Malpartida, Nerio Antonio (orcid.org/0009-0007-9729-3944)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO - PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mi querida universidad, por brindarme el conocimiento y las herramientas para crecer intelectualmente. Los años que pasé aquí no solo me proporcionaron una educación excepcional, sino que también me permitieron conocer a personas maravillosas y vivir experiencias inolvidables. Hoy me siento preparada para enfrentar el mundo con confianza y determinación, y eso es gracias a la sólida base que me han brindado.

A mis amados padres, Segunda y Justo porque han sido mis pilares desde el primer día. Su amor incondicional, sacrificio y apoyo inquebrantable me han impulsado a superar obstáculos y perseguir mis sueños. Cada logro que alcanzo es un reflejo de su dedicación y amor infinito. Gracias por creer en mí incluso cuando yo dudaba de mí misma. Hoy, esta graduación es tanto su logro como el mío.

AGRADECIMIENTO

A mi alma mater, gracias por brindarme un entorno enriquecedor y estimulante donde pude descubrir mi verdadero potencial. Cada desafío académico me ha fortalecido y me ha preparado para enfrentar el mundo con confianza. Estoy agradecida por todas las oportunidades que me han brindado para crecer, aprender y contribuir al conocimiento y la sociedad.

A mis padres, mi corazón rebosa de gratitud y emoción, y no puedo evitar reflexionar sobre el papel fundamental que ustedes han desempeñado en este importante hito de mi vida. Todo lo que he aprendido y alcanzado es una extensión de su amor y sacrificio, y estoy eternamente agradecido/a por la base sólida que me han proporcionado para construir mi futuro.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SALGADO PORTUGAL JUAN JOSÉ, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores de una estación de servicio en la ciudad de Trujillo 2023", cuyo autor es CASANA ALVA YUKARY KEYKO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 31 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SALGADO PORTUGAL JUAN JOSÉ DNI: 40350560 ORCID: 0000-0002-6291-6984	Firmado electrónicamente por: SALGADO el 01-08- 2023 08:06:16

Código documento Trilce: TRI - 0630673



DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CASANA ALVA YUKARY KEYKO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores de una estación de servicio en la ciudad de Trujillo 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
CASANA ALVA YUKARY KEYKO DNI: 76267802 ORCID: 0000-0003-0472-8288	Firmado electrónicamente por: YCASANAAL el 31-07- 2023 22:39:17

Código documento Trilce: INV - 1270611



ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.4. Técnica e instrumentos de recolección.....	18
3.5. Procedimientos.....	19
3.6. Método de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES.....	35
VII. RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS.....	45

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Validez de juicio de experto	19
Tabla 2. Confiabilidad del instrumento.....	19
Tabla 3. Frecuencia de la variable estrés laboral	22
Tabla 4. Frecuencia de la variable clima organizacional.....	22
Tabla 5. Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk para la variable estrés laboral y clima organizacional	23
Tabla 6. Correlaciones de Rho Spearman entre el estrés laboral y clima organizacional.....	24
Tabla 7. Correlaciones de Rho Spearman entre las reacciones emocionales y clima organizacional.....	25
Tabla 8. Correlaciones de Rho Spearman entre las reacciones cognitivas y el clima organizacional.....	26
Tabla 9. Correlaciones de Rho Spearman entre las reacciones conductuales y el clima organizacional	27
Tabla 10. Correlaciones de Rho Spearman entre las reacciones físicas- Fisiológicas y el clima organizacional.....	28

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1 Esquema del diseño de investigación.....	14
---	----

RESUMEN

La presente investigación denominada estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores de una estación de servicio, Trujillo 2023. Se realizó en la Universidad Cesar Vallejo para optar el grado académico de Magíster en Administración MBA, tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores de una estación de servicio en la ciudad de Trujillo año 2023. La metodología que se empleó fue un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental descriptivo correlacional. La población estuvo constituida por 25 trabajadores, para efectos del estudio se utilizó la misma población como muestra, empleándose criterios de exclusión e inclusión. La técnica de recojo de la información fue la encuesta, el instrumentos un cuestionario. Los resultados estadísticos alcanzados señalan que el estrés laboral tiene una correlación significativa e inversa en los empleados de una estación de servicios; según Rho Spearman, se determinó $p = 0.401 < 0.05$, por lo cual se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Se concluyó que el estrés laboral tiene una influencia negativa en la percepción del clima organizacional en el personal de una estación de servicio en Trujillo.

Palabras clave: Estrés laboral, clima organizacional, reacciones emocionales.

ABSTRACT

The present investigation called work stress and organizational climate in the workers of a service station, Trujillo 2023. It was carried out at the Cesar Vallejo University to opt for the academic degree of Master in Administration MBA, its general objective was to determine the relationship that exists between work stress and organizational climate in the workers of a service station in the city of Trujillo in 2023. The methodology used was a quantitative approach, of a non-experimental descriptive correlational type. The population consisted of 25 workers, for the purposes of the study the same population was used as a sample, using exclusion and inclusion criteria. The information collection technique was the survey, the instruments a questionnaire. The statistical results obtained indicate that work stress has a significant and inverse correlation in the employees of a service station; according to Rho Spearman, $p = 0.401 < 0.05$ was determined, for which the null hypothesis is accepted and the alternative hypothesis is rejected. It is concluded that work stress has a negative influence on the perception of the organizational climate in the personnel of a service station in Trujillo.

Keywords: Work stress, organizational climate, emotional reactions.

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto internacional la pandemia global generada por el coronavirus, ha provocado que las empresas opten por investigar la salud mental de los colaboradores. El trabajo remoto ha elevado el índice de estrés laboral, por lo tanto el trabajador no cumple con las metas y objetivos de acuerdo a sus funciones, presentando ciertas incomodidades o deficiencias musculoesqueléticas, producto del sobre esfuerzo y sobre carga laboral, un buen clima fomenta la comunicación en la empresa, permitiendo que el trabajador se desarrolle sin problema alguno y se sienta satisfecho con sus funciones de trabajo (Da Cruz et al., 2018)

La Organización Mundial de la Salud (2021) indicó que el estrés laboral es un factor primordial en la que la salud del trabajador se ve afectada tanto emocional como físicamente. Asimismo, abarca al conjunto de “Reacciones Fisiológicas” ante la presión existente del trabajo, esto provoca que el trabajador no cumpla con sus funciones, es presentado como hormigueo en el cuello, dolor de cabeza y tensión muscular.

Según Torrades (2007) indicó que es una respuesta física y emocional ante exigencias y presiones del trabajo que el colaborador presenta en su ambiente laboral, afectando el ritmo productivo, la vida personal y familiar del mismo. La Organización Internacional del Trabajo (OIT), tiene como objetivo fortalecer y supervisar las condiciones en el cual el colaborador se encuentra en su ambiente de trabajo, para ello es necesario que las empresas mantengan sus políticas y programas a favor de los trabajadores. Tanto el empleador como el colaborador deben trabajar juntos para abordar el estrés en el trabajo y promover un entorno laboral saludable y productivo.

En el contexto nacional, la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL), entidad pública del Estado Peruano, encargada de supervisar y corroborar que las empresas en su mayoría cumplan con los derechos laborales de los colaboradores. La Ley N° 29783 establece que el estrés laboral se reconoce como un obstáculo que tiene efectos negativos en la salud y el bienestar de los empleados. De acuerdo con (Darwin y Rodríguez, 2021) refirieron dos tipos de estrés: Positivo, en la cual se caracteriza porque el trabajador busca la creatividad y la motivación en hacer un excelente trabajo, y

el negativo es aquel que detiene al trabajador en sus funciones, provocando un déficit productivo.

De acuerdo al estudio de la consultora Dench, manifestó que el 55% de los trabajadores siente miedo o temor de cometer errores en su centro de labores. El trabajo remoto durante la pandemia del coronavirus, ha generado un aumento en todas las empresas de incertidumbre, cambios y presiones adicionales al trabajo, afectando la integridad física y emocional de los colaboradores. Para ello se recomienda generar protocolos de salud y seguridad a través de hábitos saludables para contribuir a un ambiente laboral más productivo y sostenible (Guevara et al., 2019)

Los Servicentros en la ciudad de Trujillo, presentan elevado índice de estrés laboral en el personal administrativo y griferos. El trabajo realizado por cada área está supervisado bajo presión. Uno de los problemas existentes es el índice de rotación del personal administrativo, muchas veces los trabajadores tienen que lidiar con clientes exigentes o agresivos. Hay indicios de renuncias debido al estrés laboral y al inadecuado trato que reciben los colaboradores. Los griferos encargados del abastecimiento se encuentran bajo presión de cumplir con demandas del empleador para aumentar las ventas, sin considerar los factores comunes que el trabajador experimenta.

Mediante la problemática expuesta se plantea lo siguiente: ¿Existe relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en los colaboradores de una estación de servicio, Trujillo 2023? Y de forma específica PE1: ¿Existe relación entre las reacciones emocionales y el clima organizacional en los trabajadores de una estación de servicio, Trujillo 2023? PE2: ¿Existe relación entre las reacciones cognitivas y el clima organizacional en los empleados de una estación de servicio, Trujillo 2023? PE3: ¿Existe relación entre las reacciones conductuales de los trabajadores de una estación de servicio, Trujillo 2023? Y PE4: ¿Existe relación entre las reacciones físicas - fisiológicas y clima organizacional en los empleados de la estación de servicio, Trujillo 2023?

La presente investigación se justificó de acuerdo a los criterios de Hernández et al. (2016): Implicancia social, porque promueve el bienestar y satisfacción de los trabajadores, fortaleciendo su desarrollo profesional y personal en un mejor desempeño, mayor productividad. Es práctica, radica en evaluar el nivel de estrés de los colaboradores en una estación de servicios a

través de un cuestionario, los cuales se utilizarán para implementar estrategias y herramientas que mejoren la productividad, promuevan un ambiente laboral saludable y fomenten el bienestar emocional de los trabajadores. Finalmente; es teórica, servirá como base para futuras investigaciones con problemáticas similares, demostrando implicancias adversa en la salud y el desempeño de los empleados. La investigación busca contribuir al entendimiento de los factores que afectan la capacidad de los empleados para realizar su trabajo de manera efectiva.

La investigación presente se enfoca en: Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores de una estación de servicio, Trujillo 2023. Se despliegan los objetivos específicos: OE1: Determinar la relación que existe entre las reacciones emocionales y el clima organización en los empleados de una estación de servicio, Trujillo 2023. OE2: Determinar la relación que existe entre las reacciones cognitivas y el clima organizacional en los trabajadores de una estación de servicio, Trujillo 2023. OE3: Determinar la relación que existe entre las reacciones conductuales y el clima organizacional en los colaboradores de una estación de servicio, Trujillo 2023. OE4: Determinar la relación que existe entre las reacciones físicas - fisiológicas y clima organizacional en los trabajadores de una estación de servicio, Trujillo 2023.

De lo mencionado líneas arriba se plantea la siguiente hipótesis general: Existe correlación inversa y significativa entre el estrés laboral y el clima organizacional en los trabajadores de una estación de servicio en la ciudad de Trujillo 2023. Y parten las hipótesis específicas: HE1: Existe correlación inversa y significativa entre las reacciones emocionales y el clima organizacional en los colaboradores de una estación de servicio en Trujillo 2023. HE2: Existe correlación inversa y significativa entre las reacciones cognitivas y clima organización en los empleados de una estación de servicio, Trujillo 2023. HE3: Existe correlación inversa y significativa entre las reacciones conductuales y clima organizacional en los trabajadores de una estación de servicio en Trujillo 2023. Por último, HE4: Existe correlación inversa y significativa entre las reacciones físicas – Fisiológicas y clima organizacional en los colaboradores de una estación de servicio en Trujillo 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Para enfatizar los conocimientos se procedió a buscar información en revistas prestigiosas indexadas de la página de Myloft, es por ello se citan antecedentes nacionales e internacionales, para enriquecer el presente trabajo de investigación.

Para Liza (2020) en su informe de grado en la ciudad de Chiclayo, buscó explorar la conexión entre el estrés laboral y el ambiente organizacional en empleados de la organización el Buen Vivir. Combinó métodos cuantitativos y cualitativos para recopilar y analizar datos. Usó una metodología no experimental de forma descriptiva-correlacional, con enfoque mixto. Considero como población a todos los trabajadores de la organización del presente estudio. La investigadora aplicó dos métodos de recopilación de datos para evaluar el nivel de estrés laboral y la medición del entorno organizacional de la empresa. Los hallazgos de la investigación indican que la variable independiente es un desafío crucial ya que está asociado a niveles altos de estrés laboral (77%) uno de ellos es la comunicación interna y externa deficiente y el desconocimiento de los superiores (23%). En conclusión, las variables están fuertemente vinculadas, la gestión adecuada del clima organización puede ser una estrategia efectiva para disminuir el estrés laboral en los empleados.

Velam (2021) en su investigación en Lima, tuvo como fin indagar la conexión existente del estrés y clima organizacional en los empleados de una empresa de vigilancia en el contexto de la pandemia del Covid-19. La metodología empleada fue cuantitativa y se llevó a cabo el cuestionario estandarizado a todo el personal de la empresa de vigilancia en el año 2021. La evidencia indicó que la coyuntura del Covid-19 ejerció influencia en los niveles de estrés laboral de los colaboradores, también se determinó la significancia en el clima laboral, en el sentido de que un clima laboral negativo se vincula con mayores estándares de estrés laboral. Finalmente, se propone a la empresa de vigilancia a mejorar el bienestar de sus trabajadores, mediante medidas específicas como la comunicación efectiva, el apoyo emocional y la flexibilidad en el trabajo.

Alania et al. (2020) en su investigación refirieron analizar el vínculo entre el estrés laboral y la calidad del servicio en los servicentros en Pucallpa. Se aplicó un enfoque de correlación con una muestra de 73 trabajadores y 85

clientes, a aplicándose un cuestionario de 20 preguntas para medir las variables entre sí. Los datos obtenidos fueron procesados estadísticamente mediante el coeficiente de correlación de Pearson. Como parte de los datos de estudio se corroboró la relación positiva muy débil y no significativa de ambos parámetros. El coeficiente de correlación fue de 0.163 siendo una relación nula prácticamente. Además, se observó que el nivel de estrés en comparación con otras estaciones de servicios es menor a lo reportado por los trabajadores. Sin embargo, el análisis subraya la trascendencia de seguir investigando y abordando el estrés laboral en este y otros sectores laborales para la mejora constante del nivel de vida de los empleados y su rendimiento en el trabajo.

Según Onofre (2021) en su tesis de grado desarrollado en Quito, el propósito fue evaluar la influencia del estrés laboral en el rendimiento de los empleados del departamento de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas. Para lograr este objetivo, se empleó una combinación de métodos cuantitativos y cualitativos, incluyendo encuestas y entrevistas a 60 trabajadores de la mencionada Dirección. Los resultados obtenidos revelaron que el estrés laboral tiene un efecto negativo en el desempeño laboral de los empleados, ocasionando problemas como la disminución de la motivación, el aumento de la fatiga, la falta de concentración y la reducción en la calidad del trabajo. Asimismo, se identificaron diversos factores generadores de estrés laboral, uno de ellos la carga de trabajo excesiva, la falta de capacitación, la escasez de recursos y la deficiente comunicación entre los empleados y los superiores. En conclusión, se enfatizó la relevancia de investigar el problema del estrés laboral en el entorno de trabajo, dado que afecta la salud y el bienestar de los empleados, así como su rendimiento profesional y la excelencia de los servicios que se ofrecen.

Agarwa y Gupta (2020), en su artículo de investigación realizado en India, tuvieron como propósito examinar la correlación entre el estrés laboral y la salud mental de los empleados de las estaciones de servicios. Utilizaron un estudio transversal en el que reclutaron 280 trabajadores de estaciones de servicios de varias ciudades en India. Se aplicaron cuestionarios estandarizados para evaluar las variables en los participantes. Para el procesamiento de los resultados se usaron herramientas estadísticas para evaluar la asociación entre el estrés laboral y la salud mental. Se obtuvo que el 66% de los colaboradores

del grifo en estudio experimentaron estrés laboral y el 47% experimentó problemas de salud mental. Los factores relacionados comprendieron una carga de trabajo elevada, jornadas laborales prolongadas, falta de tiempo para relajarse y la falta de control sobre las tareas laborales. Los participantes de la muestra experimentaron estrés laboral lo cual tenían mayor probabilidad de tener problemas de salud mental como : Ansiedad, depresión y trastornos de sueño. Los investigadores sugieren implementar medidas preventivas y tratamiento del estrés laboral para mantener la salud mental de estos trabajadores.

Ando et al. (2019) artículo desarrollado en Japón, tuvieron como prioridad examinar la vinculación entre el apoyo social, el estrés en el trabajo y la satisfacción laboral entre los empleados de estaciones de servicios en Japón. Se realizó un estudio transversal utilizando una encuesta autoadministrada entre los 117 colaboradores. El instrumento incluyó medidas de apoyo social, estrés laboral y bienestar en el trabajo, así como información demográfica. El examen de los datos desveló una conexión adversa entre el apoyo social y el estrés laboral, así como una relación positiva entre el apoyo social y la satisfacción laboral. Aquellos trabajadores que reportaron un mayor nivel de apoyo social también manifestaron niveles significativamente inferiores de estrés laboral y niveles más altos de satisfacción laboral. Los investigadores sugieren que el apoyo social disminuye el estrés laboral y mejora la satisfacción de la materia humana de las estaciones de servicio.

Nuduka y Nuduka (2019) en su informe científico, los participantes mencionaron la importancia de estudiar la frecuencia y los factores vinculados al estrés y el burnout entre los colaboradores de estaciones de servicio en Nigeria. Se utilizó un diseño transversal en el que se aplicó un cuestionario estructurado a 140 trabajadores de los grifos seleccionados aleatoriamente en cuatro estados de Nigeria. De acuerdo con los hallazgos, el 48.6% de los empleados experimentan estrés laboral y el 34.3% experimentaron burnout. Los elementos que conectan el estrés laboral son la carga de trabajo excesiva, el ambiente de trabajo inadecuado y la falta de apoyo al empleador. En síntesis, los elementos relacionados con el agotamiento laboral (burnout) incluyeron la sobrecarga de trabajo, la carencia de apoyo social y la escasez de oportunidades para el progreso y desarrollo personal en el ámbito laboral. Concluyeron que el estrés laboral y el agotamiento laboral son frecuentes entre los empleados de las

estaciones de servicio en Nigeria, y se recomienda implementar acciones para mejorar las condiciones en el entorno laboral y prevenir el estrés y el agotamiento en este grupo de trabajadores.

Ebrahimi et al. (2020) en su estudio, hallaron la conexión del estrés laboral y la calidad de vida del personal de playa en las estaciones de servicio en Tehran (Irán). La muestra fue de 113 empleados, el cual para medir el estrés laboral y bienestar del personal se utilizó una escala de la OMS. Adicionalmente, se llevó a cabo un estudio descriptivo y correlacional. Los hallazgos indicaron que el 84.1% de los colaboradores experimentaron niveles moderados altos de estrés en el trabajo y calidad de vida. Se detectó una correlación importante y negativa entre el estrés laboral y la calidad de vida. El estudio destaca principalmente la identificación de la relación entre el estrés ocupacional y la calidad de vida de los empleados de las estaciones de servicio, lo cual puede contribuir al progreso de medidas para mejorar la calidad de vida y disminuir el estrés laboral en este sector.

Yoon et al. (2019) en su trabajo científico, investigaban la conexidad entre el soporte organizacional percibido, el estrés ocupacional y la satisfacción entre los empleados de una estación de servicios en Corea del Sur. Se efectuó una investigación de corte transversal con un muestreo de 252 empleados de un grifo. Se utilizaron cuestionarios para recopilar datos sobre el respaldo institucional, el estrés ocupacional y la satisfacción en el ambiente de trabajo brindado. En términos porcentuales, se obtuvo que el 43.7% de los empleados de un grifo, se evidenció altos niveles de estrés ocupacional, mientras que el 41.3% informaron un bajo nivel de apoyo organización percibido. En cuanto a la satisfacción laboral, el 40.5% nivel moderado y el 34.5% nivel bajo. En conclusión, los autores sugieren que el apoyo organizacional percibido puede desempeñar y reducir el estrés ocupacional entre el recurso humano de estudio. Además, los resultados resaltan la importancia de que los empleadores brinden un entorno de trabajo positivo y de apoyo para sus trabajadores.

A continuación, se define la variable estrés laboral :

Según la OMS (2021), se hace referencia a una serie de acciones fisiológicas, emocionales, intelectuales y de comportamientos que experimenta un empleado como reacción a las demandas y tensión laboral que no se adecuan

a sus aptitudes, habilidades o necesidades, y que representan una amenaza para su bienestar físico, psicológico o social.

Las dimensiones del estrés laboral son:

Reacciones fisiológicas, se refieren a los cambios físicos y bioquímicos que ocurren en el cuerpo humano en respuesta a estímulos internos o externos. Estas respuestas pueden ser involuntarias y automáticas, controladas por el sistema nervioso y los diferentes sistemas del organismo (González, 2022). Según McEwen y Karatsoreos (2015), son los cambios biológicos, incluyendo el sistema nervioso, endocrino e inmunológico, que ocurren en respuesta a estímulos internos o externos, y que permiten al organismo adaptarse y mantener la homeostasis. Finalmente tenemos a Chrousos y Gold (2016) son alteraciones bioquímicos y funcionales que suceden en los sistemas del cuerpo incluyendo el sistema cardiovascular, respiratorio, gastrointestinal y muscular, en respuesta a estímulos estresantes o desafiantes, con el fin de preservar intacta la salud y permanencia del individuo.

Reacciones emocionales, hacen referencia a las respuestas afectivas y subjetivas que experimentamos como resultado de estímulos emocionales o situaciones que desencadenan emociones en nosotros. Estas respuestas pueden manifestarse a través de cambios en el estado de ánimo, expresiones faciales, respuestas fisiológicas y patrones de pensamiento (González, 2022). De acuerdo con Barrett (2017) son respuestas psicofisiológicas y subjetivas que emergen de la interacción entre la evaluación cognitiva y la experiencia sensorial, y que son influidas por los conocimientos y la cultura del individuo. Estas respuestas incluyen cambios en las expresiones faciales, percepción, la atención y estado de ánimo. Por último, Keltner y Lerner (2017) son respuestas multifacéticas que abarcan cambios fisiológicos, cognitivos, subjetivos y comportamentales, y que se desencadenan por la evaluación de eventos y situaciones en términos de su relevancia emocional y su implicación para las metas y los valores del individuo.

Reacciones cognitivas , son la interacción dinámica entre los procesos de atención, evaluación y regulación emocional, que influyen en la forma en que interpretamos y respondemos a los estímulos del entorno, y que tienen un papel esencial en la autorregulación emocional y la toma de decisiones (Ochsner y Gross, 2016). También, son procesos de construcción activa de significado que

involucran la representación, interpretación y atribución de estados emocionales, así como la integración de información contextual, social y cultural, para generar respuestas adaptativas (Gendron et al., 2018). Por último, Moberly y Watkins (2020) son los procesos atencionales y evaluativos mediante los cuales los individuos dan sentido a las experiencias emocionales, incluyendo la interpretación de los estímulos, la construcción de expectativas y la modulación de las respuestas emocionales.

Las reacciones conductuales, según Latham y Locke (2019) son las acciones observables y medibles que una persona lleva a cabo en respuesta a un estímulo o situación, incluyendo comportamientos motores, elecciones y respuestas verbales y no verbales. Estas conductas reflejan las habilidades, las metas y las motivaciones del individuo en relación con la tarea o la demanda que enfrenta. Por otra parte, Deci y Ryan (2020) son las acciones y comportamientos observables que una persona elige y realiza en respuesta a un estímulo o situación. Estas conductas pueden ser autónomas o controladas, y reflejan el grado en que una persona se siente competente, autodeterminada y satisfecha en sus elecciones y acciones. Finalmente, Gollwitzer y Oettingen (2019) son las manifestaciones externas de la acción que una persona lleva a cabo en respuesta a una meta o intención. Estas conductas incluyen acciones deliberadas, planificadas y ejecutadas para lograr un objetivo deseado.

Maslach y Leiter (2016), define al estrés en el trabajo como una feedback emocional y cognitiva a una situación laboral que no se ajusta a las expectativas y necesidades del trabajador, lo que puede provocar un agotamiento emocional, una despersonalización y una disminución del logro personal. Estos autores proponen el modelo de agotamiento emocional para explicar el estrés laboral, implicado fatiga emocional, hace referencia a la pérdida de energía y capacidades emocionales que resulta de la exposición prolongada al estrés, la adopción de actitudes nefastas, cinismo y desapego, indiferencia en los colaboradores del trabajo, y la disminución del logro personal se refiere a la percepción de una falta de logro o éxito en el trabajo.

Schonfeld y Bianchi (2018), son procesos de evaluación emocional, cognitiva y fisiológica a situaciones laborales desfavorables que superan las habilidades y recursos del individuo para afrontarlas. Este tipo de estrés se caracteriza por la falta de equilibrio producto de las demandas y las destrezas,

recursos y requerimientos de los trabajadores, lo que puede provocar consecuencias negativas en su salud y bienestar. Los autores destacan la importancia de prevenir y gestionar el estrés laboral mediante intervenciones efectivas a nivel individual y organizacional.

Dewe et al. (2018), es una etapa transaccional producida por una dinámica relacional viceversa de la persona y su entorno laboral, en el que el individuo evalúa las demandas laborales como amenazantes o desafiantes para sus recursos, y en función de esta evaluación se produce una respuesta emocional y fisiológica que puede ser adaptativa o mal adaptativa. Para estos autores, el estrés no es simplemente una reacción del personal a las condiciones de trabajo, sino que depende de la apreciación y evaluación subjetiva que el individuo hace de esas condiciones. De este modo, la experiencia de estrés laboral puede diferir entre personas que se encuentran en circunstancias laborales similares en función de sus evaluaciones subjetivas.

Para la variable clima organizacional citaremos a diferentes autores los cuales detallaremos la definición y las dimensiones de la variable estudiada:

Pérez y Martínez (2020), indicaron que se trata de como los empleados interpretan y perciben las condiciones del entorno laboral en el que se desenvuelven, esto implica considerar elementos como la excelencia de las conexiones humanas, la gratificación laboral, el liderazgo y la comunicación en el seno de la entidad, además de la accesibilidad y pertinencia de los recursos esenciales para cumplir con sus responsabilidades. El clima laboral se considera un factor determinante del bienestar de los empleados y, por tanto, influye en su motivación, compromiso y rendimiento. Además, el clima laboral puede afectar al éxito y la competitividad de la organización, ya que una percepción positiva del entorno laboral puede favorecer la retención del talento, la innovación y la eficiencia en el trabajo en equipo. En definitiva, el clima laboral es un concepto complejo que involucra múltiples dimensiones y cuyo análisis y gestión se reconoce como un factor esencial para la expansión y la sostenibilidad de la empresa.

Las dimensiones a considerar son las siguientes:

La realización personal, según Waterman (2018) es un estado en el cual una persona experimenta un sentido de plenitud, integridad y autenticidad en su vida. Involucra el desarrollo y la expresión de las capacidades individuales, la

búsqueda de metas significativas y el alineamiento con los propios valores y creencias. Implica el desarrollo de fortalezas personales, la búsqueda de significado y propósito, y el cultivo de una vida ética y significativa (Wong, 2020). Por último, Deci y Ryan (2019) es un proceso mediante el cual una persona se desarrolla plenamente y logra su potencial máximo, mediante las relaciones psicológicas fundamentales de autonomía, competencia y conexión, así como la búsqueda de metas que sean autodeterminadas y estén en consonancia con los valores individuales.

Involucramiento laboral, según Saks (2018) es un estado psicológico positivo y constructivo en el cual los empleados experimentan una conexión significativa y personal. Implica crecimiento, vitabilidad, pasión y compromiso hacia las tareas laborales, así como un sentido de importancia y significado en el trabajo realizado. Bakker et al. (2018) es un estado positivo y duradero de conexión emocional, cognitiva y conductual de los empleados con su trabajo y su organización. Implica altos niveles de vigor, absorción y dedicación hacia las tareas laborales, así como una sensación de pertenencia y compromiso. Por último, Christian et al. (2020) es un estado emocional, cognitivo y conductual positivo y deseable en el cual los empleados se sienten conectados, comprometidos y entusiastas con sus funciones. Implica altos índices de concentración y entrega hacia las tareas laborales establecidas.

Supervisión, se refiere según Rigotti y Schyns (2018) al conjunto de acciones y procesos a través de los cuales los supervisores brindan orientación, apoyo y retroalimentación a los empleados. En el contexto del clima organizacional, la supervisión efectiva implica la creación de un clima de apoyo y confianza, donde los empleados se sientan apreciados, respetados y respaldados en su trabajo. De acuerdo con Kozlowski y Chao (2019) es el proceso a través del cual los supervisores proporcionan dirección, apoyo y recursos a los empleados para que puedan realizar su trabajo de manera efectiva. En relación con el clima organizacional, la supervisión de calidad fomenta un clima de trabajo favorable, donde los empleados experimentan altos niveles de confianza, respeto mutuo y cooperación entre los miembros del equipo. Finalmente se cita a Nielsen et al. (2020) hace referencia a las actividades y procesos en los que los supervisores están involucrados para guiar, apoyar y desarrollar a los empleados. La supervisión efectiva aporta creación de

un clima de trabajo positivo, donde los empleados experimentan altos niveles de autonomía, participación y reconocimiento, y se promueve la cooperación y la comunicación abierta.

Según, Eisenbeiss y Knippenberg (2018) La comunicación en el contexto del clima organizacional se refiere a los procesos a través de los cuales se comparten información, ideas y emociones entre los empleados y empleador de una compañía. La comunicación efectiva se distingue por su franqueza, claridad y credibilidad, promoviendo la colaboración, el entendimiento mutuo y la resolución constructiva de conflictos. De acuerdo con Shao et al. (2019) se refiere a los procesos de intercambio de información, conceptos y saberes entre los integrantes de una entidad. En un clima organizacional favorable, la comunicación eficaz se caracteriza por la claridad, la sinceridad y la retroalimentación constructiva, facilitando la comprensión, la coordinación y la adaptabilidad. Finalmente, Huang et al. (2021) hizo referencia a los procesos de intercambio y flujo de información, pensamientos y opiniones con los integrantes de la empresa. En un clima organizacional positivo, la comunicación efectiva se caracteriza por la apertura, la honestidad y la confiabilidad, promoviendo la participación, el compromiso y la cohesión del equipo.

Según Kivimäki et al. (2018) las condiciones laborales en el contexto del clima organizacional engloban elementos físicos, psicológicos y sociales del entorno laboral que afectan la vivencia de los trabajadores. El clima organizacional positivo y el entorno de trabajo favorables incluyen en la protección laboral, la carga de trabajo razonable, el apoyo social y la equidad en las políticas y prácticas laborales en los empleados. Näswall et al. (2019) refirieron al conjunto de aspectos del trabajo vinculados al bienestar y la comodidad de los trabajadores. Las condiciones laborales adecuadas incluyen en el desempeño laboral, la diversidad de tareas y balance de responsabilidades personales-vida y el reconocimiento y recompensa justos, promoviendo la motivación, el compromiso y la productividad. Finalmente, Wang et al. (2021) son aspectos del trabajo que impactan la experiencia y el rendimiento de los empleados. En el clima organizacional, las condiciones laborales adecuadas incluyen la seguridad laboral, y el equilibrio entre la exigencia y el control en el trabajo, el respaldo social y el fomento de habilidades contribuyen al bienestar, la satisfacción y la eficacia de los colaboradores.

Asimismo, abarca las concepciones mutuas por los integrantes de una empresa acerca de la particularidades de su entorno de trabajo (Schneider et al., 2013). Incluye factores como la cultura organizacional, la estructura y operaciones de la institución, las normas y procedimientos de gestión del personal y el nivel de interacción social en el ámbito laboral. En el contexto de las estaciones de servicio, incluye factores como el liderazgo de la gerencia, la política de servicio al cliente, la capacitación y desarrollo de los empleados, el ambiente de trabajo (por ejemplo, seguridad y limpieza), asimismo abarca la remuneración y los beneficios ofrecidos, así como la calidad de las relaciones entre los trabajadores.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Por su finalidad es básica, se centra en Profundizar en los fundamentos teóricos y obtener una comprensión más amplia de los fenómenos, sin necesariamente centrarse en su aplicación práctica inmediata. (Hernández et al., 2014). También se conoce como investigación pura o fundamental (Smith y Johnson, 2018).

Por su enfoque cuantitativa se centra en la recopilación y análisis de datos numéricos para abordar cuestiones de investigación y evaluar hipótesis (Field, 2018).

La investigación de nivel descriptivo se centra en describir y analizar fenómenos o situaciones tal como se presentan en la realidad, sin llevar a cabo manipulación o modificación directa (Godoy, 2018).

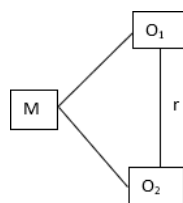
3.1.2. Diseño de la investigación

No experimental, se caracteriza por no involucrar la manipulación directa de variables independientes. En lugar de ello, se fundamenta en la observación y recopilación de datos existentes para buscar relaciones, patrones o tendencias en un contexto natural (Creswell, 2017) .

La investigación correlacional es un enfoque de investigación busca establecer la vinculación o conexión entre dos o más variables sin intervenir de manera experimental. Persigue analizar la existencia y el grado de asociación entre las variables. (Kenny, 2019).

Figura 1

Esquema del diseño de investigación



Donde:

M = Muestra (Estación de servicio)

O₁ = Estrés Laboral

O₂ = Clima organizacional

r = Coeficiente de relación.

3.2. Variables y operacionalización

La operacionalización de variables se refiere al proceso de definir y especificar las medidas o indicadores concretos que serán utilizados para evaluar o cuantificar una variable en particular en un estudio de investigación (Brown, 2020).

Variable independiente (Vi): Estrés laboral

Definición conceptual

Conjunto de respuestas fisiológicas, emocionales, cognitivas y conductuales que muestra a un trabajador ante situaciones laborales que no se ajustan adecuadamente a sus habilidades, conocimientos o necesidades, esto afecta negativamente su salud mental, física o social (OMS, 2021).

Definición operacional

Será medida a través de cuatro dimensiones de reacciones: Emocionales, cognitivas, conductuales y físicas – fisiológicas (OMS, 2021).

Indicadores

Reacciones emocionales (Ansiedad, irritabilidad, tristeza, depresión), reacciones cognitivas (Pensamientos negativos, dificultad para concentrarse y tomar decisiones,), reacciones conductuales (Aislamiento social, ausentismo laboral, comportamientos de evitación y agresivos), reacciones físicas-fisiológicas (Malestares en la cabeza y músculos, problemas para dormir, cansancio, aumento de la presión arterial y frecuencia cardíaca).

Escala de medición

Es ordinal lo cual proporciona un ordenamiento jerárquico de las categorías, lo que permite comparar y clasificar los elementos según su posición relativa. Sin embargo, no permite realizar operaciones

aritméticas directas, como calcular promedios o diferencias numéricas significativas (Sullivan y Artino, 2013).

Variable dependiente (Vd): Clima organizacional

Definición conceptual

Es la manera en que los empleados perciben el ambiente de trabajo en el que se desempeñan, incluyendo aspectos cruciales como las relaciones interpersonales, la satisfacción laboral, el liderazgo, y la comunicación para llevar a cabo sus funciones, entre otros.

Adicionalmente, tiene un rol esencial en el bienestar de los empleados y en el éxito global de la organización (Pérez y Martínez, 2020)

Definición operacional

Es medida a través de cinco dimensiones: realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales (Pérez y Martínez, 2020).

Indicadores

Realización personal (Sentido del logro, satisfacción con el trabajo, libertad e independencia para decidir, oportunidades de desarrollo profesional y crecimiento personal, retroalimentación constante, reconocimiento por el trabajo realizado), Involucramiento laboral (Sentimiento de pertinencia y compromiso con la organizacional, compromiso de la misión, visión y valores de la organización), Supervisión (Claridad en expectativas y objetivos del trabajo, comportamiento ético y justo por parte de los supervisores, orientación y apoyo en el desarrollo del trabajo y la solución de problemas), comunicación (Comunicación abierta y efectiva entre los empleados y la organización, canales de comunicación claramente definidos y accesibles, claridad para decidir y en la información relevante para el trabajo), condiciones laborales (Ambiente de trabajo seguro y saludable, equipos y herramientas adecuadas y en buen estado, salarios y beneficios justos y competitivos, horario de trabajo flexible y razonable).

Escala de medición

Es ordinal, son útiles cuando se necesita establecer un orden o jerarquía, pero no se requiere medir la magnitud precisa de las diferencias entre las categorías (Pallant, 2019)

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Grupo completo de elementos o individuos que comparten una característica o atributo específico y que son de interés para el estudio. Es el grupo total de personas, objetos, eventos o fenómenos que se desea investigar y del cual se extraerá una muestra para obtener conclusiones y generalizaciones sobre el fenómeno en cuestión (Creswell, 2014).

La población de interés para el trabajo de investigación será de 25 colaboradores administrativos de la estación de servicios en la ciudad de Trujillo (Ovalito mochica- Estación principal)

- **Criterio de inclusión:** Solo se considerará a los trabajadores administrativos (Estables y por contratos)
- **Criterio de exclusión:** Personal operativo (Despachadores de combustible y jefes de las 7 estaciones de servicio)

3.3.2. Muestra

Se refiere a una parte representativa o subconjunto seleccionado de una población más amplia. Es una selección intencional de individuos, elementos, objetos o eventos que se elige para estudiar la cual se extrae del grupo de la población. Utiliza una como una forma práctica y factible de obtener datos y realizar inferencias sobre una población más extensa sin la necesidad de estudiar a todos sus miembros (Babbie, 2016).

En este estudio, se decidió emplear la totalidad de la población debido a la conveniencia de trabajar con un grupo reducido y accesible para la ejecución de los respectivos instrumentos recolectados.

3.3.3. Muestreo

En poblaciones pequeñas, como en este caso con 25 colaboradores, puede ser factible y más práctico estudiar a todos los miembros de la población en lugar de realizar un muestreo. Al seleccionar todos los colaboradores de la población para el estudio, se obtiene una visión completa y exhaustiva de las características

y comportamientos de interés en lugar de depender de inferencias basadas en una muestra más pequeña.

El muestreo para la presente investigación no se aplica.

3.3.4. Unidad de análisis

Lo conforman los 25 trabajadores de la estación de servicio.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección

Técnica

Se refieren a los métodos y herramientas específicas utilizadas para recolectar y analizar datos en un estudio de investigación. Estas técnicas pueden ser tanto cuantitativas como cualitativas e incluyen encuestas, entrevistas semiestructuradas, análisis de contenido, análisis de datos textuales, análisis de redes y análisis estadístico, entre otros. Las técnicas de investigación varían de acuerdo a los objetivos del estudio, las preguntas de investigación y los recursos disponibles (Bazeley y Jackson, 2019). La investigación ejecutará la encuesta a los 25 empleados administrativos de la estación de servicios.

Instrumento

Hace referencia a cualquier recurso utilizado para recolectar datos en un estudio. Esto puede incluir cuestionarios, escalas de medición, guías de entrevistas, dispositivos de medición objetiva, registros observacionales y documentos de archivo. Los instrumentos de investigación deben ser diseñados y seleccionados cuidadosamente para certificar la validez y la confiabilidad de los datos recolectados (Bryman, 2021).

El instrumento a utilizar será un cuestionario a los 25 colaboradores de la estación de servicios de la ciudad de Trujillo.

Validez y confiabilidad del instrumento

La atención prestada a la validez y confiabilidad de los instrumentos asegura que los resultados obtenidos sean confiables y representativos de las dimensiones de estrés laboral y clima organizacional en la estación de servicio. Esto proporciona una base sólida para el análisis y la interpretación de los datos, y brinda mayor confianza en las conclusiones que se extraigan del estudio.

Tabla 1*Validez de juicio de experto*

N°	DATOS DE EXPERTOS	INDICADORES										OPINIÓN
		REPRESENTATIVA		PERTINENCIA		COHERENCIA		CONSISTENCIA		CLARIDAD		
		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
1	Mgtr. Salgado Portugal Juan José	X		X		X		X		X		ACEPTABLE
2	M.Sc. Malpartida Nerio Antonio	X		X		X		X		X		ACEPTABLE
3	Mgtr. Velezmoro Velásquez Carlos	X		X		X		X		X		ACEPTABLE

Fuente: Elaboración propia.

Se aplicó los cuestionarios, están diseñados para medir las diferentes dimensiones del estrés laboral, incluyendo reacciones emocionales, cognitivas, conductuales y físico-fisiológicas (13 Ítems). Asimismo, los componentes del clima organizacional, se evaluará las condiciones laborales, el involucramiento laboral, la supervisión, la comunicación y la realización personal (16 Ítems). Ver Anexo 5 y 6.

Tabla 2*Confiabilidad del instrumento*

Cuestionario	Alfa de Cronbach	Ítems
Estrés laboral	0.906	13
Clima organizacional	0.928	16

Fuente: Elaboración propia.

3.5. Procedimientos

A continuación, se presentan los pasos comunes para desarrollar un proyecto de investigación:

- Identificar el tema de investigación (Que sea relevante, interesante y viable).
- Revisar la literatura existente (Estudios previos, teorías y enfoques metodológicos relevantes para fundamentar la investigación).
- Definir los objetivos de investigación (Deben ser claros y medibles)

- Diseñar el marco teórico (De forma sólido-sustente la investigación).
- Formular las preguntas de investigación o hipótesis.
- Seleccionar la metodología de investigación (Enfoque ya sea cuantitativo, cualitativo o mixto, procedimientos y técnicas de recolección de datos).
- Definir la muestra (Tamaño y la composición, también se elige una estrategia de muestreo de la población objetivo).
- Recopilar y analizar los datos (S procesan mediante herramientas SSPSS V.25).
- Interpretar los resultados (Examina hallazgos que respaldan hipótesis o preguntas de investigación).
- Presentar el informe final (Cumplir con las normas Apa 7ma edición).

3.6. Método de análisis de datos

Los datos recopilados se someten a técnicas de análisis descriptivo y/o inferencial. Tal es el caso, para la investigación en curso, se utilizará el paquete de Microsoft Excel y la herramienta de SSPPS V25, en donde permitirá realizar tablas y gráficos estadísticos para hallar la relación entre estrés laboral y clima organizacional. El análisis de datos cuantitativos permite obtener resultados numéricos precisos que pueden generalizarse a una población más amplia, lo que brinda una base sólida para tomar decisiones informadas y responder a las preguntas de investigación planteadas.

3.7. Aspectos éticos

Es fundamental abordar los aspectos éticos para la protección de los derechos de los participantes involucrados en la investigación y mantener la integridad científica. A continuación, se describen algunos aspectos éticos fundamentales del código de ética de la Universidad Cesar Vallejo:

- Consentimiento informado debe ser voluntario y libre de coacción, respetando el derecho de los investigadores participantes.
- Privacidad y confidencialidad, tomar medidas para salvaguardar la privacidad de los investigadores y confiabilidad de la información.

- Minimización de riesgos, los investigadores tienen la responsabilidad de mitigar los riesgos y daños se deben implementar estrategias para mitigar esos riesgos.
- Beneficio y justicia, los investigadores deben considerar los posibles beneficios de la investigación y la distribución de beneficios debe ser justa, evitando la explotación o discriminación de cualquier grupo de participantes.
- Honestidad y transparencia, los investigadores deben ser honestos y transparentes en la presentación de sus hallazgos y resultados, evitar prácticas como la manipulación de datos, la falsificación o fabricación de resultados.

IV. RESULTADOS

4.1. Estadística descriptiva para variables estrés laboral y clima organizacional

Tabla 3

Frecuencia de la variable estrés laboral

	N°	Porcentaje
Bajo	3	12%
Medio	5	20%
Alto	17	68%
Total	25	100%

Fuente: Los datos fueron procesados en el SPSS.

La tabla 3, muestra que 17 trabajadores de una estación de servicios presentan un nivel alto de estrés laboral correspondiente a un 68%. Sin embargo, 3 de los colaboración percibieron un 12% de estrés laboral de nivel bajo.

Tabla 4

Frecuencia de la variable clima organizacional

	N°	Porcentaje
Bajo	4	16%
Medio	6	24%
Alto	15	60%
Total	25	100%

Fuente: Los datos fueron procesados en el SPSS.

Desde la percepción de los colaboradores la tabla 4, detalla la frecuencia de la variable "clima organizacional", la cual está en el rango alto con un 60% equivalente solo a 15 trabajadores de una gasolinera. Por otra parte, la estación de servicios presenta un clima organizacional de rango bajo con un 16% de los trabajadores encuestados.

4.2. Estadística inferencial para la variable estrés laboral y clima organizacional

Existen diversas pruebas de normalidad disponibles para evaluar esta suposición. En este estudio en particular, se optó por emplear el test de Shapiro-Wilk debido a que el tamaño de la muestra consta de solo 25 trabajadores. El criterio para tomar decisiones se basa en el valor p , si este es igual o menor a 0.05, hay evidencia de comportamiento no paramétrico. En cambio, si el valor de p es mayor a 0.05, comportamiento paramétrico.

Tabla 5

Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk para las variables estrés laboral y clima organizacional

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés laboral	,953	25	,299
Clima organizacional	,875	25	,005

Fuente: Spss.

Luego del procesamiento de datos en la prueba de normalidad en una muestra de 25 se optó por trabajar la prueba de Shapiro- Wilk ya que la muestra es inferior a 50. Se obtuvo un nivel estadístico para la variable estrés laboral de 0.953 y un p -valor de 0.299, lo que sugiere que los datos pueden seguir una distribución normal. Sin embargo, para la variable de Clima Organizacional, se obtuvo un valor de estadístico de 0.875 y un p -valor de 0.005, lo que indica que los datos no siguen un comportamiento de naturaleza paramétrica. Finalmente, se recurrió al estadígrafo de Rho de Spearman, para hallar las correlaciones de las variables y dimensiones.

Prueba de hipótesis general

H₀: Existe correlación inversa y significativa entre el estrés laboral y el clima organizacional en los trabajadores de una estación de servicio en la ciudad de Trujillo 2023.

Ha: No existe correlación inversa y significativa entre el estrés laboral y el clima organizacional en los trabajadores de una estación de servicio en la ciudad de Trujillo 2023.

Tabla 6

Correlaciones de Rho Spearman entre el estrés laboral y clima organizacional

		Estrés Laboral	Clima Organizacional
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,983
	Clima organizacional	N	25
		Coeficiente de correlación	,401
		Sig. (bilateral)	,983
		N	25

Fuente: Spss.

Según el análisis de correlación de Rho de Spearman en la tabla 6, para contrastar la hipótesis general, se encontró que el coeficiente de correlación fue de 0.401, indicando una relación moderadamente positiva. El valor de significancia (p) fue de 0.983, lo que lleva a la aceptación de la hipótesis nula, sugiriendo que existe una relación inversa significativa entre el nivel de estrés laboral y el clima organizacional de los empleados en una estación de servicios en Trujillo.

Prueba de hipótesis específica N° 1

H0: Existe correlación inversa y significativa entre las reacciones emocionales y el clima organizacional en los colaboradores de una estación de servicio en Trujillo 2023.

Ha: No existe correlación inversa y significativa entre las reacciones emocionales y el clima organizacional en los colaboradores de una estación de servicio en Trujillo 2023.

Tabla 7

Correlaciones de Rho Spearman entre las reacciones emocionales y clima organizacional

		Reacciones emocionales	Clima Organizacional
Rho de Spearman	Reacciones emocionales	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,801
		N	,090
	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	25
		Sig. (bilateral)	25
		N	,090

Fuente: Spss.

Referente a la tabla 7 se muestra la vinculación de las reacciones emocionales con el clima organizacional, el cual el coeficientes de correlación indican que existe una correlación positiva moderada de 0,801. Sin embargo, el valor de p (Sig.) para esta correlación bilateral es 0.090, lo que indica que se acepta la H0 en el contexto evaluado, confirmando la existencia de un nexo estrechamente fuerte de las respuestas emocionales y el clima organizacional de los trabajadores de un grifo en la ciudad de Trujillo.

Prueba de hipótesis específica N° 2

H0: Existe correlación inversa y significativa entre las reacciones cognitivas y clima organizacional en los empleados de una estación de servicio, Trujillo 2023.

Ha: No existe correlación inversa y significativa entre las reacciones cognitivas y clima organizacional en los empleados de una estación de servicio, Trujillo 2023.

Tabla 8

Correlaciones de Rho Spearman entre las reacciones cognitivas y clima organizacional

		Reacciones cognitivas	Clima Organizacional
Rho de Spearman	Reacciones cognitivas	Coefficiente de correlación	,200
		Sig. (bilateral)	,132
	N	25	
	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	,200
		Sig. (bilateral)	,132
	N	25	

Fuente: Spss.

Los resultados en la tabla 8 indican que se llevó a cabo una prueba de Rho de Spearman entre las reacciones cognitivas y clima laboral en los empleados de una estación de servicio en Trujillo en 2023. Se obtuvo 0.200 de relación para ambas variables, lo que sugiere una correlación positiva baja. Sin embargo, la significancia bilateral asociada a esta correlación fue de 0.132, lo cual indica que se encontró una vinculación inversa y significativa entre la muestra analizada. Por lo tanto, existe suficiente evidencia para aceptar la conjetura (H0).

Prueba de hipótesis específica N° 3

H0: Existe correlación inversa y significativa entre las reacciones conductuales y clima organizacional en los empleados de una estación de servicio, Trujillo 2023.

Ha: No existe correlación inversa y significativa entre las reacciones conductuales y clima organizacional en los empleados de una estación de servicio, Trujillo 2023.

Tabla 9

Correlaciones de Rho Spearman entre las reacciones conductuales y clima organizacional.

		Reacciones conductuales	Clima Organizacional
Rho de Spearman	Reacciones conductuales	Coeficiente de correlación	,606
		Sig. (bilateral)	,001
	N	25	
	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	,606
		Sig. (bilateral)	,001
	N	25	

Fuente: Spss.

El hallazgo obtenido en la tabla 9 de acuerdo a Rho Spearman, hubo una relación bilateral de 0.606 para las reacciones conductuales y clima organizacional, lo cual indica una asociación moderada casi fuerte. Además, la significancia bilateral asociada a esta correlación fue de 0.001. Estos hallazgos sugieren la aceptación de la hipótesis nula las reacciones conductuales de los empleados están conexas con el clima organizacional en el que trabajan.

Prueba de hipótesis específica N° 4

H0: Existe correlación inversa y significativa entre las reacciones físicas-fisiológicas y clima organizacional en los empleados de una estación de servicio, Trujillo 2023.

Ha: No existe correlación inversa y significativa entre las reacciones físicas-fisiológicas y clima organizacional en los empleados de una estación de servicio, Trujillo 2023.

Tabla 10

Correlaciones de Rho Spearman entre las reacciones físicas-fisiológicas y clima organizacional.

			Reacciones físicas-fisiológicas	Clima Organizacional
Rho de Spearman	Reacciones físicas-fisiológicas	Coefficiente de correlación	1,000	,541
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	25	25
	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	,541	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	25	25

Fuente: Spss.

La tabla 10 presenta los resultados de mediante análisis de Rho Spearman entre reacciones físicas-fisiológicas y clima organizacional en los empleados de una estación de servicio en Trujillo en 2023. El factor de conexión fue de 0.541 para ambas variables, lo cual indica una correlación positiva de magnitud moderada. Además, el grado de significancia bilateral asociada a esta correlación fue de 0.001. Quedando en evidencia una relación inversa y significativa entre las reacciones físicas-fisiológicas de los empleados y el clima organizacional en el que trabajan.

V. DISCUSIÓN

Actualmente el tema estrés laboral juega un rol importante en las estaciones de servicio, los trabajadores sufren ciertos dolores musculoesqueléticos, de cabeza, problemas en la concentración, cansancio y agotamiento que afectan su salud emocional y física producto de la sobre carga de trabajo. En referencia a lo expuesto nace la idea de estudiar la conexión entre el estrés laboral y el clima organizacional en los trabajadores de una estación de servicio en Trujillo durante el año 2023. Se ha despertado un creciente interés en comprender la conexión entre el estrés laboral y el clima organizacional. La metodología usada, fue de carácter cuantitativo descriptivo correlacional. A través del cuestionario debidamente estructurado de acuerdo a las dimensiones se formuló preguntas para hallar la vinculación entre las variables, dimensiones y viceversa. Los resultados obtenidos se procesaron mediante la herramienta de Spss. Para evidenciar los resultados se aplicó el análisis de Rho Spearman, dando como resultado de 0.401, lo cual indica una vínculo favorable de intensidad moderada. Además, se encontró una significancia bilateral de 0.983, lo que lleva a la aceptación de la hipótesis nula (H_0), validando de esta manera una conexión relevante y opuesta entre el estrés y clima organizacional. Estos hallazgos difieren notablemente con la investigación de Alania et al. (2020), quienes, en su estudio en una gasolinera en Pucallpa, los datos recopilados fueron procesados mediante la herramienta de Spss. Asimismo, utilizaron el coeficiente de Pearson debido a su muestra más amplia. Los investigadores mostraron una asociación mínima y no relevante desde el punto de vista estadístico entre las variables estrés laboral y clima organizacional en una gasolinera en Pucallpa. Queda en evidencia que los comportamientos de la muestra son diferentes, esto depende del lugar o zona donde se pretende evaluar. Finalmente se concluye que, proporciona información valiosa sobre cómo el estrés laboral, afectar directamente la calidad del servicio en los servicentros de Pucallpa, siendo relevante para el desarrollo de estrategias de gestión del estrés y mejora de la calidad del servicio en dichos establecimientos. Por otra parte, la metodología, resultados y conclusiones del investigador Velam (2021), guardan relación con los hallazgos obtenidos, porque su fin fue analizar la conexión existente del estrés y clima en el trabajo en un contexto de servicio durante la pandemia. Utilizo también una metodología cuantitativa y aplicó el

cuestionario para analizar la conexión de las variables. El investigador demuestra la significancia que el clima organizacional negativo influye en los niveles de estrés laboral del personal. Se agencio del Spss, para calcular datos estadísticos más exactos. Lo cual concluye que se debe tomar medidas específicas de forma inmediata, con el fin de mejorar la comunicación efectiva, el compromiso emocional y sobre todo el entorno laboral. Asimismo, los resultados del estudio llevado a cabo por Liza (2020) revelaron que varios factores tienen influencia en los niveles de estrés experimentados por los colaboradores. La metodología trabajada fue de enfoques mixtos (Descriptivo-Correlacional), utilizó encuestas y entrevistas para hallar el nexo existente, entre estos factores se encuentran la presión para alcanzar metas, la asignación de múltiples funciones, las relaciones interpersonales y los conflictos. Estos elementos pueden generar un clima organizacional deficiente que obstaculiza el desarrollo armónico de los colaboradores en el desempeño de sus funciones establecidas. Finalmente se concluye que los factores internos y externos del trabajo, influyen en el estrés laboral en un 77%, provocando un clima negativo en el ambiente de trabajo de 23%. Es por ello, se vuelve fundamental que los altos directivos tomen medidas inmediatas para abordar estas problemáticas y promover un entorno de trabajo favorable. Es esencial brindar a los colaboradores las condiciones adecuadas para desarrollarse de manera óptima y lograr un equilibrio entre sus responsabilidades laborales y su bienestar emocional.

En cuanto al objetivo específico inicial, se busca examinar detalladamente la relación que existe entre las reacciones emocionales experimentadas por los trabajadores y el clima organizacional al que están expuestos en una estación de servicio ubicada en la ciudad de Trujillo durante el año 2023. Mediante el empleo del estadístico de Rho de Spearman, se procedió a realizar un análisis de correlación, obteniendo un valor de 0,801, el cual se encuentra dentro del rango de correlación positiva de media a alta. Este resultado respalda la aceptación de la hipótesis nula. Se pudo observar que a medida que las reacciones emocionales de los colaboradores aumentan, también se evidencia un incremento en la percepción y comportamiento del entorno laboral, es decir, el clima organizacional de la estación de servicio en Trujillo durante el año 2023. Estos resultados resaltan la relevancia de tomar en cuenta y abordar las

emociones de los colaboradores dentro del ambiente laboral, ya que estas pueden tener un impacto significativo en la percepción y el funcionamiento del clima organizacional. Es importante que las organizaciones reconozcan la conexión entre las emociones de sus empleados y el ambiente de trabajo, y busquen implementar estrategias que promuevan un clima organizacional saludable y favorable para el bienestar y el rendimiento de su personal. Estos descubrimientos se alinean con la investigación de Nuduka y Nuduka (2019), la cual enfatiza la relevancia de las emociones en el ámbito laboral y su conexión con el clima organizacional. Los hallazgos de este estudio respaldan la idea de que las emociones de los colaboradores juegan un papel crucial en la percepción y el funcionamiento del clima organizacional dentro de una empresa o institución. Esto refuerza la importancia de considerar y gestionar adecuadamente las emociones de los empleados para promover un ambiente de trabajo más positivo, productivo y saludable. Los hallazgos muestran que un porcentaje considerable del 48.6% de los colaboradores en estaciones de servicio en Nigeria enfrentan estrés laboral, mientras que un 34.3% experimenta agotamiento (burnout). Estos resultados señalan la importancia de abordar estas problemáticas en el contexto laboral y buscar estrategias para mejorar el bienestar y la salud de los empleados en este sector. Estos resultados apoyan la noción de que las emociones juegan un papel fundamental en la forma en que los empleados perciben el clima organizacional. Se evidenció que factores como una carga laboral excesiva, un entorno de trabajo inadecuado y la falta de apoyo por parte del empleador estaban estrechamente vinculados al estrés laboral. Además, se encontró que el agotamiento laboral estaba asociado con una sobrecarga de trabajo, la carencia de apoyo social y la falta de oportunidades de crecimiento y desarrollo personal en el ámbito laboral. Estos resultados subrayan la importancia de abordar estas cuestiones dentro de la organización para mejorar el bienestar y la satisfacción de los empleados, así como para promover un clima laboral más saludable y productivo.

Conforme al segundo objetivo específico, el propósito es examinar en detalle la relación y el impacto de las reacciones cognitivas en los colaboradores, y cómo esto se relaciona con el clima organizacional en una estación de servicio en Trujillo durante el año 2023. A través del análisis estadístico de Rho Spearman en una muestra de 25 colaboradores, se pudo observar una conexión

positiva débil de 0.200 con respecto a la serie de reacciones cognitivas de los empleados en el contexto de un grifo. Sin embargo, la significancia bilateral de 0.132 respecto a la variable del clima organizacional sugiere que no existe una relación estadísticamente significativa en este contexto específico, debido a que la conexión es muy deficiente. Al comparar los resultados de la investigación realizada por el investigador Onofre (2021) en un sector distinto con los hallazgos obtenidos en nuestro estudio, se evidencia claramente que el estrés laboral tiene un impacto negativo significativo en el desempeño laboral de los empleados. El análisis estadístico se llevó a cabo mediante el programa SPSS. Este estudio se basó en investigaciones preliminares llevadas a cabo en el Hospital de Especialidades FF. AA Nro. 1 durante el periodo 2015-2016, en las cuales se analizó la incidencia de episodios de shock en la renuncia de los exservidores y extrabajadores de la institución. Los hallazgos revelaron que la experiencia de estrés es un paso previo a la decisión de abandonar el trabajo, y que los niveles bajos de compromiso por parte del personal médico con la organización conducen a comportamientos de búsqueda de empleo en el presente o en un futuro cercano. Ambos estudios identificaron diversos factores que generan estrés laboral, tales como una carga de trabajo excesiva, la falta de capacitación y recursos adecuados, así como una comunicación deficiente en el entorno laboral. Estos factores pueden influir de manera negativa tanto en la salud y el bienestar de los empleados como en su rendimiento laboral y la calidad del trabajo realizado. Ambos estudios subrayan la urgencia de abordar el tema del estrés laboral como una cuestión relevante y prioritaria, con el fin de promover la salud, el bienestar y el desempeño efectivo de los empleados en distintos contextos laborales.

Referente al objetivo específico tres, evaluar detalladamente la correlación existente entre las conductas exhibidas por los colaboradores y el clima organizacional en una estación de servicio en Trujillo durante el año 2023. Confirman la vinculación significativa a través del análisis de Rho Spearman con un resultado de 0.606 en el rango de conexión considerable, se obtuvo también la significancia de 0.001, estos datos fueron extraídos de la aplicación de la encuesta. Asimismo, se procesaron mediante la herramienta de Spss. Los resultados obtenidos sugieren una estrecha relación entre las conductas y comportamientos de los empleados con la percepción del clima organizacional

en el que desempeñan sus funciones. La correlación inversa y significativa indica que a medida que aumentan las reacciones conductuales positivas, como la colaboración, el compromiso y la iniciativa, la percepción de un clima organizacional deficiente o negativo disminuye, y viceversa. Esto implica que fomentar y promover conductas positivas en el entorno laboral puede tener un impacto positivo en el clima organizacional, lo que a su vez puede mejorar la satisfacción laboral, el compromiso de los empleados y la eficacia general de la organización. Estos hallazgos respaldan la idea de que las conductas de los empleados juegan un papel crucial en la dinámica del clima organizacional y destacan la importancia de promover una cultura laboral que fomente la colaboración, la responsabilidad y el compromiso en beneficio del bienestar y el desempeño de los colaboradores y la organización en su conjunto. Finalmente se acepta la hipótesis nula. Comparando los hallazgos de la investigación de Ebrahimi et al., (2020) se centró en explorar la correlación mediante el coeficiente de Pearson, y ambas investigaciones están relacionadas con el sector de estaciones de servicio. Sin embargo, se encontraron diferencias significativas entre los resultados obtenidos. Mientras que el estudio de Ebrahimi et al. reportó una correlación negativa, nuestro estudio actual utilizando el coeficiente de correlación de Rho de Spearman identificó una correlación significativa e inversa. Ambos estudios demostraron la existencia de niveles de estrés variados, incluyendo niveles regulares, medios y altos en los trabajadores de estaciones de servicio. Estas discrepancias en los resultados pueden estar relacionadas con las distintas metodologías utilizadas, así como las particularidades y el contexto específico de cada estudio. Nuestro enfoque en el coeficiente de Rho de Spearman nos permitió capturar de manera más precisa la asociación entre las variables en presencia de datos no paramétricos o no lineales, lo cual podría explicar la diferencia en los resultados obtenidos. Aunque ambas investigaciones abordan la temática del estrés en el sector de estaciones de servicio, nuestros resultados proporcionan una nueva perspectiva valiosa para comprender cómo las reacciones emocionales, cognitivas y conductuales de los colaboradores se relacionan con el clima organizacional en este entorno laboral específico. Es importante seguir profundizando en este campo de investigación para implementar medidas y estrategias más efectivas que aborden el estrés laboral

y promuevan un entorno de trabajo más saludable y productivo para los empleados en el sector de estaciones de servicio.

Finalmente, el objetivo específico cuatro busca analizar la asociación entre las respuestas físicas-fisiológicas de los trabajadores y el clima organizacional en una estación de servicio en Trujillo durante el año 2023. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman en una muestra de colaboradores, se buscará determinar si existe una correlación significativa entre las reacciones físicas-fisiológicas y el ambiente laboral en el que se desenvuelven los empleados. El análisis estadístico mediante el coeficiente de Rho de Spearman reveló una correlación de 0,541, lo que indica una relación positiva moderada entre las reacciones físicas-fisiológicas y el clima organizacional. Cuando los empleados experimentan altos niveles de estrés laboral, su cuerpo puede manifestar diversas respuestas físicas y fisiológicas, como un aumento en la frecuencia cardíaca, tensión muscular, sudoración, respiración rápida y superficial, entre otros síntomas. Si el estrés laboral se mantiene de manera crónica o prolongada, estas reacciones pueden tener efectos perjudiciales en la salud y el bienestar de los trabajadores. Es fundamental considerar estos aspectos para abordar adecuadamente el estrés laboral y promover un ambiente de trabajo más saludable y favorable que contribuya al bienestar y rendimiento de los empleados en la estación de servicio de Trujillo en el año 2023. Se comparan los resultados de Yoon et al. (2019), Ando et al. (2019) y Agarwa y Gupta (2020) destacan la importancia del apoyo organizacional y social en la reducción del estrés laboral y sus posibles efectos en las reacciones físicas y fisiológicas de los trabajadores de las estaciones de servicio. Las tres investigaciones se centran en mostrar una asociación entre el estrés laboral y problemas de salud mental en trabajadores de estaciones de servicio. Los problemas de salud mental, incluyendo ansiedad, depresión y trastornos del sueño, pueden estar relacionados con las reacciones físicas y fisiológicas del estrés laboral, respaldando la idea de que el estrés crónico puede tener impactos negativos en la salud emocional y física de los empleados en este entorno laboral.

VI. CONCLUSIONES

- El estudio realizado en la estación de servicio de Trujillo muestra una correlación positiva moderada entre el estrés laboral y el clima organizacional de 0.401, en contraste con la investigación realizada en Pucallpa, donde se encontró una correlación débil y no significativa de 0.163, los hallazgos destacan la influencia significativa del clima organizacional en los niveles de estrés laboral de los trabajadores
- El análisis estadístico reveló una correlación positiva moderada casi alta de 0.801 entre las reacciones emocionales y el clima organizacional en los empleados de la estación de servicio en Trujillo. Además, los resultados coinciden con la investigación en Nigeria, donde se observó que el estrés laboral y el agotamiento estaban asociados con factores emocionales y afectaban la percepción del clima organizacional. Esto destaca la necesidad de abordar el estrés laboral y promover un entorno favorable para el bienestar emocional de los colaboradores.
- Se encontró una correlación positiva media alta de 0.606 entre las reacciones cognitivas y el clima organizacional en los empleados de la estación de servicio en Trujillo. Los resultados difieren de la investigación realizada por Onofre (2021) en otro sector, se identificó un impacto negativo del estrés en el desempeño laboral del personal. Es fundamental implementar estrategias que reduzcan el estrés laboral y mejoren las condiciones de trabajo para favorecer un clima organizacional positivo.
- Se halló una correlación positiva moderada de 0.541 entre las reacciones físicas-fisiológicas y el clima organizacional en los empleados de la estación de servicio en Trujillo. Estos resultados destacan la relevancia del apoyo organizacional percibido y el apoyo social como factores que pueden contribuir a reducir las respuestas físicas y fisiológicas negativas asociadas al estrés laboral.

VII. RECOMENDACIONES

- Se sugiere a la estación de servicio elabora estrategias para fomentar una comunicación abierta y efectiva, reconocer y recompensar el desempeño destacado, brindar oportunidades de desarrollo profesional y personal, y establecer políticas de apoyo que ayuden a los empleados a enfrentar el estrés laboral de manera efectiva.
- Implementar programas y políticas que fomenten la gestión efectiva de las emociones de los empleados y promuevan un clima organizacional positivo. Es fundamental brindar apoyo y recursos para manejar el estrés laboral, lo que puede contribuir significativamente al bienestar emocional de los colaboradores y mejorar la percepción del ambiente laboral en general.
- Brindar capacitación y recursos para mejorar las habilidades de afrontamiento y promover un ambiente laboral positivo que respalde el bienestar de los empleados y mejore el clima organizacional en general, que aborden de manera efectiva las reacciones cognitivas relacionadas con el estrés.
- Se recomienda implementar programas de bienestar laboral como evaluaciones ergonómicas (Método Rula, Reba y Niosh) estas incluyen técnicas de manejo del estrés y promuevan un ambiente de trabajo saludable para mejorar la relación entre las reacciones físicas-fisiológicas y el clima organizacional en los empleados de la estación de servicio en Trujillo.

REFERENCIAS

- Agarwal, M., Sharma, S., & Gupta, R. (2020). Occupational stress and mental health of petrol pump workers in India: A cross-sectional study. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 33(6), 725-737. [Doi:10.13075/ijomeh.1896.01507](https://doi.org/10.13075/ijomeh.1896.01507)
- Alania, H. L., De la Cruz, J. L., Morales, G. M., & Farroñay, V. S. (2020). Estrés laboral y calidad del servicio en los servicentros de Pucallpa. *Revista Científica Tecnológica*, 4(1), 34-45. [Doi: 10.37467/gka-revct.v4.2466](https://doi.org/10.37467/gka-revct.v4.2466).
- Ando, E., Kawakami, N., & Shimazu, A. (2019). The impact of social support on occupational stress and job satisfaction among gas station employees in Japan. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(23), 4735. [Doi: 10.3390/ijerph16234735](https://doi.org/10.3390/ijerph16234735)
- Babbie, E. (2016). *The Practice of Social Research* (14th ed.). Cengage Learning.
- Bakker, A. B., Albrecht, S. L., & Leiter, M. P. (2018). Key questions regarding work engagement. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 27(1), 4-28.
- Barrett, L. F. (2017). The theory of constructed emotion: An active inference account of interoception and categorization. *Social Cognitive and Affective Neuroscience*, 12(1), 1-23.
- Bazeley, P., & Jackson, K. (2019). *Qualitative data analysis with NVivo*. SAGE Publications.
- Brown, M. T. (2020). *Research Methods for Applied Psychologists: Design, Analysis and Reporting*. New York, NY: Routledge.
- Creswell, J. W. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

- Christian, M. S., Garza, A. S., & Slaughter, J. E. (2020). Work engagement: A meta-analytic review and directions for research. In R. J. Burke, K. M. Page, & C. L. Cooper (Eds.), *The SAGE handbook of work and wellbeing* (pp. 177-198). SAGE Publications.
- Chrousos, G. P., & Gold, P. W. (2016). The concepts of stress and stress system disorders: Overview of physical and behavioral homeostasis. *JAMA Psychiatry*, 73(8), 819-826.
- Da Cruz et al. (2018). *Clima organizacional y estrés laboral en funcionarios técnico-administrativos universitarios*. *Revista Alternativas En Psicología*, 53(9), 61–79. Recuperado de: <https://alternativas.me/27-numero-38-agosto-2017-enero-2018/157-clima-organizacional-y-estres-laboral-en-funcionarios-tecnico-administrativos-universitarios>
- Darwin, M., & Alexandra, R.-álava. (2021). *Estrés laboral y clima organizacional en el personal operativo del cuerpo de bomberos work stress and organizational climate in the operational personnel of the fire department* ; 212–228. Recuperado de: <https://journalgestar.org/index.php/gestar/article/view/43>
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2020). Self-determination theory. In *Advances in experimental social psychology* (Vol. 62, pp. 1-62). Academic Press.
- Dewe, P. J., O'Driscoll, M. P., & Cooper, C. L. (Eds.). (2018). *Work and Health: An Introduction to Occupational Health Psychology*. Wiley-Blackwell.
- Diener, E. & Biswas-Diener, R. (2008). *Happiness: Unlocking the mysteries of psychological wealth*. Blackwell Publishing.
- Ebrahimi, M. H., Molavi Vardanjani, H., Dargahi, A., & Jafari, N. (2020). Relationship between occupational stress and quality of life among gas

station workers in Tehran, Iran. *Journal of Occupational Health and Epidemiology*, 9(1), 1-6. [Doi: 10.29252/johe.9.1.1](https://doi.org/10.29252/johe.9.1.1)

Eisenbeiss, S. A., & Knippenberg, D. V. (2018). On ethical leadership impact: The role of follower mindfulness and moral emotions. *Journal of Organizational Behavior*, 39(7), 908-927.

Fernández, S. (2010). Clima organizacional: un estudio de caso en una empresa de la ciudad de La Plata. *Cuadernos de Administración*, 23(40), 73-92.

Field, A. (2018). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics*. SAGE Publications.

Gendron, M., Roberson, D., van der Vyver, J. M., & Barrett, L. F. (2018). Cultural perspectives on emotion. *Annual Review of Psychology*, 69, 1-25.

Godoy, J. L. (2018). *Investigación descriptiva: Métodos y aplicaciones*. Santiago de Chile: Ediciones Universidad Católica de Chile.

Gollwitzer, P. M., & Oettingen, G. (2019). Goal pursuit. *Annual Review of Psychology*, 70, 291-318.

González, M. (2022). *Fisiología humana: Fundamentos y aplicaciones*. Ciudad de México.

Guevara Villegas, S. E., Vidaurre García, W. E., & Diaz Dávila, I. F. (2019). *Labor stress and organizational climate in collaborators of hospital "Solidaridad" in Chiclayo*. *Ucv Hacer*, 8(1). Recuperado de: <https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/ucv-hacer/article/view/545>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2016). *Metodología de la Investigación*.

- Hofmann, D. A., & Morgeson, F. P. (1999). *Safety-related behavior as a social exchange: The role of perceived organizational support and leader-member exchange*. *Journal of Applied Psychology*, 84(2), 286-296.
- Huamani-Palomino, C. (2019). *Estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores de una cadena de estaciones de servicio en Lima*. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 22(3), 1-21. Doi: 10.24875/epsizk.v22i3.1624.
- Huang, X., Liu, D., & Liu, H. (2021). How empowering leadership enhances employee creativity: A multilevel model. *Leadership & Organization Development Journal*, 42(1), 2-18.
- Kenny, D. A. (2019). *Correlation and causality* (3rd ed.). Hoboken, NJ: Wiley.
- Kivimäki, M., Singh, S., Pentti, J., Melamed, S., Avendano, M., Kawachi, I., ... & Vahtera, J. (2018). Physical and psychosocial work environment factors and their association with health outcomes in Europe. *European Journal of Public Health*, 28(suppl_4), 63-72.
- Kozlowski, S. W. J., & Chao, G. T. (2019). The dynamics of emergence: Cognition and cohesion in work teams. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 6, 1-26.
- Latham, G. P., & Locke, E. A. (2019). New developments in and directions for goal-setting research. *Journal of Management*, 45(1), 152-158
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer publishing company.
- Leka, S. & Houdmont, J. (2010). *Occupational health psychology*. John Wiley & Sons.

- Liza, J. (2020). *Estrés laboral y clima organizacional en los colaboradores de la empresa Buen Vivir S.A.C. 2020*. 1–122. Recuperado de: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7106>
- Maslach, C. & Leiter, M. P. (2016). *Understanding the burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry*. *World psychiatry*, 15(2), 103-111.
- McEwen, B. S., & Karatsoreos, I. N. (2015). Physiology and neurobiology of stress and adaptation: Central role of the brain. *Physiological Reviews*, 95(3), 1219-1267.
- Moberly, N. J., & Watkins, E. R. (2020). Ruminative self-focus and negative cognitive processing: A review and preliminary model. *Clinical Psychology Review*, 77, 101834.
- Muguruza, J. (2018). *Organizacional De La Empresa Inversiones Civiles Santa Rosa Sac-Mallay 2017 Santa Rosa Sac-Mallay 2017*. 115. Recuperado de : <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/1856>
- Näswall, K., Sverke, M., & Hellgren, J. (2019). The individual in the changing working life. In *The SAGE Handbook of Organizational Behavior* (pp. 135-148). SAGE Publications.
- Nduka, I., Ofoedu, J. N., Nduka, E. C., & Ibeh, C. C. (2019). Stress and burnout among service station attendants in Nigeria. *Annals of African Medicine*, 18(4), 194-200. Doi: 10.4103/aam.aam_23_19
- Nielsen, K., Yarker, J., Brenner, S. O., & Randall, R. (2020). The importance of employee well-being in organizational research: A review of the literature and directions for future research. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 29(1), 1-18.

- Ochsner, K. N., & Gross, J. J. (2016). Cognitive emotion regulation: Insights from social cognitive and affective neuroscience. *Current Directions in Psychological Science*, 24(3), 153-158.
- Onofre Pérez, Liseth Marianela. Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n. ° 1, Quito, en el año 2019. Quito, 2021, 99 p. Tesis (Maestría en Desarrollo del Talento Humano). Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Área de Gestión.
- Organización Mundial de la Salud. (2021). Estrés laboral. Recuperado de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-in-the-workplace>
- Pallant, J. (2019). *SPSS Survival Manual* (7th ed.). Maidenhead, Reino Unido: Open University Press.
- Patterson, M. G., Warr, P. B., & West, M. A. (2004). *Organizational climate and company productivity: The role of employee affect and employee level*. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77(2), 193-216.
- Pérez, F. J. S. & Martínez, M. G. (2020). Análisis del clima laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores. *Revista de Investigación Académica*, 14, e1095.
- Rigotti, T., & Schyns, B. (2018). Supervisory behavior, leader–member exchange, and subordinates' work engagement: A social information processing perspective. *Journal of Vocational Behavior*, 107, 187-200.
- Saks, A. M. (2018). The meaning of work and employee engagement: A multi-sample study examining optimal experiences at work. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 91(2), 195-217.

- Schonfeld, I. S., & Bianchi, R. (Eds.). (2018). Occupational Health Psychology. Springer
- Shao, Y., Liu, L., & Ren, R. (2019). Linking empowering leadership to employee creativity: The role of psychological empowerment, intrinsic motivation, and creative process engagement. *Frontiers in Psychology*, 10, 1-13.
- Smith, A., & Johnson, B. (2018). Investigación básica: Ampliando el conocimiento teórico. *Revista de Investigación Científica*, 45(2), 23-40.
- Schneider, B., Ehrhart, M. G., & Macey, W. H. (2013). Organizational climate and culture. *Annual Review of Psychology*, 64, 361-388.
- Sullivan, G. M., y Artino, A. R. Jr. (2013). "Analyzing and interpreting data from Likert-type scales". En el *Journal of Graduate Medical Education*, volumen 5 (número 4), páginas 541-542. DOI: 10.4300/JGME-D-13-00154.1.
- Torrades, S. (2007). *Estrés y burn out*. 26, 104–107. Recuperado de: <https://www.elsevier.es/es-revista-offarm-4-articulo-estres-burn-out-definicion-prevencion-13112896>
- Wang, M., Lu, C. Q., Chen, S., & Lu, X. (2021). A multilevel model of safety climate, job demands, resources, and safety behaviors. *Journal of Applied Psychology*, 106(2), 203-216.
- Waterman, A. S. (2018). Understanding and promoting personal growth and fulfillment: Introduction to the special issue. *Journal of Humanistic Psychology*, 58(4), 431-442.
- Wong, P. T. P. (2020). What is the meaning mindset? *International Journal of Existential Positive Psychology*, 10(1), 1-7.

Yoon, J. Y., Lee, H. M., & Kim, Y. K. (2019). The association between perceived organizational support, occupational stress, and job satisfaction among employees of a retail gasoline station. *Annals of Occupational and Environmental Medicine*, 31(1), 1-9. Doi: 10.35371/aoem.2019.31.1.1

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Título: Estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores de una estación de servicio en la ciudad de Trujillo 2023					
Autor(a): Casana Alva, Yukary Keyko					
Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de mediación
Estrés laboral	Conjunto de reacciones fisiológicas, emocionales, cognitivas y conductuales de un trabajador ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos, habilidades o necesidades y que ponen en peligro su bienestar físico, psicológico o social" (Organización Mundial de la Salud, 2021).	La variable estrés laboral se medirá a través de dimensiones de reacciones: Emocionales, cognitivas, conductuales y físicas - fisiológicas	Reacciones emocionales	Irritabilidad	Ordinal
				Ansioso o nervioso	
				Tristeza	
				Depresión	
			Reacciones cognitivas	Dificultad para concentrarse y tomar decisiones	
				Pensamientos negativos	
				Sentimiento de ineficiencia.	
			Reacciones conductuales	Aislamiento social	
				Ausentismo laboral	
				Comportamientos de evitación y agresivos.	
			Reacciones físicas- Fisiológicas	Dolores de cabeza y musculares.	
				Dificultad para conciliar el sueño	
				Fatiga	
Aumento de la presión arterial y ritmo cardiaco.					
Clima Organizacional	Es la percepción que los empleados tienen del entorno en que laboran, los cuales intervienen aspectos importantes como la interacción personal, satisfacción con el trabajo, liderazgo,	La variables clima organizacional se medirá a través de dimensiones como realización personal, involucramiento laboral, supervisión ,	Realización personal	Oportunidades de desarrollo profesional y crecimiento personal	Ordinal
				Retroalimentación constante	
				Reconocimiento por el trabajo realizado	
				Sentimiento de pertinencia y compromiso con la organización	

	comunicación y los recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones, entre otros. Asimismo, es un factor circunstancial para el bienestar de los empleados y el éxito de la organización (Pérez y Martínez, 2020)	comunicación y condiciones laborales.	Involucramiento laboral	Sentimiento de valoración y apoyo por parte de la organización.	
				Identificación con la misión, visión y valores de la organización.	
			Supervisión	Retroalimentación constructiva y continua.	
				Orientación y apoyo en el desarrollo del trabajo y la resolución de problemas.	
				Comunicación abierta y efectiva entre los empleados y la organización	
			Comunicación	Canales de comunicación claramente definidos y accesibles.	
				Comunicación abierta y efectiva entre los empleados y la organización.	
				Transparencia en la toma de decisiones y en la información relevante para el trabajo.	
			Condiciones laborales	Ambiente de trabajo seguro y saludable	
				Equipos y herramientas adecuadas y en buen estado	
				Equipos cómodos y ergonómicos.	
				Temperatura de la estación de servicio es adecuada.	

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 2: Matriz de consistencia

Título: Estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores de una estación de servicio en la ciudad de Trujillo 2023										
Autor(a): Casana Alva, Yukary Keyko										
Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable e indicadores							
Problema general: ¿Existe relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en los colaboradores de una estación de servicio, Trujillo 2023?	Objetivo general: Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores de una estación de servicio, Trujillo 2023.	Hipótesis general: Existe correlación inversa y significativa entre el estrés laboral y el clima organizacional en los trabajadores de una estación de servicio en la ciudad de Trujillo 2023.	Variable 1: Estrés Laboral					Escala de medición	Niveles o rangos	
			Dimensiones	Indicadores	Ítems					
			Reacciones emocionales	Irritabilidad	1	Ordinal	Bajo: 20-40 Medio: 41-52 Alto: 53-63			
				Ansioso o nervioso	2					
				Tristeza	3					
				Depresión						
			Reacciones cognitivas	Dificultad para concentrarse y tomar decisiones	5					
				Pensamientos negativos	4					
				Sentimiento de ineficiencia.	6					
			Reacciones conductuales	Aislamiento social	7					
				Ausentismo laboral	8					
				Comportamientos de evitación y agresivos.	9					
			Reacciones físicas-fisiológicas	Dolores de cabeza y musculares.	10					
				Dificultad para conciliar el sueño.	11					
Fatiga	12									
Aumento de la presión arterial y ritmo cardiaco.	13									

Problemas específicos:	Objetivo específico:	Hipótesis específica:	Variable 2: Clima Organizacional				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
<p>PE1: ¿Existe relación entre las reacciones emocionales y el clima organizacional en los trabajadores de una estación de servicio, Trujillo 2023?</p> <p>PE2: ¿Existe relación entre las reacciones cognitivas y el clima organizacional en los empleados de una estación de servicio, Trujillo 2023?</p> <p>PE3: ¿Existe relación entre las reacciones conductuales de los trabajadores de una estación de servicio, Trujillo 2023?</p> <p>PE4: ¿Existe relación entre las reacciones físicas - fisiológicas y clima organizacional en los empleados de la estación de servicio, Trujillo 2023?</p>	<p>OE1: Determinar la relación que existe entre las reacciones emocionales y el clima organizacional en los empleados de una estación de servicio, Trujillo 2023.</p> <p>OE2: Determinar la relación que existe entre las reacciones cognitivas y el clima organizacional en los trabajadores de una estación de servicio, Trujillo 2023.</p> <p>OE3: Determinar la relación que existe entre las reacciones conductuales y el clima organizacional en los colaboradores de una estación de servicio, Trujillo 2023.</p> <p>OE4: Determinar la relación que existe entre las reacciones físicas - fisiológicas y clima organizacional en los trabajadores de una estación de servicio, Trujillo 2023.</p>	<p>HE1: Existe correlación inversa y significativa entre las reacciones emocionales y el clima organizacional en los colaboradores de una estación de servicio en Trujillo 2023.</p> <p>HE2: Existe correlación inversa y significativa entre las reacciones cognitivas y clima organizacional en los empleados de una estación de servicio, Trujillo 2023.</p> <p>HE3: Existe correlación inversa y significativa entre las reacciones conductuales y clima organizacional en los trabajadores de una estación de servicio en Trujillo 2023.</p> <p>HE4: Existe correlación inversa y significativa entre las reacciones físicas – Fisiológicas y clima organizacional en los colaboradores de una estación de servicio en Trujillo 2023.</p>	Realización personal	Oportunidades de desarrollo profesional y crecimiento personal	1	Ordinal	Bajo: 20-62 Medio: 63-74 Alto: 75-85
				Retroalimentación constante	2		
				Reconocimiento por el trabajo realizado	3		
			Involucramiento laboral	Sentimiento de pertinencia y compromiso con la organización	4		
				Sentimiento de valoración y apoyo por parte de la organización.	5		
				Identificación con la misión, visión y valores de la organización.	6		
			Supervisión	Retroalimentación constructiva y continua.	7		
				Orientación y apoyo en el desarrollo del trabajo y la resolución de problemas.	8		
				Comunicación abierta y efectiva entre los empleados y la organización	9		

				Canales de comunicación claramente definidos y accesibles	10		
			Comunicación	Comunicación abierta y efectiva entre los empleados y la organización	11		
				Transparencia en la toma de decisiones y en la información relevante para el trabajo	12		
			Condiciones laborales	Ambiente de trabajo seguro y saludable	13		
				Equipos y herramientas adecuadas y en buen estado	14		
				Equipos cómodos y ergonómicos.	15		
				Temperatura de la estación de servicio es adecuada.	16		

Nota: Elaboración propia.

Anexo 3: Cuestionario para la variable estrés laboral

CUESTIONARIO 1: ESTRÉS LABORAL						
Objetivo: Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores de una estación de servicio, Trujillo 2023.						
Evaluadora: Casana Alva, Yukary Keyko						
Indicaciones: Realice la encuesta aplicando la valoración de acuerdo a la escala de Likert, según la ponderación: (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre						
N°	PREGUNTAS	PONDERACIÓN				
	Dimensión: Reacciones emocionales	1	2	3	4	5
1	Experimento irritabilidad o mal humor durante mi jornada laboral.					
2	Me siento ansioso o nervioso mientras trabajo en la estación de servicio.					
3	Me siento triste o deprimido/a como resultado de mi trabajo en la estación de servicio.					
	Dimensión: Reacciones cognitivas					
4	Tengo dificultades para concentrarme en mi trabajo debido al estrés.					
5	Mi mente está constantemente preocupada por los problemas laborales incluso fuera del trabajo.					
6	Me siento abrumado/a por la cantidad de tareas y responsabilidades en la estación de servicio.					
	Dimensión: Reacciones conductuales					
7	Se implementan actividades o eventos sociales en una estación de servicios para promover la interacción entre los clientes					
8	Existen políticas o procedimientos específicos para reportar y gestionar el ausentismo laboral					
9	Me encuentro evitando o retrasando las tareas relacionadas con mi trabajo en la estación de servicio.					
	Dimensión: Reacciones físicas-fisiológicas					
10	Experimento dolores de cabeza o migrañas durante o después de mi jornada laboral.					
11	Tengo dificultades para conciliar el sueño debido al estrés laboral.					
12	Me siento más irritable o impaciente con los clientes o compañeros de trabajo debido al estrés.					
13	Experimento tensión muscular, y aumento de la presión arterial debido al estrés laboral.					

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 4: Cuestionario para la variable clima organizacional

CUESTIONARIO 2: Clima organizacional						
Objetivo: Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores de una estación de servicio, Trujillo 2023.						
Evaluadora: Casana Alva, Yukary Keyko						
Indicaciones: Realice la encuesta aplicando la valoración de acuerdo a la escala de Likert, según la ponderación: (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre						
N°	PREGUNTAS	PONDERACIÓN				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Realización personal						
1	Siento que mi trabajo en la estación de servicio me brinda oportunidades para desarrollarme personal y profesionalmente.					
2	Me siento satisfecho/a con los logros que he alcanzado en mi trabajo en la estación de servicio.					
3	Mi trabajo en la estación de servicio me permite utilizar mis habilidades y conocimientos de manera significativa.					
Dimensión: Involucramiento laboral						
4	Me siento comprometido/a con el propósito y los objetivos de la estación de servicio.					
5	Siento que mi trabajo en la estación de servicio es valioso y contribuye al éxito de la organización.					
6	Me identifico con los valores y la cultura de la estación de servicio.					
Dimensión: Supervisión						
7	Recibo retroalimentación y reconocimiento por mi desempeño en la estación de servicio.					
8	Mi supervisor/a proporciona un buen liderazgo y apoyo en mi trabajo.					
9	Siento que mi supervisor/a está abierto/a escuchar mis preocupaciones y sugerencias.					
Dimensión: Comunicación						
10	La comunicación dentro de la estación de servicio es clara y efectiva.					
11	Existe una comunicación abierta y transparente entre los miembros del equipo en la estación de servicio.					
12	Me siento informado/a sobre los cambios y decisiones que afectan mi trabajo en la estación de servicio.					
Dimensión: Condiciones laborales						
13	Las condiciones físicas de trabajo en la estación de servicio son adecuadas y seguras.					
14	Dispongo de los recursos necesarios para realizar mi trabajo de manera eficiente en la estación de servicio.					
15	El mobiliario y el espacio de trabajo en la estación de servicio son cómodos y ergonómicos.					
16	La temperatura y la iluminación en la estación de servicio son adecuadas para realizar mi trabajo.					

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 5: Análisis de confiabilidad de la variable estrés laboral.

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	25	100.0
	Excluidos	0	0.0
	Total	25	100.0

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.906	13

Anexo 6: Análisis de confiabilidad de la variable clima organizacional.

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	25	100.0
	Excluidos	0	0.0
	Total	25	100.0

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.928	16

Anexo 7: Base de datos en SPSS.

*BASE DE DATOS YUKARY.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	VAR0001	VAR0002	VAR0003	VAR0004	VAR0005	VAR0006	VAR0007	VAR0008	VAR0009	VAR0010	VAR0011	VAR0012	VAR0013	VAR0014	VAR0015	VAR0016	VAR0017	VAR0018	VAR0019	VAR0020	VAR0021	VAR0022	VAR0023	VAR0024	VAR0025	VAR0026	VAR0027	VAR0028	VAR0029	VI	VD	
1	3	2	3	3	4	3	2	2	3	4	3	3	3	3	5	3	3	4	4	2	3	3	2	3	4	3	5	3	2	38	52	
2	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	4	4	4	3	3	3	4	5	4	3	2	5	3	3	3	2	3	41	54	
3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	1	4	33	48	
4	3	5	2	3	5	3	4	4	2	2	5	2	4	4	3	4	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	44	45	
5	3	4	4	4	3	2	3	1	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	42	69	
6	3	2	4	4	3	4	1	5	3	5	4	3	4	2	2	3	3	4	2	3	4	3	4	4	2	3	3	2	4	45	48	
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	13	72	
8	3	3	3	3	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	2	2	3	2	2	3	5	3	5	5	44	54	
9	5	3	2	2	2	5	3	3	1	4	4	3	5	3	4	3	5	4	4	2	2	3	2	3	3	4	4	3	5	42	54	
10	3	3	2	3	2	2	1	1	2	1	1	1	2	3	4	4	5	4	4	2	5	5	4	4	5	5	5	4	4	24	67	
11	3	3	2	3	2	3	1	2	3	3	1	3	3	3	4	3	5	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	32	52	
12	3	2	2	2	2	3	2	4	2	3	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	32	60	
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13	16	
14	3	3	2	3	3	3	3	2	2	1	3	3	2	3	4	4	4	4	3	1	3	3	3	3	3	4	4	4	3	33	53	
15	2	4	4	4	5	5	2	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	2	4	4	53	67	
16	2	2	2	2	4	3	1	4	2	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	3	4	4	3	4	4	2	4	36	56	
17	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	4	42	54
18	4	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	20	48	
19	2	3	1	2	4	3	3	3	3	2	1	1	1	3	3	4	5	3	5	1	2	3	5	5	3	4	4	2	4	29	56	
20	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	1	2	2	4	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	35	45	
21	3	3	1	3	4	3	2	2	1	5	5	1	5	5	4	5	5	5	5	3	3	3	5	3	3	4	4	5	5	38	67	
22	2	2	2	3	4	4	2	2	2	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	2	3	4	3	3	3	2	4	4	2	35	52	

Vista de datos Vista de variables

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTO – ESTRÉS LABORAL

Estimado experto, a continuación, para validar el cuestionario, debe tomar en cuenta:


A.- Los criterios de calidad: la representatividad, consistencia, pertinencia, coherencia, claridad en la redacción, de los indicadores y sus respectivos reactivos del cuestionario:

Representatividad	Consistencia	Pertinencia	Coherencia	Claridad
Es lo más representativo.	Está fundamentado en bases teóricas consistentes.	Convenientes por su importancia y viabilidad.	Los indicadores e ítems se encuentran relacionados hay correspondencia.	Redactado con lenguaje claro.

B.-Para valorar a cada indicador con sus respectivos ítems puede usar la escala de Likert.

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

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTO – ESTRÉS LABORAL

Nombres y Apellidos	Mg. Juan José Salgado	DNI N°	Juan José Salgado Portugal
Nombre de los Instrumentos	Encuesta de Estrés laboral		
Título Profesional/Especialidad	Ingeniero economista	Teléfono / Celular	992243482
Grado Académico	MBA		
Mención	Marketing		
Firma y sello.		Lugar y Fecha	Trujillo 08/07/2023

REACCIONES FISIOLÓGICA-FÍSICAS	13.-Las condiciones físicas de trabajo en la estación de servicio son adecuadas y seguras.						X		X		X		X		
	14.-Dispongo de los recursos necesarios para realizar mi trabajo de manera eficiente en la estación de servicio.						X		X		X		X		
	15.-El mobiliario y el espacio de trabajo en la estación de servicio son cómodos y ergonómicos.						X		X		X		X		
	16.-La temperatura y la iluminación en la estación de servicio son adecuadas para realizar mi trabajo.						X		X		X		X		

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTO – CLIMA ORGANIZACIONAL

Estimado experto, a continuación, para validar el cuestionario, debe tomar en cuenta:


A.- Los criterios de calidad: la representatividad, consistencia, pertinencia, coherencia, claridad en la redacción, de los indicadores y sus respectivos reactivos del cuestionario:

Representatividad	Consistencia	Pertinencia	Coherencia	Claridad
Es lo más representativo.	Está fundamentado en bases teóricas consistentes.	Convenientes por su importancia y viabilidad.	Los indicadores e ítems se encuentran relacionados hay correspondencia.	Redactado con lenguaje claro.

B.-Para valorar a cada indicador con sus respectivos ítems puede usar la escala de Likert.

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

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTO – CLIMA ORGANIZACIONAL

Nombres y Apellidos	Mg. Juan José Salgado	DNI N°	Juan José Salgado Portugal
Nombre de los Instrumentos	Encuesta de clima organizacional		
Título Profesional/Especialidad	Ingeniero economista	Teléfono / Celular	992243482
Grado Académico	MBA		
Firma y sello.		Lugar y Fecha	Trujillo 08/07/2023

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTO – ESTRÉS LABORAL

Estimado experto, a continuación, para validar el cuestionario, debe tomar en cuenta:

A.- Los criterios de calidad: la representatividad, consistencia, pertinencia, coherencia, claridad en la redacción, de los indicadores y sus respectivos reactivos del cuestionario:

Representatividad	Consistencia	Pertinencia	Coherencia	Claridad
Es lo más representativo.	Está fundamentado en bases teóricas consistentes.	Convenientemente por su importancia y viabilidad.	Los indicadores e ítems se encuentran relacionados hay correspondencia.	Redactado con lenguaje claro.

B.- Para valorar a cada indicador con sus respectivos ítems puede usar la escala de Likert.

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

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTO – ESTRÉS LABORAL

Nombres y Apellidos	Mg. Antonio Malpartida Nerio	DNI N°	08168924
Nombre de los Instrumentos	Encuesta de Estrés laboral		
Título Profesional/Especialidad	Ingeniería Industrial	Teléfono / Celular	981926283
Grado Académico	Maestro en Ciencias – M.Sc.		
Mención	Gestión de la Producción		
Firma y sello.		Lugar y Fecha	Trujillo, 15/07/2023

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 2 – CLIMA ORGANIZACIONAL

Título: Estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores de una estación de servicio en la ciudad de Trujillo 2023.

Autor: Casana Alva, Yukary Keyko

VARIABLE	DIMENSIÓN	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES		
			1. Nunca	2. Casi nunca	3. A Veces	4. Casi siempre	5. Siempre	REPRESENTATIVIDAD		PERTINENCIA		COHERENCIA		CONSISTENCIA			CLARIDAD	
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO
V2: CLIMA ORGANIZACIONAL	REALIZACIÓN PERSONAL	1.-Siento que mi trabajo en la estación de servicio me brinda oportunidades para desarrollarme personal y profesionalmente.						X		X		X		X				
		2.-Me siento satisfecho/a con los logros que he alcanzado en mi trabajo en la estación de servicio.						X		X		X		X				
		3.-Mi trabajo en la estación de servicio me permite utilizar mis habilidades y conocimientos de manera significativa.						X		X		X		X				
	INVOLUCRAMIENTO LABORAL	4.-Me siento comprometido/a con el propósito y los objetivos de la						X		X		X		X				
		5.-Siento que mi trabajo en la estación de servicio es valioso y contribuye al éxito de la organización.						X		X		X		X				
		6.-Me identifico con los valores y la cultura de la estación de servicio.						X		X		X		X				
	SUPERVISIÓN	7.-Recibo retroalimentación y reconocimiento por mi desempeño en la estación de servicio.						X		X		X		X				
		8.-Mi supervisor/a proporciona un buen liderazgo y apoyo en mi trabajo.						X		X		X		X				
		9.-Siento que mi supervisor/a está abierto/a escuchar mis preocupaciones y sugerencias.						X		X		X		X				
	COMUNICACIÓN	10.-La comunicación dentro de la estación de servicio es clara y efectiva.						X		X		X		X				
		11.-Existe una comunicación abierta y transparente entre los miembros del equipo en la estación de servicio.						X		X		X		X				
		12.-Me siento informado/a sobre los cambios y decisiones que afectan mi trabajo en la estación de servicio.						X		X		X		X				

REACCIONES FISIOLÓGICA-FÍSICAS	13.-Las condiciones físicas de trabajo en la estación de servicio son adecuadas y seguras.						X		X		X		X			
	14.-Dispongo de los recursos necesarios para realizar mi trabajo de manera eficiente en la estación de servicio.						X		X		X		X			
	15.-El mobiliario y el espacio de trabajo en la estación de servicio son cómodos y ergonómicos.						X		X		X		X			
	16.-La temperatura y la iluminación en la estación de servicio son adecuadas para realizar mi trabajo.						X		X		X		X			

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTO – CLIMA ORGANIZACIONAL

Estimado experto, a continuación, para validar el cuestionario, debe tomar en cuenta:

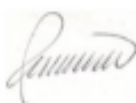
A.- Los criterios de calidad: la representatividad, consistencia, pertinencia, coherencia, claridad en la redacción, de los indicadores y sus respectivos reactivos del cuestionario:

Representatividad	Consistencia	Pertinencia	Coherencia	Claridad
Es lo más representativo.	Está fundamentado en bases teóricas consistentes.	Convenientes por su importancia y viabilidad.	Los indicadores e ítems se encuentran relacionados hay correspondencia.	Redactado con lenguaje claro.

B.-Para valorar a cada indicador con sus respectivos ítems puede usar la escala de Likert.

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

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTO – CLIMA ORGANIZACIONAL

Nombres y Apellidos	Mg. Antonio Malpartida Nerio	DNI N°	08168924
Nombre de los Instrumentos	Encuesta de Clima Organizacional.		
Título Profesional/Especialidad	Ingeniería Industrial	Teléfono / Celular	961926283
Grado Académico	Maestro en Ciencias – M.Sc.		
Mención	Gestión de la Producción		
Firma y sello.		Lugar y Fecha	Trujillo, 15/07/2023

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTO – ESTRÉS LABORAL

Estimado experto, a continuación, para validar el cuestionario, debe tomar en cuenta:


A.- Los criterios de calidad: la representatividad, consistencia, pertinencia, coherencia, claridad en la redacción, de los indicadores y sus respectivos reactivos del cuestionario:

Representatividad	Consistencia	Pertinencia	Coherencia	Claridad
Es lo más representativo.	Está fundamentado en bases teóricas consistentes.	Convenientes por su importancia y viabilidad.	Los indicadores e ítems se encuentran relacionados hay correspondencia.	Redactado con lenguaje claro.

B.-Para valorar a cada indicador con sus respectivos ítems puede usar la escala de Likert.

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

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTO – ESTRÉS LABORAL

Nombres y Apellidos	Carlos Alberto Velezmoro Velásquez	DNI N°	18109124
Nombre de los Instrumentos	Encuesta de Estrés laboral		
Título Profesional/Especialidad	Contador Público	Teléfono / Celular	971111198
Grado Académico	Magister		
Mención	Administración de Negocios MBA		
Firma y sello.	 Mg. Carlos Velezmoro Velásquez Contador Público Colegiado Matrícula N° 10567	Lugar y Fecha	Trujillo, 22 de Julio 2023

REACCIONES FISIOLÓGICA-FÍSICAS	13.-Las condiciones físicas de trabajo en la estación de servicio son adecuadas y seguras.						X		X		X		X		
	14.-Dispongo de los recursos necesarios para realizar mi trabajo de manera eficiente en la estación de servicio.						X		X		X		X		
	15.-El mobiliario y el espacio de trabajo en la estación de servicio son cómodos y ergonómicos.						X		X		X		X		
	16.-La temperatura y la iluminación en la estación de servicio son adecuadas para realizar mi trabajo.						X		X		X		X		

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTO – CLIMA ORGANIZACIONAL

Estimado experto, a continuación, para validar el cuestionario, debe tomar en cuenta:

A.- Los criterios de calidad: la representatividad, consistencia, pertinencia, coherencia, claridad en la redacción, de los indicadores y sus respectivos reactivos del cuestionario:

Representatividad	Consistencia	Pertinencia	Coherencia	Claridad
Es lo más representativo.	Está fundamentado en bases teóricas consistentes.	Convenientes por su importancia y viabilidad.	Los indicadores e ítems se encuentran relacionados hay correspondencia.	Redactado con lenguaje claro.

B.-Para valorar a cada indicador con sus respectivos ítems puede usar la escala de Likert.

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

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTO – CLIMA ORGANIZACIONAL

Nombres y Apellidos	Carlos Alberto Velezmoro Velásquez	DNI N°	18109124
Nombre de los Instrumentos	Encuesta de Clima Organizacional.		
Título Profesional/Especialidad	Contador Público	Teléfono / Celular	971111198
Grado Académico	Magister		
Mención	Administración de Negocios MBA		
Firma y sello.	 Mg. Carlos Velezmoro Velásquez Contador Público Colegiado Matrícula N° 10567	Lugar y Fecha	Trujillo, 22 de Julio 2023