



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Estrés y Clima Laboral en el personal administrativo de una
universidad pública de Piura, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Psicología

AUTORA:

Arroyo Reyes, Susana Ivette (ORCID: 0000-0001-9260-0385)

ASESOR:

Mg. Velarde Camaqui, Davis (ORCID: 0000-0001-9064-7104)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LIMA - PERÚ

2020

DEDICATORIA

A mis padres Julio y Juanita por darme la vida, educarme con valores y principios y por creer en mí apoyándome constantemente para lograr ser profesional.

A mi tía Rosita, en el cielo, quien fue la primera persona que me ayudo a elegir y estudiar esta carrera, y en vida me apoyo mucho.

Por último, a mi hija María Jazmín, quien siempre confió en mí, y por haber sido el motor para lograr ser lo que soy ahora.

Susana Ivette

AGRADECIMIENTO

A mi asesor Mg. Davis Velarde Camaqui, por su destacable guía con las sugerencias necesarias, para poder elaborar el proyecto e informe de la presente investigación.

A mis docentes de la universidad quienes fueron parte de mi formación profesional y me apoyaron constantemente.

Finalmente agradezco a los jefes y personal administrativo de la universidad donde se recopiló los datos, por darme las facilidades para poder ejecutar el estudio.

La autora

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	37
ANEXOS	42

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Relación entre estrés y clima laboral en el personal administrativo de una universidad pública de Piura, 2020	20
Tabla 2 Relación entre estrés laboral y autorrealización en el personal administrativo de una universidad pública de Piura, 2020	21
Tabla 3 Relación entre estrés laboral e involucramiento laboral en el personal administrativo de una universidad pública de Piura, 2020	22
Tabla 4 Relación entre estrés laboral y supervisión en el personal administrativo de una universidad pública de Piura, 2020	23
Tabla 5 Relación entre estrés laboral y comunicación en el personal administrativo de una universidad pública de Piura, 2020	24
Tabla 6 Relación entre estrés laboral y condiciones laborales en el personal administrativo de una universidad pública de Piura, 2020	25
Tabla 7 Nivel de estrés laboral en el personal administrativo de una universidad pública de Piura, 2020	26
Tabla 8 Nivel de clima laboral en el personal administrativo de una universidad pública de Piura, 2020	27

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre estrés y clima laboral en el personal administrativo de una universidad pública de Piura, 2020. El tipo de estudio fue básico, nivel descriptivo – correlacional y de diseño no experimental transversal; la muestra estuvo conformada por 103 trabajadores administrativos y el muestreo fue no probabilístico por conveniencia. Los instrumentos fueron el Cuestionario de Estrés laboral de la OMS-OIT (2009) y la Escala de Clima laboral (CL) de Palma (2004). Dentro de los principales resultados se evidencia que existe una correlación inversa moderada (-0,565) entre estrés laboral y clima laboral y es altamente significativa (p-valor = 0,000); correlación inversa moderada con las dimensiones autorrealización, involucramiento laboral, comunicación y condiciones laborales, y correlación inversa débil con supervisión; además el 24,4% de los trabajadores presentan nivel alto de estrés laboral y el 21,4% nivel desfavorable de clima laboral. Concluyendo que, si existe un alto nivel de estrés, como consecuencia el nivel del clima laboral disminuye.

Palabras clave: Estrés laboral, clima laboral, personal administrativo

Abstract

The objective of this study was to determine the relationship between stress and work environment in the administrative staff of a public university in Piura, 2020. The type of study was basic, descriptive-correlational level and of a non-experimental cross-sectional design; The sample consisted of 103 administrative workers and the sampling was non-probabilistic for convenience. The instruments were the Workplace Stress Questionnaire of the WHO-ILO (2009) and the Work Climate Scale (CL) of Palma (2004). Among the main results it is evidenced that there is a moderate inverse correlation (-0.565) between work stress and work environment and it is highly significant (p-value = 0.000); moderate inverse correlation with the dimensions of self-realization, work involvement, communication and working conditions, and weak inverse correlation with supervision; In addition, 24.4% of the workers present a high level of work stress and 21.4% have an unfavorable level of work environment. Concluding that, if there is a high level of stress, as a consequence the level of the work environment decreases.

Keywords: Work stress, work climate, administrative staff

I. INTRODUCCIÓN

En Información de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016), se reportó un 36% de presencia de indicadores depresivos profundos, limitadas horas de descanso (31%) y una sensación fuerte salud inestable (46%); asimismo, la presencia de un 67% personas desocupadas o desempleadas por más de seis, otro grupo con presencia de cansancio físico y mental con 45%. En las Américas, también se evidenciaron cifras entre 12% y 16% en trabajadores administrativos, quienes declararon tener tensión, estrés, tristeza y depresión entre el 9% a 13%; y ausencia de sueño reparador un 13 a 19%, estas manifestaciones eran producto a las altas exigencias laborales.

En este mismo orden, la misma OIT (2013) ya había declarado al estrés laboral, como una epidemia global alrededor del mundo, ya que se entiende como una reacción que tienen las personas antes las presiones y exigencias ocupacionales que supera la capacidad de respuesta y conocimientos.

El estrés es una manifestación, que predomina en los profesionales de la salud y la educación, por el hecho de estar expuestos a factores psicosociales de riesgo y por la carga de trabajo que implican aspectos relacionales, emocionales y cognitivos (Almeida, et al 2015). Estos datos son confirmados por el Informe del Observatorio Europeo de Riesgos, concluye que existe un 22% de personas en promedio de trabajadores en Europa sufre de estrés, siendo mayor número en los trabajadores de salud y educación con un 12.7%, seguido de los trabajadores de la administración pública con 11.1%.

El estrés laboral está considerado como la enfermedad del siglo XXI, porque en los países de Europa, existen entre 300 a 500 por 100,000 trabajadores con estrés laboral; el 40% de éstos presentan alguna enfermedad crónica, un 10% invalidez y el 1% ha fallecido; en América Latina, las cifras crecen cada año, Argentina es el país más afectado, con 56% de los trabajadores que sufren de estrés (Muñoz-Torres y Casique-Casique, 2016). Más de 7500 personas en el mundo, mueren cada día debido al estrés o alguna enfermedad asociada a éste; esto incluye accidentes por la carga laboral y las horas excesivas de trabajo, esto

produce, más de 374 millones de muertes cada año, generando repercusiones negativas personales, familiares, sociales y económicas, así como en el bienestar psicológico y físico (Noticias ONU, 2018).

Por su parte García, González, Aldrete, Acosta y León (2014), de 447 trabajadores administrativos y docentes universitarios del Ecuador, 59.3% mujeres y 40.7% varones, el 76% de los trabajadores administrativos presentó sintomatología fisiológica relacionada al estrés desde niveles medios, hasta muy altos, comportamiento intelectual y social, laborales y psicoemocionales en niveles bajos de estrés, sin presencia de trastornos mentales; sin embargo esta población estaría en un grado considerable de vulnerabilidad con riesgo de desequilibrio en su calidad de vida laboral, así mismo, una tercera parte tuvo una alta satisfacción laboral,

Respecto al clima laboral, un estudio realizado en México revela que el 62% de encuestados refieren que la presión laboral aumentó con el teletrabajo, solo en un 15% dice que disminuyó y el 23% refieren que se mantuvo igual; el 65% expresan que las empresas no han estado preparadas para el teletrabajo, y solo un 28% sí estuvo preparada para la contingencia de trabajo remoto. En la actualidad el 87% de encuestados, realiza trabajo remoto, solo un 5% lo hace de manera presencial. En referencia al clima laboral durante el teletrabajo, se han identificados reportes que indican que el 55% de trabajadores perciben un adecuado clima laboral en sus organizaciones, mientras que el 23% expresa que está más tenso, con menor comunicación entre los colaboradores; a pesar de esto, hay datos favorables que manifiestan que el 70% ha tenido una comunicación fluida y un 73% opinaron que los jefes confían en la producción y rendimiento laboral (Correa, 2020).

Otros estudios en Chile, refieren que el teletrabajo ha empeorado el clima laboral en un 44% de los trabajadores, el 34% manifiesta que es importante difundir los mensajes, transparentar los resultados y generar conversaciones con el equipo (Gestión, 2020). En este mismo sentido, la consultora Randstad de Chile ha estudiado a 800 trabajadores, donde el 51% de ellos, han visto afectada

su salud mental con el sistema de trabajo en casa, así también perciben que los equipos de trabajos se han deteriorado en sus funciones (Zúñiga, 2020).

A partir de esta realidad descrita, se formuló la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación del estrés y el clima laboral en el personal administrativo de una universidad pública de Piura, 2020?

En este mismo sentido, el estudio se justifica porque el estrés en las personas y principalmente en el personal administrativo de una Universidad pública se ha visto incrementado en los últimos tiempos, esto incluye los factores de riesgo psicosociales generadores del estrés en el ámbito laboral o aquellos que se relacionan con el trabajo. Desde la relevancia social, la presente investigación repercutirá en generar interés en los trabajadores, principalmente de la propia universidad, así como en los responsables de recursos humanos y de las organizaciones públicas o privadas, porque dicha información es útil para conocer la realidad del estrés y del clima laboral que presentan el personal administrativo de dicha universidad. Por otro lado, es un nuevo antecedente para los investigadores, estudiantes universitarios y personas interesadas en esta línea de investigación. Si bien es cierto, existen estudios previos sobre las variables, estos son muy escasos en el Perú y especialmente en la ciudad de Piura. Así también, desde la perspectiva teórica, el aumento de la información sobre estrés laboral y la relación con el clima laboral; llenará el vacío del conocimiento en esta parte de la región Piura; en este sentido, es pertinente, novedoso y de actualidad, tal como se ve expresado en la realidad problemática, porque el estrés se ha convertido en un problema de salud pública.

Bajo estas premisas, el objetivo general fue: Determinar la relación que existe entre estrés y clima laboral en el personal administrativo de una universidad pública de Piura, 2020; así también se formularon objetivos específicos: Relacionar estrés laboral y autorrealización en el personal administrativo, relacionar estrés laboral e involucramiento laboral, relacionar estrés laboral y supervisión, relacionar estrés laboral y comunicación, relacionar estrés laboral y condiciones laborales, así mismo se plantearon objetivos descriptivos como

Identificar el nivel de estrés laboral y clima laboral en el personal administrativo de una universidad pública de Piura.

De la misma manera se planteó como hipótesis general: Existe relación entre estrés y clima laboral en el personal administrativo de una universidad pública de Piura, así como hipótesis específicas; existe relación entre estrés laboral y autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, en los trabajadores.

II. MARCO TEÓRICO

En relación a los antecedentes reportados, a nivel internacional se encontró el de Cladellas, Castelló y Parrado (2018), en España, quienes tuvieron el propósito de evaluar el impacto psicosocial del profesor universitario sobre satisfacción, salud y estrés. El estudio fue descriptivo cuasiexperimental, con una muestra de 145 docentes de siete universidades públicas; se utilizó el cuestionario ISTAS21 versión media en español. Los resultados muestran que, a diferencia con los profesores a tiempo completo y contratados, los profesores a tiempo completo con contratos de trabajo temporales tienen mala salud física y mental (aunque son el grupo más joven), mayores síntomas de estrés, menor satisfacción y estabilidad laboral. Se concluye que, la estabilidad laboral presenta consecuencias en la calidad de vida en el trabajo y en la salud de los docentes que se encuentran en situación de inestabilidad.

Cruz, Souza, Nascimento y Souza (2018), en Brasil, tuvieron el propósito de estudiar el impacto del clima organizacional en el estrés laboral, estudio descriptivo, en una muestra de 206 colaboradores técnico-administrativos de una universidad. Se utilizaron herramientas de EET, CO y ficha sociodemográfica. Los resultados muestran que el 82,9% tienen un nivel de estrés tolerable y el 17% un nivel preocupante. Se concluye que, la cohesión entre compañeros es el mejor factor de clima organizacional que se evalúa positivamente, y los factores que predicen el estrés laboral son el factor de apoyo de la jefatura y la organización.

Khamisa et al. (2018), en Sudáfrica, buscaron determinar si el estrés personal predice más el agotamiento laboral, la satisfacción laboral y la salud en general que el estrés laboral. La población estuvo compuesta por 1200 y la muestra por 895 enfermeras. Los resultados de la investigación muestran que, en comparación con la satisfacción laboral, el estrés personal es un mejor predictor del agotamiento laboral y la salud en general. Los resultados pueden proporcionar posibles soluciones para disminuir el impacto del estrés personal y laboral en el agotamiento, satisfacción laboral y salud en general. Las estrategias de afrontamiento y las estrategias de dotación de personal deben valorarse en un contexto en desarrollo (por ejemplo, Sudáfrica) para establecer su eficacia. En

resumen, el estrés puede predecir mejor el agotamiento de las enfermeras y el estado de salud en lugar de la satisfacción laboral.

Ibarvo, Portillo y Núñez (2017), en México, tuvieron el objetivo de determinar el nivel de clima organizacional y de estrés de los colaboradores de los juzgados familiares de la ciudad de Chihuahua. El estudio fue cuantitativo y cualitativo, descriptivo y correlacional, y la muestra estuvo compuesta por 198 trabajadores. Dentro de los resultados principales, se encontró que, de los cinco tribunales de familia, en cada uno se encontró una relación directa entre clima organizacional y estrés; el 37% se consideró bajo estrés y el 45% posee un estrés de nivel muy alto. Concluyéndose que existe relación entre las variables de estudio.

Carpio et al. (2017), en Ecuador, tuvieron como propósito determinar el nivel de estrés laboral de docentes, administradores y trabajadores universitarios, el tipo de investigación fue descriptiva, transversal y probabilística, la muestra estuvo compuesta por 197 personas entre docentes, administradores y trabajadores. El instrumento utilizado fue el cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo. Los resultados mostraron que, en el síndrome de quemarse por trabajo, el nivel medio fue de 36,87%. En la escala de ilusión laboral, su nivel fue alto, 37,88%. En la escala de Indolencia, el nivel medio con un 39,90%, el agotamiento mental con un 45,45% y culpa con un 25,76% fue bajo. Se concluye que, en un grupo de la muestra sí presentaron puntajes altos y críticos en desgaste psíquico y culpa.

A nivel nacional se encontró el estudio de Cusipuma (2018), en su estudio tuvo como objetivo establecer la relación entre clima laboral y estrés laboral en colaboradores de un centro de salud materno de Surquillo. La muestra estuvo compuesta por 78 colaboradores; y los instrumentos usados fueron la Escala del Clima laboral y el Inventario de Estrés laboral. En los resultados, no existe una correlación significativa entre clima laboral y estrés laboral ($r=-0.239$, Sig.=0.060), pero ciertas áreas del clima laboral están relacionadas con el estrés laboral. Además, en el 51,3% de los evaluados el clima laboral es relativamente favorable. En términos de estrés laboral, el 12,8% tienen nivel alto de cansancio emocional, el 32,1% tienen nivel alto de despersonalización y el nivel de realización personal

es del 30,8%, que es bajo. Se concluye que, no existe correlación entre ambas variables.

Castillo (2017), en su investigación cuyo objetivo fue determinar la relación entre clima organizacional y estrés laboral en los colaboradores contratados del Gobierno Regional de Ancash, 2017. El estudio fue de tipo descriptivo correlacional, la muestra estuvo compuesta por 30 colaboradores, y se utilizó el cuestionario de clima organizacional y el de estrés laboral. En los resultados, se evidenció que la relación que establece el clima organizacional y estrés laboral es fuerte y negativa ($r = 0.534$). También, el 30,0% de los colaboradores están sometidos a un estrés moderado y el 70,0% de los colaboradores están sometidos a un estrés alto. Se concluye que, sí existe relación entre las variables.

Cruz (2017), en su estudio tuvo como propósito establecer la relación que existe entre estrés y clima laboral de los trabajadores de enfermería del servicio de Medicina del Hospital Regional de Tumbes 2017; fue de tipo cuantitativo, descriptivo correlacional, no experimental transversal, la muestra estuvo compuesta por 10 personales de enfermería; como instrumento se usó el cuestionario. Los resultados muestran que la relación entre estrés y clima laboral no es significativa, y la probabilidad de descubrimiento es mayor a 0.05. ($P > 0.05$); esto significa que para lograr un adecuado clima de trabajo se debe conservar un grado de estrés bajo; también, en el nivel de estrés laboral, el nivel promedio representa 50%, el nivel bajo representó el 30%, el nivel alto representó el 20%, en términos de clima laboral, el clima moderadamente desfavorable representó el 70%. Se concluye que, existe relación entre las variables.

Guardamino (2017), en su investigación tuvo como propósito establecer la relación entre estrés laboral y clima organizacional en trabajadores de una institución de salud pública de Chancay. El estudio fue descriptivo, correlacional, cuantitativo, no experimental y transversal. La muestra estuvo compuesta por 203 colaboradores. Los instrumentos aplicados fueron la Escala de estrés laboral y la Escala de Clima Laboral. En los principales resultados se evidenció que existe una relación inversa alta significativa entre estrés laboral y clima organizacional

en los colaboradores, $\rho = -0,829$ con un valor de significancia de $.000$ ($p < 0,05$). Concluyéndose que, existe relación entre estrés laboral y clima organizacional.

Montoya (2017), tuvo como propósito determinar la relación entre clima organizacional y estrés laboral en los trabajadores de la empresa Manpower de Lima. El tipo de estudio fue descriptivo, correlacional, no experimental, transversal. La muestra estuvo conformada por 200 colaboradores. Los instrumentos empleados fueron la escala de estrés laboral y la escala de clima laboral. Los resultados muestran que existe una correlación entre el estrés laboral y el clima organizacional, que es inversamente proporcional ($r = -0,706$). Se concluye que, existe correlación entre el estrés laboral y el clima organizacional.

Al hablar de estrés laboral, se refiere a la respuesta física y emocional al daño producido por el desequilibrio entre las necesidades de percepción y los recursos y habilidades de percepción personal. Está establecido por la organización, el diseño del trabajo y la relación laboral, y cuando las necesidades del trabajo no coinciden o superan la capacidad, los recursos o las necesidades del colaborador, o cuando los conocimientos y las habilidades del colaborador o del equipo no concuerdan con las expectativas de la cultura organizacional de la empresa (Organización Internacional del Trabajo OIT, 2016).

En relación a las causas del estrés laboral, existen diez tipos de particularidades del trabajo, que se seleccionan en dos grupos: En el primer grupo contenido del trabajo encontramos: equipo de trabajo y medio ambiente de trabajo, dificultades de disponibilidad, fiabilidad, mantenimiento y acomodamiento; diseño de tareas, falta de diversidad y períodos de cortos trabajo; carga laboral, exceso o defecto de carga de trabajo, y horario de trabajo, horarios inflexibles, extensos o que no consienten disfrutar de una vida social. En el segundo grupo contexto del trabajo encontramos: función y cultura organizativa, pobre comunicación, niveles bajos de apoyo para la solución de dificultades; función en la organización, conflicto y ambigüedad de funciones; desarrollo profesional, inseguridad y detención profesional, salario bajo; autonomía de toma de decisiones, baja intervención en tomar decisiones; relaciones interpersonales en el trabajo, aislamiento físico y social, escasa interacción con los superiores, e

interfaz casa-trabajo, requerimientos en problema entre el hogar y el trabajo (Cox,2000, citado en OIT, 2016).

Con respecto a los efectos del estrés laboral, éstos se dan en el individuo y en las entidades. En los efectos en el individuo, la presión laboral puede causar disfunción y comportamiento anormal en el trabajo, y conducir a una mala salud mental y física. En situaciones extremas, el estrés extendido o los eventos laborales traumáticos pueden causar inconvenientes psicológicos y provocar una enfermedad mental, lo que da como resultado la incapacidad para ir a trabajar o que los empleados no puedan regresar al trabajo. Luego en los efectos de las entidades, si la presión relacionada con el trabajo afecta a una gran cantidad de colaboradores o empleados clave, amenazará el funcionamiento normal y los resultados de la entidad. Las entidades con malas condiciones físicas no pueden conseguir los mejores beneficios de sus trabajadores y, en un mercado más competitivo, esto no solo afectará los resultados, sino que también afectará la supervivencia de la propia organización (Leka, Griffiths y Cox, 2004).

Por lo que se refiere a la prevención del estrés laboral, la Organización Mundial de la Salud OMS (2004), señala que el riesgo de estrés relacionado con el trabajo se puede reducir de diferentes formas, entre ellas: 1) prevención primaria: por medio de la ergonomía, la conceptualización de la labor y el diseño ambiental, se mejoran la empresa y la gestión para reducir el estrés. 2) prevención secundaria: disminuir el estrés a través de educación y formación de los colaboradores. 3) prevención terciaria: estableciendo un sistema de gestión más sensible y receptivo, reduciendo el impacto del estrés y mejorando los servicios prestados de salud ocupacional. La misma entidad funda diferentes tipos de riesgos. La prevención terciaria en la entidad hace énfasis en los servicios prestados de salud ocupacional eficaces y receptivos.

Acercas de la solución de los problemas de estrés laboral, hay diversas estrategias para resolver las dificultades de presión laboral: redefinir la labor, la mejor estrategia es enfocarse en las necesidades, conocimientos y habilidades, apoyo y control; realizar capacitaciones en manejo del estrés para que los empleados puedan participar en cursos de relajación; ergonomía y diseño

ambiental para mejorar equipos utilizados en el trabajo y las condiciones físicas de trabajo; mejorar la gestión y aumentar la actitud de los directivos ante la presión laboral; mejorar las instituciones y establecer mejores sistemas de trabajo y gestión (OMS, 2004).

Además, es importante detallar las dimensiones del estrés laboral, de acuerdo a la validación en Lima de Suárez (2013); la primera dimensión es superiores y recursos, ésta valora la relación con sus superiores directos y jerarquías, y los recursos básicos, materiales, entorno físico, etc. De igual forma, la dimensión organización y equipo de trabajo, donde los trabajadores necesitan sentir el apoyo del equipo, lo que permite a las personas identificarse con la organización y buscar alcanzar las metas.

En cuanto a las teorías que sustentan el estrés encontramos a Selye (1974) quien refiere que el estrés es la capacidad de un individuo para enfrentar la enfermedad y adaptarse a sus consecuencias. El autor describe a este grupo de síntomas: Síndrome de Adaptación General (SGA); comprende 3 etapas: 1) Fase de alarma: es la reacción que experimenta el organismo cuando no está acostumbrado a (luchar o huir) la estimulación, lo que conlleva un incremento de la frecuencia respiratoria y cardíaca, la presión arterial y la dilatación de la pupila. 2) Fase de resistencia: se produce cuando el cuerpo se adapta a la situación estresante y avanza mucho. Si esta reacción se extiende en el tiempo, eventualmente pasará a la siguiente etapa. 3) Fase de agotamiento: el mecanismo de adaptación es inválido, los síntomas de la fase de alarma reaparecen y la enfermedad física o mental tiende a cronificarse, provocando la muerte.

También, Matteson e Ivancevich (1987) proponen el Modelo de Estrés Orientado a la Dirección, consideran el papel de la insatisfacción y la baja tasa de participación laboral en el establecimiento del burnout. Se diferencian cuatro elementos básicos: estresores intraorganizacionales y extraorganizacionales, estos incluyen el conflicto y la ambigüedad de roles, la evaluación subjetiva de la situación, los resultados de la evaluación a nivel físico, psicológico y de comportamiento y, el impacto en la salud y el desempeño personal. Se destaca la

diferencia en el impacto de los factores de estrés introducidos por el modelo: resultados a corto plazo, en donde las personas se sentirán insatisfechas y de baja participación, sumado a diferencias individuales que ajustarán otros más permanentes.

Este modelo de Matteson e Ivancevich (1987) describe seis componentes: los factores estresantes incluyen no solo factores organizacionales (factores internos del puesto, estructura organizacional y control, sistema de recompensas, recursos humanos y sistema de liderazgo), sino también factores externos (relaciones familiares, asuntos financieros, leyes, etc.); estas presiones afectarán la conciencia y valoración de la situación a los trabajadores, a su vez, esto afectará los resultados físicos, psicológicos y conductuales de esta percepción de apreciación cognitiva y luego tendrá un impacto, involucrando tanto la salud como el desempeño personal en la organización. Se considera que las diferencias individuales son una variable moderadora que incide en la relación entre estresor y apreciación-percepción cognitiva.

En este mismo orden al hablar de clima laboral u organizacional, se refiere al conocimiento que posee el empleado de su entorno laboral, y en base a los aspectos relacionados con la posibilidad de realización personal, tareas asignadas, supervisión recibida, información asociada con su trabajo obtenida mediante la coordinación con sus otros compañeros y condiciones de ayuda (Palma, 2004).

Las características del clima laboral, según Gan y Berbel (2007, citado en Castro y Ramón, 2017), son las siguientes: 1) refleja claramente la vida interna de la organización; 2) es un concepto dinámico que cambiará según la situación de la organización y las opiniones de las personas sobre la situación anterior; 3) beneficia a comprender la vida laboral interna de la organización y explica las rutinas del grupo publicadas por la dirección, la respuesta de normas o lineamientos o políticas; 4) incide directamente en el grado de compromiso y el grado de reconocimiento de los integrantes de la organización; 5) se ve afectada por distintas variables estructuradas, como estilo de gestión, planes de gestión y políticas, sistemas de despido y contratación, movilidad y promoción funcional,

etc.; 6) el clima está formado por la interacción entre personas en grupos formales e informales en la empresa.

Los tipos de clima laboral, según Rousseau (1988, citado en Velarde, 2015) son los siguientes: autoritario - sistema I, las decisiones son tomadas por la gerencia que no confía en los empleados, los trabajadores aprecian y laboran en una atmósfera de miedo, la interacción entre superiores y colaboradores se fundamenta en el miedo y solo instrucciones en la comunicación; autoritario paternalista - sistema II, hay determinada confianza entre el director y los colaboradores, se fundamenta en comunicación y miedo sólo puede existir en forma de instrucciones; además hay confianza entre la gerencia y los colaboradores, no obstante se toman las decisiones en la parte superior y, en ocasiones, en los niveles inferiores, el castigo y las recompensas son estrategias de incentivar a los empleados.

Asimismo, el tipo consultivo - sistema III, la gerencia está llena de confianza en los trabajadores y la toma de decisiones está en el nivel más alto, pero los subordinados además pueden tomar decisiones en el nivel más bajo, ocasionalmente usan recompensas y castigos para incentivar a los empleados, se satisface las necesidades de reputación y autoestima; y participativo - sistema IV, se obtiene la participación del equipo, la dirección posee confianza plena en los empleados, la decisiones se toman en toda la empresa, la comunicación se realiza en orden ascendente, descendente y horizontal, el modo de motivación es participación, determinación de metas y mejora de los formas de trabajo, trabajadores y directivos conforman un equipo para alcanzar las metas establecidas a través del plan estratégico (Rousseau, 1988, citado en Velarde, 2015).

Las dimensiones del clima laboral, según Palma (2004), son las siguientes: autorrealización, la apreciación de los trabajadores de la posibilidad de un entorno de trabajo propicio para el desarrollo profesional y personal depende de la tarea y las perspectivas futuras; involucramiento laboral, aceptar los valores de la empresa y comprometerse con cumplir y desarrollar de la empresa; supervisión, valorar la función e importancia del supervisor en las actividades laborales como

relación de orientación y apoyo para una parte de su trabajo diario; comunicación, percibir la fluidez, velocidad, claridad, continuidad y precisión de las operaciones internas de la empresa y la información destacada y relevante proporcionada a los clientes y/o usuarios; Condiciones laborales, reconocer que la organización aporta los factores económicos, materiales y/o psicosociales ineludibles para completar las labores asignadas.

Dentro de algunos enfoques que tratan sobre el clima laboral encontramos a Uribe (2015) quien refiere que la atmósfera del trabajo, es un grupo de particularidades vistas por los empleados para explicar la institución en donde se desarrollan, el cual causa una impresión en conductas y estimulaciones; y a Chiavenato (2009) quien señala que el ambiente del trabajo, es una etapa constante de adaptabilidad personal, no solo se encuentra en el proceso de buscar cumplir con sus principales requisitos, sino también al más alto nivel. Si no se cumplen estos requisitos, causará decepción en el sujeto y hará que caiga en la etapa constante de adaptabilidad en el entorno institucional.

Finalmente, encontramos a la Teoría de Litwin y Stringer (1968, citado en Acosta y Venegas, 2010) estos autores fueron primeros en conceptualizar el clima organizacional. Ellos indican que, es un conjunto de características del entorno laboral que se aprecian directa o indirectamente por los colaboradores que trabajan en este contexto, y su influencia en su comportamiento y motivación, también usan los conceptos de clima y motivación para pretender describir los aspectos significativos del comportamiento de los empleados que trabajan en una organización e intentan de puntualizar los determinantes situacionales y ambientales que poseen más influencia en el comportamiento y percepción del individuo. Litwin y Stringer establecen que existen nueve dimensiones que describen el clima que existe en una empresa.

Las dimensiones que indican Litwin y Stringer fueron citados por Acosta y Venegas (2010) son: a) Estructura: normas, formalidades, responsabilidades, políticas internas, jerarquías y reglas de la empresa; b) Responsabilidad: exigirse a sí mismo, toma de decisión personal y asumir sus propias responsabilidades; c) Recompensa: la percepción de la justicia y equidad en relación a la gratificación

recibida por la labor bien realizada; d) Desafío: sentimiento de desafío propio del trabajo; e) Relaciones: percepción de los colaboradores de un ambiente de trabajo agradable y que se ha establecido en una buena relación social entre sus jefes, compañeros y subordinados; f) Cooperación: sentimiento que poseen los miembros de la empresa en relación a ofrecer ayuda de los directivos y de otros trabajadores; g) Estándares: comprender la importancia de la estructura para los estándares de desempeño laboral; h) Conflicto: sentimiento, tanto de superiores como pares, de permitir a los acuerdos discordantes y no poseer temor de dar solución y enfrentar a los problemas; i) Identidad: es el sentimiento de pertenecer a la organización.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación fue básica, debido a que buscó ampliar la información sobre una determinada variable de estudio, también se consideró un estudio de nivel descriptivo–correlacional. En este sentido, Supo (2017) expresa que este tipo de estudios describe los fenómenos clínicos y sociales en un acontecimiento geográfico y temporal establecido, su propósito es estimar y/o describir parámetros; y por otro lado fue correlacional porque solo manifiesta dependencia probabilística entre variables (Supo, 2017). En este caso, se relacionaron las variables: Estrés y Clima Laboral en el personal administrativo de una universidad pública de Piura.

Por otro lado, el diseño correspondió a un no experimental, dado que no se manipularon las variables y por lo mismo fue un diseño transversal porque los datos fueron recolectados en un solo momento o tiempo único (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

3.2. Variables y operacionalización

Estrés laboral

Definición conceptual: Es la respuesta física y emocional al daño producido por el desequilibrio entre las necesidades de percepción y los recursos y habilidades de percepción personal; se da cuando las necesidades del trabajo no coinciden o superan la capacidad, los recursos o las necesidades del colaborador (Organización Internacional del Trabajo OIT, 2016).

Definición operacional: La variable fue medida por medio de la escala de la OIT/OMS, que tiene 25 ítems, dos dimensiones, 7 alternativas de respuestas y los niveles se establecen en los puntos de corte: Alto, medio alto, medio bajo y bajo (OIT, 2016)

Indicadores: Valoración de la estructura, la cohesión y respaldo del grupo laboral, los trámites y procesos administrativos

Escala de medición: Ordinal

Clima laboral

Definición conceptual: Es el conocimiento que posee el empleado de su entorno laboral, y en base a los aspectos relacionados con la posibilidad de realización personal, tareas asignadas, supervisión recibida, información asociada con su trabajo obtenida mediante la coordinación con sus otros compañeros y condiciones de ayuda (Palma, 2004).

Definición operacional: La variable fue valorada por medio de la escala de clima laboral, que cuenta con 50 ítems, 5 dimensiones, 7 alternativas de respuestas y los niveles se establecen en los puntos de corte: Nivel muy desfavorable, desfavorable, medio, favorable y muy favorable (Palma, 2004).

Indicadores: Desarrollo personal y profesional, oportunidades y progreso; valores, compromiso y cumplimiento; relación con superiores, apoyo, fluidez; coherencia, precisión de la información, reconocimiento, recursos y tareas.

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: Estuvo conformada por todos los trabajadores administrativos de las diversas oficinas de una Universidad Pública de la ciudad de Piura. Están integrados por varones y mujeres, quienes presentan condiciones laborales en las modalidades de contrato CAS y con nombramiento, las edades corresponden, entre los 22 hasta los 65 años.

Criterios de inclusión

- Trabajadores que desearon participar voluntariamente.
- Trabajadores varones y mujeres que firmaron el consentimiento informado.
- Trabajadores que tuvieron la modalidad de nombrados o contratados (CAS).

Criterios de exclusión

- Trabajadores que se encontraron con descanso médico o licencia.

Muestra: La muestra estuvo conformada por 103 trabajadores administrativos de las diversas oficinas de una Universidad Pública de la ciudad de Piura.

Muestreo: El tipo de muestreo fue no probabilístico por conveniencia, porque admite un medio de elección orientado por las particularidades de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalidad; y está formada por los casos disponibles a los cuales tenemos acceso (Hernández, et al, 2014).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada en este estudio, fue la encuesta, quien, a decir de López, Roldán y Fachelli (2014), es una técnica que sirve para recoger datos por medio de preguntas a los sujetos con el fin de obtener datos ordenados sobre conceptos de una problemática; así mismo, la recopilación de información se realizó a través de instrumentos con el anonimato de los participantes.

Instrumentos:

Para medir el *estrés laboral*, se usó el Cuestionario de Estrés laboral de la OMS-OIT (2009), que está compuesto por 25 ítem, con 7 alternativas de respuesta, cuenta con dos dimensiones: a) Superiores y recursos y b) Organización y equipos, fue validado y estandarizado al español por Llaneza (2009) y en el Perú a cargo de Suárez (2013). Ha sido validada y adaptada en diversos países del mundo y en América Latina tenemos a México, Argentina y Perú.

En Perú se realizó una validez de contenido por medio de jueces, se utilizó el Análisis Binomial, cuyos resultados fueron de menores al 0,05. También se llevó a cabo el análisis de Ítem-test y se encontró índices altos de homogeneidad, es decir, los ítems miden lo mismo que la generalidad del instrumento. Por otro lado, la validez de constructo se hizo por medio del análisis factorial encontrándose un índice de KMO de 0,953 y para la prueba de esfericidad de Barlett un índice χ^2 igual a 4752,595 (Suárez, 2013).

La confiabilidad se estableció por medio del alfa de Cronbach, y se obtuvo un 0,966, que equivale a un nivel alto de confiabilidad, también se encontraron

correlaciones positivas entre 0,68 y 0,82 lo que quiere decir que existe una alta capacidad discriminativa para medir el estrés laboral. Así mismo se obtuvo la confiabilidad de las dos dimensiones: Superiores y recursos (0,951) y para la organización y equipos de trabajo (0,949) a través del Alpha de Cronbach. Así mismo, se estimaron los siguientes baremos y categorías: Nivel bajo (26 a 101), nivel promedio bajo (103 a 119); nivel promedio alto (120 a 128) y nivel alto (129 a 157).

Para medir la siguiente variable se utilizó la escala de clima laboral (CL) elaborada en Perú por Palma (2004), tiene 50 reactivos, con 5 factores: realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, y condiciones laborales; está dirigido para colaboradores con dependencia laboral.

La validez se realizó con una muestra de 1323 colaboradores de organizaciones de servicios y producción; la versión preliminar estuvo compuesta por 66 ítems se sometió al Test de Kaiser- Meyer Olkin consiguiendo un nivel de 0,980 lo que demostró una alta consistencia del instrumento. Posteriormente se efectuó el análisis exploratorio y de rotación con el método de Varimax, estableciendo 50 ítems para la última versión, Se establecieron correlaciones significativas y positivas (α . 05) entre las cinco dimensiones del clima laboral, corroborando la validez del instrumento.

La confiabilidad, se realizó por medio del Alfa de Cronbach y Split Half de Guttman, definiendo correlaciones de 0,97 y 0,90 correspondientemente; lo que admite inferir la alta consistencia interna de los datos y se pueden afirmar que es confiable el instrumento.

Para el presente estudio se usó la versión validada de Santamaria y Zaña (2015), que fue adaptada a un grupo de trabajadores universitarios de Chiclayo, el mismo que se obtuvo una confiabilidad de 0.949, por otro lado, la validez se realizó a través de la prueba T Student obteniéndose un valor de 0,01. Así también se elaboraron baremos percentilares y categorías con los respectivos cortes para los niveles.

3.5. Procedimientos

Para la recopilación de los datos del presente trabajo se realizó el siguiente procedimiento: En primer momento se solicitó la autorización a las autoridades de la universidad para recopilar los datos a través de los instrumentos previamente ya validados, los mismos que fueron aplicados de forma presencial; esta recopilación se hizo al personal administrativo en varias sesiones de acuerdo a la disponibilidad de tiempo, previo acuerdo con los participantes. Una vez concluido la aplicación de los instrumentos se procedió a la depuración y organización de los datos, seguidamente se elaboró una base en el microsoft excel para su posterior análisis estadístico.

3.6. Método de análisis de datos

Los resultados del presente estudio fueron procesados por el programa SPSS, haciendo uso de un análisis descriptivo para responder a los objetivos descriptivos representados a través de tablas o figuras de porcentajes y frecuencias. Para cumplir con los objetivos correlacionales se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman de acuerdo a los resultados previos de la prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov.

3.7. Aspectos éticos

Se tuvieron en cuenta los diversos aspectos que se aplican en todo proceso de investigación; es así que el principio de beneficencia y no maleficencia, se tuvo en cuenta porque en todo momento se realizó acciones con responsabilidad, sin hacer daño a las personas y a sociedad, siempre salvaguardando el bienestar y los derechos con quienes se interactúa, evitando siempre generar riesgo o daños que afectan la vida; así también se tuvo en cuenta la justicia e imparcialidad a través de la cual se permitió que todas las personas accedan y se beneficien de la investigación con un juicio razonable y sin aprobar las prácticas injustas (UCV, 2020). Con respecto a la autonomía, es un principio fundamental a través del cual las personas participantes deciden libremente participar en el proceso de investigación; si así lo hicieron de manera voluntaria, se procede a aceptar el consentimiento informado, en el cual se especifica que, aun así, puede retirarse de la investigación en cualquier momento que desee (APA, 2010).

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Relación entre estrés y clima laboral en el personal administrativo de una universidad pública de Piura, 2020

Correlación	Clima laboral	
	rho de Spearman	p-valor
Estrés laboral	-0,565	0,000

En la tabla 1 se observa una correlación inversa moderada (-0,565) entre estrés laboral y clima laboral, además el p-valor (0,000) es menor que 0,01, lo que permite aceptar la hipótesis alternativa es decir existe correlación entre las variables y es altamente significativa.

Tabla 2

Relación entre estrés laboral y autorrealización en el personal administrativo de una universidad pública de Piura, 2020

Correlación	Autorrealización	
	rho de Spearman	p-valor
Estrés laboral	-0,516	0,000

En la tabla 2 se observa una correlación inversa moderada (-0,516) entre estrés laboral y autorrealización, además el p-valor (0,000) es menor que 0,01 lo que permite aceptar la hipótesis alternativa en donde se indica que existe correlación entre las variables y es altamente significativa.

Tabla 3

Relación entre estrés laboral e involucramiento laboral en el personal administrativo de una universidad pública de Piura, 2020

Correlación	Involucramiento laboral	
	rho de Spearman	p-valor
Estrés laboral	-0,503	0,000

En la tabla 3 se tiene una correlación inversa moderada (-0,503) entre estrés laboral e involucramiento laboral, además el p-valor (0,000) es menor que 0,01 lo que permite aceptar la hipótesis alternativa en donde se indica que existe correlación entre las variables y es altamente significativa.

Tabla 4

Relación entre estrés laboral y supervisión en el personal administrativo de una universidad pública de Piura, 2020

Correlación	Supervisión	
	rho de Spearman	p-valor
Estrés laboral	-0,478	0,000

En la tabla 4 se tiene una correlación inversa débil (-0,478) entre estrés laboral y supervisión, además el p-valor (0,000) es menor que 0,01 lo que permite aceptar la hipótesis alternativa en donde se indica que existe correlación entre las variables y es altamente significativa.

Tabla 5

Relación entre estrés laboral y comunicación en el personal administrativo de una universidad pública de Piura, 2020

Correlación	Comunicación	
	rho de Spearman	p-valor
Estrés laboral	-0,574	0,000

En la tabla 5 se tiene una correlación inversa moderada (-0,574) entre estrés laboral y comunicación, además el p-valor (0,000) es menor que 0,01 lo que permite aceptar la hipótesis alternativa en donde se indica que existe correlación entre las variables y es altamente significativa.

Tabla 6

Relación entre estrés laboral y condiciones laborales en el personal administrativo de una universidad pública de Piura, 2020

Correlación	Condiciones laborales	
	rho de Spearman	p-valor
Estrés laboral	-0,562	0,000

En la tabla 6 se tiene una correlación inversa moderada (-0,562) entre estrés laboral y condiciones laborales, además el p-valor (0,000) es menor que 0,01 lo que permite aceptar la hipótesis alternativa en donde se indica que existe correlación entre las variables y es altamente significativa.

Tabla 7

Nivel de estrés laboral en el personal administrativo de una universidad pública de Piura, 2020

Niveles	Trabajadores administrativos		
	Nº	%	
Estrés laboral	Bajo	26	25,2
	Promedio bajo	26	25,2
	Promedio alto	26	25,2
	Alto	25	24,4

En la tabla 7 se observa que el 25,2% (26) de los trabajadores administrativos presentan nivel bajo de estrés laboral, luego el mismo porcentaje de trabajadores están en los niveles promedio bajo y promedio alto y el 24,4% (25) tienen nivel alto.

Tabla 8

Nivel de clima laboral en el personal administrativo de una universidad pública de Piura, 2020

Niveles	Trabajadores administrativos		
	N°	%	
Clima laboral	Muy desfavorable	21	20,4
	Desfavorable	22	21,4
	Medio	20	19,4
	Favorable	20	19,4
	Muy favorable	20	19,4

En la tabla 8 se observa que el 21,4% (22) de los trabajadores administrativos opinan que el clima laboral es desfavorable, luego el 20,4% (21) indican que es muy desfavorable, el 19,4% (20) manifiestan que está en el nivel medio y el mismo porcentaje mencionan que está en los niveles favorable y muy favorable.

V. DISCUSIÓN

El estrés laboral es la respuesta física y emocional al daño producido por el desequilibrio entre las necesidades de percepción y los recursos y habilidades de percepción personal; se da cuando las necesidades del trabajo no coinciden o superan la capacidad, los recursos o las necesidades del colaborador (OIT, 2016). Es este sentido, el clima laboral es el conocimiento que posee el empleado de su entorno laboral, y en base a los aspectos relacionados con la posibilidad de realización personal, las tareas asignadas, la supervisión recibida, la información asociada con su trabajo obtenida mediante la coordinación con sus otros compañeros y condiciones de ayuda (Palma, 2004).

De los resultados obtenidos en el presente estudio se encontró que, existe una correlación inversa moderada ($p < 0,05$; $r = -0,565$) entre el estrés laboral y el clima laboral en el personal administrativo de una universidad pública de Piura; lo que permite aceptar la hipótesis alternativa, donde la correlación es altamente significativa; éste dato, no coincide con el trabajo de Ibarvo, Portillo y Núñez (2017) en México, en colaboradores de cinco juzgados familiares encontraron una relación directa entre el clima organizacional y el nivel de estrés; estos resultados no se asimilan a los del presente estudio, esto pueden deberse a que la población de estudio es diferente. Además, encontramos al estudio de Cruz, Souza, Nascimento y Souza (2018), en Brasil quienes reportaron que los funcionarios técnico-administrativos universitarios, el 82,9% tienen un nivel de estrés tolerable y el 17% un nivel preocupante; la cohesión entre compañeros es el mejor factor de clima organizacional que se evalúa positivamente, y los factores que predicen el estrés laboral son el factor de apoyo de la jefatura y la organización.

Sin embargo, los resultados obtenidos sí coinciden con estudios nacionales como Castillo (2017), en colaboradores contratados del Gobierno Regional de Ancash encontró que el grado de relación que establece el clima organizacional y estrés laboral es fuerte y negativa ($r = 0,534$); así también Guardamino (2017), en el personal de un Hospital de Chancay, reportó una relación inversa alta significativa entre el estrés laboral y el clima organizacional en los colaboradores, $\rho = -0,829$

con un valor de significancia (bilateral) de .000 ($p < 0.05$); además Montoya (2017), en trabajadores de una empresa encontró una correlación inversamente proporcional ($r = -0,706$) entre el estrés laboral y el clima organizacional. Es importante considerar que, el estrés está relacionado con el tipo y las condiciones del trabajo y de salud, donde en las Américas 1 de cada 10 encuestados expresaron sentir estrés (12% a 16%) a causa de las preocupaciones por el contexto laboral y en Asia y Pacífico, casi la mitad de entrevistados (48%) citaron las exigencias del trabajo como el obstáculo principal para llevar un estilo de vida saludable (OIT, 2016). Otros datos enuncian, que más de 7500 personas fallecen cada día en el mundo a causa del estrés o por enfermedades relacionadas (Noticias ONU, 2018).

Es importante también destacar que, dentro de las características del clima laboral, se pueden percibir ciertas manifestaciones que reflejan de manera nítida el proceso dinámico del funcionamiento organizacional, así como las expresiones de las personas en estas condiciones; el clima es un concepto dinámico que cambiará según la situación de la organización y las opiniones de las personas sobre la situación anterior; ayuda a comprender la vida laboral interna de la organización y explica las rutinas del grupo publicadas por la dirección, la respuesta de normas o lineamientos o políticas; incide directamente en el grado de compromiso y el grado de reconocimiento de los integrantes de la organización (Gan y Berbel, 2007, citado en Castro y Ramón, 2017).

En cuanto a los objetivos específicos, el primero estuvo dirigido determinar la relación entre el estrés laboral y el componente de involucramiento laboral del personal administrativo de una universidad pública; en este sentido se encontró una correlación inversa moderada ($-0,503$) con un p-valor (0,000) es menor que 0,01 indicando que existe una correlación altamente significativa entre el estrés y el involucramiento laboral en el personal administrativo; esta relación muestra que la identificación se da con compromiso, valores organizacionales, cumplimiento y desarrollo de la empresa tienen que ver con ambiente laboral idóneo donde existan índices de salud y ausencia de factores estresores (Palma, 2004). En otra dimensión referida a la autorrealización, también se encontró una correlación inversa moderada ($-0,516$) donde p-valor (0,000) y es altamente significativa en el

personal administrativo, esta dimensión del clima laboral, resalta la apreciación que tiene el trabajador sobre las posibilidades que el entorno laboral le brinda a su desarrollo profesional y personal contingente a la labor y perspectivas del futuro; así también la atmósfera del trabajo, vistas por los trabajadores causa una determinada impresión en su adaptación, donde no solo encuentra la complacencia de sus requerimientos principales, sino también, espera tener el nivel más alto de su autorrealización (Chiavenato, 2009).

De acuerdo con el estrés y su relación con el componente de supervisión se encontró una correlación inversa débil (-0,478) siendo el p-valor (0,000) menor que 0,01 siendo además altamente significativa en el personal administrativo; cabe señalar que uno de los componente importantes del clima laboral son las relaciones humanas saludables y una relación desfavorable implica un riesgo para la salud, por ello cuando las líneas de mando y la supervisión son sinónimos de vigilancia y no de apoyo, se convierte en un componentes que no favorece un clima favorable, sino por el contrario un factor de riesgo para la presencia de estrés, contrariamente a lo que se desea percibir en una organización para generar satisfacción y salud (OIT, 2016).

En mención al estrés laboral y la comunicación organizacional se muestra como resultados una correlación inversa moderada (-0,574) con un p-valor (0,000) menor a 0,01; de la misma manera entre el estrés y las condiciones laborales se reportó una relación similar (-0,562) con p-valor (0,000) que es menor que 0,01 en el personal administrativo, en ambos casos es altamente significativa; en este sentido, según la OMS (2005), hace referencia que el estrés afecta de forma diferente a cada persona; en este caso algunas personas se pueden ver afectadas por el tipo y forma de comunicación que se da en la organización, mientras que para otras personas no se sienten afectadas de la misma forma, de igual manera puede ocurrir con las condiciones laborales, donde las personas reaccionan de diversas maneras, en algunos casos afecta significativamente su bienestar personal y a otras de manera distinta; sin embargo cuando estas condiciones laborales influye negativamente en las personas, su efecto suele expresarse en dificultades para concentrarse y pensar de manera lógica, para

tomar decisiones, sintiéndose intranquilos y deprimidos, con escaso comprometido laboral.

Dentro de los objetivos específicos descriptivos se buscó establecer el nivel del estrés laboral en los trabajadores administrativos de la universidad, encontrando que el 25 % se ubican en niveles bajos, el 50.4% está en los niveles medios (medio bajo y medio alto respectivamente) y el 24,4% en niveles altos de estrés laboral; estos datos son similares a los de Cruz (2017) quien encontró que en el nivel de estrés laboral, predominó el nivel promedio con un 50%, seguido del nivel bajo con un 30%, y el nivel alto con un 20%; además Castillo (2017), evidenció que el 30,0% de los colaboradores están sometidos a un estrés moderado y el 70,0% a un estrés alto. Es necesario precisar que el estrés laboral puede afectar al individuo, puede causar disfunción y comportamiento anormal en el trabajo, y conducir a una mala salud mental y física; en situaciones extremas, los eventos laborales traumáticos o el estrés prolongado logran producir problemas psicológicos y originar una enfermedad mental, lo que da como resultado la incapacidad para ir a trabajar o que los empleados no puedan regresar al trabajo (Leka, Griffiths y Cox, 2004). Por su parte, la OMS y la OIT, consideran que el estrés laboral es la enfermedad del siglo XXI, porque en los países de Europa, existen entre 300 a 500 por 100,000 trabajadores con estrés laboral; en América Latina, las cifras crecen cada año, Argentina es el país más afectado, con 56% de los trabajadores que sufren de estrés (Muñoz-Torres y Casique-Casique, 2016).

Finalmente, el siguiente objetivo busco describir el nivel del clima laboral en el personal administrativo, los datos se distribuyen de manera proporcional entre los niveles muy desfavorables hasta muy favorable, sin embargo, entre los niveles de desfavorable y muy desfavorables suman 41.8% y dentro del favorable y muy favorable suman 38.8%; en este mismo escenario, Cusipuma (2018) encontró una predominancia del clima medianamente favorable con un 51.3%; además Cruz (2017) reportó 70% niveles medios. En este análisis se puede concluir que en la mayoría de antecedentes que hacen referencia al clima organizacional predomina los niveles medios y altos en la percepción del clima laboral, de igual manera en el presente estudio predomina niveles promedios con aproximadamente el 50%

de los trabajadores. En este sentido hay que mencionar que Uribe (2015) refiere que la atmósfera del trabajo, es un grupo de particularidades vistas por los empleados para explicar la institución en donde se desarrollan, el cual causa una impresión en conductas y estimulaciones. Otros estudios en Chile, refieren que el teletrabajo ha empeorado el clima laboral en un 44% de los trabajadores, el 34% manifiesta que es importante difundir los mensajes, transparentar los resultados y generar conversaciones con el equipo (Gestión, 2020).

Es necesario resaltar algunas limitaciones metodológicas y teóricas, entre éstas se encuentran los escasos antecedentes sobre las variables estudiadas y mucho menos en personal administrativo de universidades estatales, por otro lado, se encuentran limitadas teorías y muy antiguas que no permiten explicar y sustentar los resultados obtenidos; sin embargo, este estudio, evidencia un aporte importante para nuevos antecedentes científicos y teóricos para ser utilizados en actividades orientadoras sobre estas variables. Es necesario entonces, continuar desarrollando estudios en esta línea de psicología organizacional para incrementar la información especializada.

VI. CONCLUSIONES

Primera. - Existe correlación inversa moderada (-0,565) entre estrés laboral y clima laboral y es altamente significativa (p-valor = 0,000) en el personal administrativo, indicando que, si existe un alto nivel de estrés, como consecuencia el nivel del clima laboral disminuye.

Segunda. - Existe correlación inversa moderada (-0,516) entre estrés laboral y autorrealización y es altamente significativa (p-valor = 0,000) en el personal administrativo indicando que, a mayor estrés, la autorrealización disminuye en los trabajadores.

Tercera. - Existe correlación inversa moderada (-0,503) entre estrés laboral e involucramiento laboral y es altamente significativa (p-valor = 0,000) en el personal administrativo; esto quiere decir que, a mayor estrés laboral, el involucramiento laboral tiende a disminuir en los trabajadores administrativos de la universidad.

Cuarta. - Existe una correlación inversa débil (-0,478) entre el estrés laboral y la supervisión es altamente significativa (p-valor = 0,000) en el personal administrativo. En este sentido, al aumentar el estrés en el personal administrativo, la supervisión disminuirá de manera significativa.

Quinta. - Existe correlación inversa moderada (-0,574) entre estrés laboral y comunicación y es altamente significativa (p-valor = 0,000); esto se pone de manifiesto, que, al aumentar el estrés laboral, disminuirán la comunicación en el personal administrativo de la universidad.

Sexta. - Existe correlación inversa moderada (-0,562) entre el estrés laboral y condiciones laborales y es altamente significativa (p-valor = 0,000) en el personal. Quiere decir que, al aumentar el estrés en los trabajadores administrativos, existe la tendencia a disminuir las condiciones laborales.

Séptima. - El 25,2% de los trabajadores presentan nivel bajo de estrés laboral, el mismo porcentaje nivel promedio bajo y promedio alto y un 24,4% niveles altos en el personal. Como se puede apreciar más del 50% de los

trabajadores administrativos se encuentran en riesgos de manifestar sintomatología fisiológica, cognitiva y psicoemocional en perjuicio de su salud.

Octava. - El 21,4% de los trabajadores muestran nivel desfavorable de clima organizacional, el 20,4% muy desfavorable, el 19,4% medio y el mismo porcentaje está en los niveles favorable y muy favorable en el personal. Como es evidente que más del 40% de los trabajadores muestran un clima laboral desfavorable, siendo un indicador que no favorece el trabajo del personal administrativo.

VII. RECOMENDACIONES

Primera.- Se recomienda que el área de recursos humanos realice talleres motivacionales e innovadores para el personal administrativo, con el fin de lograr disminuir gradualmente el nivel de estrés que manifiestan y con ello mejorar el clima laboral del personal.

Segunda.- Se recomienda realizar concursos internos con el personal administrativo, para lograr motivarlos en continuar trabajando con un mejor estado de ánimo, disminuyendo poco a poco el nivel de estrés que se manifiesta y mejorar su nivel de autorrealización mediante la motivación simbólica que se emita en estos concursos, promoviendo una competencia sana y reafirme sus motivos de continuar trabajando para esta universidad pública.

Tercera.- Se recomienda al área de personal, realizar una vez a la semana reuniones virtuales atractivas y recreativas para el personal administrativo, con el objetivo de lograr una mejor interacción entre los trabajadores y mejorar sus relaciones entre ellos y también disminuir el nivel de estrés que afecta sus estados de ánimo.

Cuarta.- Se recomienda al personal administrativo elaborar un orden de las actividades que tiene que realizar diariamente en su centro de trabajo, para con ello pueda organizarse de mejor forma cumpliendo con sus responsabilidades y con ello evitando tener la supervisión de su jefe directo constantemente.

Quinta.- Se recomienda mejorar la comunicación entre el personal administrativo, mediante actividades o programas virtuales que permitan conocerse mejor y unificarlos como trabajadores de dicha área y con ello disminuir la tensión que provoca el nivel de estrés en que se encuentran.

Sexta.- Se recomienda al personal administrativo conocer y adecuarse a las condiciones laborales que le ofrece su centro de trabajo, con la finalidad de aportar a los objetivos de la organización.

Séptima.- Se recomienda al área del personal elaborar un cronograma de atención médica para el personal administrativo para conocer su estado anímico actual, así como solicitar el apoyo de un psicólogo, para que realice conferencias virtuales a dicho personal, para ayudarlos a manejar el estrés laboral que presentan y que evite su incremento.

Octava.- Se recomienda al área del personal, realizar entrevistas al personal administrativo, para recopilar información de cuáles son los indicadores que están afectando el clima laboral y darle solución a la brevedad posible, para beneficio de dicho personal y de la entidad a la que pertenecen.

REFERENCIAS

- Acosta, B., y Venegas, C. (2010). Clima organizacional de una empresa cervecera: un estudio exploratorio. *Revista de Psicología*, 163-172.
- Almeida, M., Nazaré, E., Guimaraes, F., Evangelista, R., Gomes, A., y Vieira, B. (2015). Síndrome de Burnout: un estudio con profesores. *Salud Trabajo*, 23(1), 19-27. <http://www.scielo.org.ve/pdf/st/v23n1/art03.pdf>
- APA (2010). *Principios éticos de los psicólogos y códigos de conducta*. Facultad de Psicología, Buenos Aires.
- Carpio, I., Bravo, G., Campos, N. et al. (2017). Estrés laboral en docentes, administrativos y trabajadores universitarios. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 20, (3), 2017. <https://www.medigraphic.com/pdfs/epsicologia/epi-2017/epi173i.pdf>
- Castillo, K. (2017). *Relación entre clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central – 2017*. (Tesis para título profesional, Universidad Cesar Vallejo). http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11947/castillo_rk.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castro, F. y Ramón, S. (2017). *Influencia del clima laboral en el desempeño de funcionarios de negocios del segmento exclusivo de una empresa bancaria en lima – 2016*. (Tesis para título profesional, Universidad San Ignacio de Loyola). http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2883/1/2017_Castro_Influencia-del-clima-laboral.pdf
- Chiavenato, I. (2009) *Comportamiento Organizacional*. México. 2ªed. Ed. GrawHill/Interamericana Editores.
- Cladellas-Pros, R., Castelló-Tarrida, A. y Parrado-Romero, E. (2018). Satisfacción, salud y estrés laboral del profesorado universitario según su

situación contractual. *Rev. salud pública* 20 (1) Jan-Feb 2018.
<https://www.scielosp.org/article/rsap/2018.v20n1/53-59/es/#>

Correa, R. (2020). Estudio Mandomedia revela qué opinan los trabajadores sobre el teletrabajo y el clima laboral en sus empresas durante esta crisis. *Mandomedia Consulting*. <https://mandomedia.com/noticias/clima-laboral-estudio-mandomedia-del-teletrabajo/>

Cruz, S., Souza, S., Nascimento, K. y Souza, J. (2018). *Clima organizacional y estrés laboral en funcionarios técnico-administrativos universitarios*. Alternativas en psicología, nº 38.
<https://alternativas.me/attachments/article/157/5%20-%20Clima%20organizacional%20y%20estrés%20laboral.pdf>

Cruz, Y. (2017). *Estrés y clima laboral de los enfermeros del servicio de medicina del hospital regional ii-2 tumbes- 2017*. (Tesis para título profesional, Universidad Nacional de Tumbes).
<http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/68/TESIS%20-%20CRUZ%20PACHERRES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cusipuma, E. (2018). *Clima laboral y estrés laboral en trabajadores de un centro de salud materno perinatal en Surquillo*. (Tesis para título profesional, Universidad Privada Telesup).
<https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/557/1/CUSIPUMA%20CHILQUILLO%20EDGAR.pdf>

García M, González R, Aldrete M, Acosta M, León S, (2014). Relación entre Calidad de Vida en el Trabajo y Síntomas de Estrés en el Personal Administrativo Universitario. *Cienc Trab. May-Ago*; 16 [50]: 97-102.
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v16n50/art07.pdf>

Gestión (2020). *Teletrabajo: 44% señala que clima laboral ha empeorado*.
<https://www.diarioconcepcion.cl/economia/2020/07/21/teletrabajo-44-senala-que-clima-laboral-ha-empeorado.html>

- Guardamino, P. (2017). *Estrés laboral y clima organizacional en el personal del Hospital Distrital de Chancay- 2017*. (Tesis para título profesional, Universidad Cesar Vallejo). http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3270/Guardamino_CPS.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Hernández, R., Fernández C. y Baptista P. (2014). *Metodología de la investigación – 6ta., edición – México, Mc Graw Hill*
- Ibarvo, V., Portillo, M. y Núñez, A. (2017). *Estudio del clima organizacional y el nivel de estrés de los trabajadores de los juzgados familiares tradicionales de la ciudad de Chihuahua*. <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xxii/docs/3.01.pdf>
- Khamisa, N., Peltzer, K., Ilic, D. y Oldenburg, B. (2018). Effect of personal and work stress on burnout, job satisfaction and general health of hospital nurses in South Africa. *Health SA Gesondheid | Vol 22 | 252-258*. <https://www.ajol.info/index.php/hsa/article/view/161488>
- Leka, S., Griffiths, A. y Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés: Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales*. Organización Mundial de la Salud, n° 3. http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf
- López-Roldán y Facchelli (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa- Universidad Autónoma de Barcelona*. https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocua_a2016_cap1-2.pdf
- Llaneza, F. (2009). Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS. *Ergonomía y psicología aplicada. Manual para la formación del especialista*. 10th Ed: lex nova. 2008: http://www.lexnova.es/Pub_In/Supuestos/supuesto143.htm
- Matteson, M. e Ivancevich, J. (1987). *Controlling Work Stress. Effective Human Resource and Management Strategies*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.

- Montoya, E. (2017). *Clima organizacional y estrés laboral en los trabajadores de la empresa Manpower Lince, Lima 2017*. (Tesis para título profesional, Universidad Cesar Vallejo).
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8532/Montoya_CER.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Muñoz-Torres, T. y Casique – Casique, L. (2016). Estrés laboral y su efecto biopsicosocial en el cuidado de enfermería. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*. 2016;24(2):141-4
<https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2016/eim162k.pdf>
- Noticias ONU (18 abril 2018). *El estrés, los accidentes y las enfermedades laborales matan a 7500 personas cada día*.
<https://news.un.org/es/story/2019/04/1454601>
- Organización Internacional del Trabajo (2016). *Estrés laboral: tema especial*.
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---américas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf
- Organización Internacional del Trabajo (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. International Labour Organization:
http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf
- Organización Internacional del Trabajo (2013). *La prevención del estrés en el trabajo. Lista de comprobación*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.
http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/instructionalmaterial/wcms_235393.pdf
- Organización Mundial de la Salud (2004). *La organización del trabajo y el estrés*.
https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf

- Palma, S. (2004). *Escala de Clima Laboral CL-SPC – Manual*.
https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n
- Suárez, A. (2013). *Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima*. *Revista PsiqueMag*. <http://www.ucvlima.edu.pe/psiquemag/index.html>
- Santamaria, F. y Zaña K. (2015). *Percepción del clima laboral de los trabajadores de una entidad universitaria, 2015*. (Tesis de licenciatura) Universidad Juan Mejía Baca
- Selye, H. (1974). *Stress sans detresse*. Montréal: Les Edition La Presse.
- Supo, J. (2017). *Seminarios de investigación científica*.
https://kupdf.net/download/investigacion-cientifica-jos-eacute-supopdf_58f42a6adc0d60c24cda983e_pdf
- UCV (2020). *Código de ética en investigación*. Resolución del consejo universitario N° 0262-2020/ Universidad Cesar Vallejo.
- Uribe, F. (2014). *Clima y ambiente organizacional, trabajo, salud y factores psicosociales*. México. 1ª. Ed. El manual moderno, S.A. de C.V.
- Velarde, R. (2015). *Diagnóstico del clima laboral en el área de operaciones de una financiera de la ciudad de Arequipa, para la formulación de estrategias para la mejora del desempeño, Arequipa 2015*. (Tesis para título profesional, Universidad Católica Santa María).
<http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/2247/44.0397.II.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Zúñiga, N. (22 julio 2020). *Estudio RANDSTAD: el 44% de los encuestados asegura que el clima laboral en su organización y equipo directo se ha deteriorado desde que teletrabaja*. <https://www.trendtic.cl/2020/07/estudio-randstadel-44-de-los-encuestados-asegura-que-el-clima-laboral-en-su-organizacion-y-equipo-directo-se-ha-deteriorado-desde-que-teletrabaja/>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Estrés laboral	Es la respuesta física y emocional al daño producido por el desequilibrio entre las necesidades de percepción y los recursos y habilidades de percepción personal; se da cuando las necesidades del trabajo no coinciden o superan la capacidad, los recursos o las necesidades del colaborador (OIT, 2016).	La variable fue medida a través de la escala de la OIT/OMS, que tiene 25 ítems, dos dimensiones, 7 alternativas de respuestas y los niveles se establecen en los puntos de corte: Alto, medio alto, medio bajo y bajo (OIT, 2016)	Superiores y recursos/ Condiciones organizacionales	Valoran la estructura, la cohesión y respaldo del grupo laboral	Ordinal
			Organización y equipos/ Procesos administrativos	Trámites y procesos administrativos	
Clima laboral	Es el conocimiento que posee el empleado de su entorno de trabajo, y en base a los aspectos relacionados con la posibilidad de realización personal, las tareas asignadas, la	La variable fue valorada a través de la escala de clima laboral, que cuenta con 50 ítems, 5 dimensiones, 7 alternativas de respuestas y los niveles se	Autorrealización	Desarrollo personal y profesional Oportunidades de progresar, permite aprender y desarrollarse	Ordinal

	<p>supervisión recibida, la información asociada con su trabajo obtenida mediante la coordinación con sus otros compañeros y condiciones de ayuda (Palma, 2004).</p>	<p>establecen en los puntos de corte: Nivel muy desfavorable, desfavorable, medio, favorable y muy favorable (Palma, 2004).</p>	<p>Involucramiento laboral</p>	<p>Valores y compromiso, cumplimiento y desarrollo.</p>	
			<p>Supervisión</p>	<p>Funcionalidad y significación de los superiores, relación de apoyo y orientación para las tareas</p>	
			<p>Comunicación</p>	<p>Grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información pertinente al interno de la empresa</p>	
			<p>Condiciones laborales</p>	<p>Reconocimientos, acceso a los recursos, materiales, económicos y/o psicosociales para el cumplimiento de las tareas encomendadas.</p>	

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT – OMS

Nombres :	Edad:
Grado instrucción:	Organización:
Tiempo de trabajo en la unidad:	Fecha:

Instrucciones:

A continuación, encontrará un cuestionario que servirá para medir el nivel de estrés en su trabajo. Para cada ítem indicara con qué frecuencia la condición descrita es fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa al lado derecho de cada enunciado:

SI LA CONDICIÓN ES FUENTE DE ESTRÉS:

1	2	3	4	5	6	7
Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre

Enunciados de Condiciones o fuentes de estrés	1	2	3	4	5	6	7
1. El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés							
2. El que mi supervisor no me respete me estresa							
3. El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa							
4. El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés							
5. El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa							
6. El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa							
7. El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés							
8. El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés							

9. El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés							
10. El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa							
11. El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés							
12. El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés							
13. El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés							
14. El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa							
15. El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés							
16. El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés							
17. El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés							
18. El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés							
19. El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa							
20. El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés							
21. El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa							
22. El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa							
23. El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés							
24. El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa							
25. El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa							

ESCALA DE CLIMA LABORAL - SPC

DATOS PERSONALES

A.N: _____ Fecha: _____ Sexo: _____

Tiempo de servicios: _____ Situación laboral: nombrado () contratado ()

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

No.	Ítems	Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
1.	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2.	Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3.	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4.	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5.	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6.	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7.	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8.	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9.	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10.	Los objetivos del trabajo son retadores.					
11.	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12.	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13.	La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.					
14.	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15.	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16.	Se valora los altos niveles de desempeño.					

17.	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18.	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19.	Existen suficientes canales de comunicación.					
20.	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21.	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
22.	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23.	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24.	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25.	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26.	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27.	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28.	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29.	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30.	Existe buena administración de los recursos.					
31.	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32.	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33.	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34.	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35.	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36.	La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37.	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38.	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39.	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					

40.	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41.	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42.	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43.	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44.	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45.	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
46.	Se reconocen los logros en el trabajo.					
47.	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48.	Existe un trato justo en la empresa.					
49.	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.					
50.	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

TOTAL	Supervisión
Autorrealización	Comunicación
Involucramiento laboral	Condiciones laborales

Anexo 3: Base de datos crudos

N°	ESTRÉS LABORAL																									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	TOTAL
1	4	5	6	7	4	6	7	7	7	5	6	5	6	7	4	5	5	6	4	7	6	5	7	7	7	145
2	2	2	2	3	1	1	1	1	3	2	1	2	1	1	1	3	1	3	4	2	4	1	3	2	1	48
3	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	3	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	35
4	7	2	4	4	2	4	6	6	5	7	7	4	4	7	2	2	1	6	4	7	4	1	4	7	7	114
5	2	2	2	2	1	1	2	2	5	7	5	2	2	7	2	2	3	5	3	7	5	1	4	6	7	87
6	3	3	5	3	2	2	4	4	5	7	7	4	4	4	3	2	2	4	4	7	4	1	5	6	7	102
7	1	2	1	3	1	1	4	4	6	6	4	4	4	4	1	2	4	3	5	6	4	1	6	7	7	91
8	1	2	2	4	1	1	1	1	1	4	4	3	1	6	1	1	1	1	2	7	2	1	1	4	7	60
9	2	2	3	1	1	1	2	2	1	3	2	2	2	2	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	42
10	1	2	2	3	1	1	1	1	1	4	3	4	1	7	2	1	1	2	2	6	1	1	1	5	6	60
11	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	4	2	2	1	1	2	4	3	1	1	3	4	47
12	2	2	1	2	2	1	1	1	2	3	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	3	2	43
13	1	2	2	1	2	2	2	2	1	3	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	41
14	1	1	1	4	3	1	4	4	1	1	1	1	3	1	4	1	4	1	1	1	1	4	1	4	4	53
15	4	1	4	4	4	2	4	2	2	4	1	3	1	2	1	4	4	2	3	3	1	2	3	1	3	65
16	2	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	3	3	3	4	1	1	1	1	3	1	3	1	3	45
17	2	3	2	2	4	1	3	3	2	2	2	3	4	3	4	2	1	2	1	2	2	1	4	1	2	58
18	2	3	2	2	4	1	3	2	1	2	2	3	3	3	4	2	1	2	1	2	2	1	4	1	2	55
19	2	2	4	4	5	5	5	4	3	3	2	4	4	5	1	2	2	4	4	3	3	1	3	6	7	88
20	2	3	2	4	6	6	3	3	3	3	4	3	4	4	2	1	3	4	4	3	2	1	2	4	3	79
21	1	4	3	3	5	5	4	5	4	4	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	3	1	4	4	4	83
22	4	5	3	6	6	5	4	5	4	5	5	2	5	6	3	5	3	6	5	6	5	6	5	6	5	120
23	3	2	1	4	1	1	4	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	4	2	43
24	1	1	3	4	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	4	2	4	1	2	1	1	3	2	1	43
25	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1	1	1	1	4	3	3	3	1	3	4	4	2	3	57

26	3	2	3	3	2	2	2	2	4	2	3	2	1	2	2	3	2	3	1	2	2	1	2	3	1	55
27	2	1	1	1	3	1	2	2	3	1	4	1	1	2	1	3	4	4	1	3	2	3	3	3	3	55
28	2	1	4	2	4	3	2	2	3	2	2	1	3	3	2	1	3	3	1	2	2	2	3	3	1	57
29	2	2	4	1	1	1	2	2	3	3	3	3	3	2	1	4	1	3	4	3	4	1	1	2	3	59
30	1	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	2	3	2	4	2	3	1	4	1	1	2	3	2	4	67
31	2	1	4	3	1	1	4	4	4	2	1	4	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	3	50
32	2	1	1	2	4	4	4	4	2	3	4	1	1	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	1	72
33	3	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	42
34	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	35
35	1	2	1	1	1	2	3	3	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	1	3	2	3	1	2	2	48
36	3	3	2	3	4	1	1	1	2	3	2	1	4	3	4	4	1	1	1	1	3	1	1	1	1	52
37	7	5	6	7	5	6	5	5	6	7	2	6	6	5	6	6	3	3	6	7	2	3	7	6	5	132
38	3	3	2	2	3	3	3	3	1	3	2	2	3	1	3	3	1	4	3	1	2	3	3	1	3	61
39	2	1	3	4	3	4	2	1	1	2	2	2	4	3	1	2	1	1	4	4	4	4	1	4	1	61
40	4	4	4	2	3	4	4	4	3	3	1	3	4	3	2	2	4	1	4	4	2	1	3	4	2	75
41	7	6	6	4	7	3	7	5	7	6	4	5	7	5	7	5	4	5	7	5	6	6	6	7	6	143
42	3	2	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	4	2	1	2	2	4	66
43	3	1	4	2	1	4	3	4	3	4	3	3	3	3	1	4	2	4	3	3	2	1	4	2	2	69
44	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	91
45	3	2	1	3	3	1	2	3	2	2	3	3	3	2	4	2	2	2	2	3	3	3	3	4	2	63
46	1	1	1	4	4	1	1	4	3	1	3	3	4	1	2	3	4	1	1	1	2	2	2	1	1	52
47	5	2	2	2	4	4	2	1	2	4	1	4	4	4	2	1	4	2	2	4	4	1	2	2	4	69
48	3	1	2	4	4	4	3	2	1	3	1	3	3	3	1	1	2	4	3	3	3	1	3	2	4	64
49	1	1	3	1	3	3	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3	3	1	1	2	1	42
50	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	35
51	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	4	2	34
52	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	2	32
53	1	2	1	4	4	3	1	1	1	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	42
54	1	3	4	2	2	1	2	3	3	2	1	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	4	2	4	2	60
55	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	3	2	1	38

56	3	1	1	4	3	2	2	2	1	3	3	1	1	3	2	3	2	3	3	3	2	1	1	3	3	56
57	3	2	2	3	1	3	1	2	2	2	2	3	3	2	1	3	1	2	3	2	2	3	2	3	2	55
58	1	1	2	1	1	1	1	2	1	4	1	4	2	4	3	1	1	1	1	4	2	1	1	3	3	47
59	1	2	1	1	1	1	3	1	2	1	2	2	1	3	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	36
60	2	1	2	6	2	1	6	4	5	6	7	2	1	7	2	1	1	3	2	7	4	1	5	6	7	91
61	6	3	7	5	5	4	6	7	4	5	6	4	5	6	3	7	4	7	6	5	6	5	7	6	6	135
62	3	4	4	3	5	4	4	5	4	3	4	4	3	5	4	4	5	3	3	3	4	3	3	5	4	96
63	2	2	3	3	4	3	2	3	2	2	4	3	3	4	4	2	3	4	2	3	2	2	3	4	3	72
64	3	2	1	1	3	1	1	2	3	3	2	4	4	3	3	3	2	3	4	3	2	2	4	3	2	64
65	3	2	1	2	2	2	1	2	2	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	1	52
66	3	2	4	5	3	3	6	5	4	7	7	4	2	7	2	2	2	6	2	7	4	1	2	5	7	102
67	3	3	3	5	5	5	4	5	4	3	2	2	4	3	4	2	4	5	5	4	2	2	4	3	5	91
68	1	2	2	1	2	5	3	2	3	3	1	1	2	2	2	1	2	2	2	3	1	1	2	3	3	52
69	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	3	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	42
70	3	4	4	3	6	6	4	6	5	3	4	4	4	3	3	6	5	6	6	5	4	2	4	4	4	108
71	6	7	4	5	7	5	6	4	5	6	5	7	4	4	6	4	5	5	5	4	7	6	7	5	5	134
72	3	2	2	6	5	6	5	6	5	6	2	5	5	5	6	2	6	5	6	6	2	1	4	6	6	113
73	4	2	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	6	3	3	6	5	5	6	4	2	5	4	5	112
74	3	4	4	2	6	6	3	3	3	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	5	5	2	3	3	83
75	4	1	2	2	4	5	4	5	4	5	4	3	6	6	2	1	4	4	3	4	3	1	4	4	5	90
76	4	1	2	4	5	6	3	4	5	4	4	4	5	5	3	2	5	4	5	4	3	3	2	3	4	94
77	5	3	4	5	6	6	2	4	4	3	3	3	6	3	4	3	4	4	6	6	3	3	4	3	4	101
78	5	2	4	6	6	6	4	4	6	6	4	3	6	6	2	4	4	5	4	6	2	4	4	6	6	115
79	4	2	4	6	6	6	6	4	6	7	7	5	5	7	5	3	4	6	5	7	7	2	5	5	7	131
80	4	2	6	6	6	6	7	6	5	7	7	6	5	7	2	2	2	6	6	7	2	4	3	5	7	126
81	5	2	3	5	6	6	4	6	4	5	5	4	6	6	1	1	6	5	5	4	3	1	4	5	6	108
82	4	3	3	4	5	6	3	4	4	4	5	4	6	4	3	3	4	4	4	5	2	1	4	5	5	99
83	5	2	4	4	5	6	4	5	4	5	4	5	6	6	2	1	5	4	4	4	2	1	5	6	6	105
84	3	5	4	5	6	6	4	4	5	4	4	5	5	5	2	1	4	4	4	5	2	1	4	5	5	102
85	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	2	1	5	5	4	3	2	2	3	5	5	97

86	5	2	5	5	5	5	4	5	3	4	3	3	5	4	2	1	5	4	4	3	3	2	5	4	5	96
87	3	2	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2	4	3	2	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	79
88	7	6	6	7	5	5	6	4	7	4	6	6	5	4	7	6	5	7	5	5	7	6	4	7	6	143
89	4	1	4	4	5	6	4	4	4	4	4	3	5	5	2	5	3	3	4	4	3	3	3	4	3	94
90	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	5	4	2	2	4	3	4	4	5	5	3	3	3	87
91	2	4	3	3	5	5	2	3	3	3	2	2	3	3	2	5	3	3	4	3	3	5	3	3	3	80
92	4	2	3	4	5	6	4	5	3	4	4	3	4	4	2	2	4	4	3	4	4	2	4	5	4	93
93	4	2	3	4	5	6	3	4	4	3	3	4	5	3	3	4	4	3	4	4	3	2	4	4	5	93
94	6	6	4	4	5	5	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	3	4	3	3	3	5	3	3	4	95
95	4	2	4	4	5	6	5	5	5	4	4	5	6	6	2	2	6	4	5	4	3	2	5	5	5	108
96	4	2	3	4	5	6	3	3	3	4	4	3	5	4	3	3	5	4	4	3	3	2	3	5	5	93
97	3	4	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	5	3	2	4	4	3	4	3	5	5	3	4	2	88
98	3	2	2	3	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5	4	4	3	3	3	5	5	98
99	2	6	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	2	2	6	3	3	3	3	5	5	3	3	3	81
100	2	5	3	3	5	5	2	3	3	3	2	3	4	3	2	5	3	3	3	2	6	6	3	3	4	86
101	3	3	3	2	5	6	2	3	3	4	4	3	5	2	5	5	4	3	4	3	6	5	3	4	2	92
102	2	6	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	4	3	3	3	2	2	4	3	3	3	72
103	4	1	3	4	5	6	3	4	3	4	5	3	5	5	1	2	5	5	5	4	5	2	4	5	5	98

N°	CLIMA LABORAL																																																						
	Autorrealización										Involucramiento laboral										Supervisión										Comunicación										Condiciones laborales														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50					
1	3	1	2	3	1	1	2	1	2	2	1	2	2	3	2	1	2	3	1	3	3	1	2	2	3	2	2	1	1	3	1	3	2	3	2	1	1	2	1	1	3	2	1	3	1	3	1	2	1	1					
2	5	5	5	4	3	2	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	1	5	5	5	1	5	5	1	1	5	5	5	1	1	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3	3	4	5	
3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5		
4	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	5	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	2	1	2	3	1	1	2	2	1	1	5	1	1	2	2	1	3	3	2	2	4	1	1				
5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	3	1	3	1	5	1	1	3	1	5	1	1	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1			
6	5	5	5	5	1	5	1	1	1	1	1	3	2	5	1	1	3	5	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1			
7	5	5	5	5	5	1	4	1	1	1	1	1	1	5	1	1	5	1	5	1	5	5	5	1	5	5	5	5	1	1	5	1	4	1	4	2	1	5	4	2	1	2	4	2	1	1	2	3	2	1					
8	5	5	5	3	4	3	5	1	3	2	5	5	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	5	4	3	3	3	4	3	1	4	3	4	3	4	3	5	4	3	4	5	4	2	3	1	2	4			
9	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	3	4	2	5	4	5	4	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3				
10	4	5	5	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	5	3	2	4	5	5	5	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3				
11	4	5	5	4	5	4	2	5	5	5	2	5	4	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	2	3	5	4	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	4		
12	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	4	5	
13	5	5	3	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	2	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	3
14	4	5	2	3	5	4	5	4	4	5	2	3	4	4	2	1	4	3	4	4	5	2	4	4	3	3	4	5	3	3	4	5	3	3	4	5	3	3	5	3	4	5	2	5	3	4	2	4	3	5	4	2	5	4	
15	5	5	4	4	4	5	3	3	4	3	3	4	5	4	3	5	4	3	4	4	2	1	4	4	3	3	4	5	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	3	3	2	5	3	4	5		
16	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	2	3	5	4	2	3	3	4	4	4	2	3	4	4	3	5	2	4	3	3	2	3	5	3	5	3	4	5	4	3	3	4	5	4	3	3	4	5	4	2	2	4			
17	5	4	3	4	3	2	3	1	3	4	1	3	1	3	1	1	2	3	4	4	1	2	4	4	3	2	2	1	2	3	1	3	1	3	1	2	1	2	4	4	1	3	1	2	2	2	1	3	2	2	1				
18	2	4	1	2	2	1	3	1	3	1	1	3	1	4	2	1	3	3	4	3	1	2	4	4	3	3	3	1	2	2	1	3	2	1	1	1	4	4	1	4	1	4	1	3	2	2	3	1	2	2	2	1			
19	3	5	5	5	1	3	2	2	2	2	1	1	2	2	1	5	2	3	2	1	1	2	1	5	1	5	5	1	5	5	5	5	1	1	1	2	5	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	3	1				
20	5	5	3	2	5	5	3	3	3	3	4	3	4	5	3	1	5	5	5	5	3	4	4	4	3	3	3	5	5	2	4	3	4	3	1	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	1	3	4	4	1		
21	2	2	5	3	2	2	3	5	2	2	5	2	2	5	5	4	3	3	4	3	2	4	5	5	5	5	4	5	5	1	5	5	2	5	4	4	5	1	5	3	1	1	1	2	1	4	3	1	1						
22	2	3	1	3	2	1	3	1	2	2	2	3	1	3	3	1	2	3	1	3	1	1	2	3	3	2	2	1	1	1	1	3	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	3	1	2	1	2	2	2	1					
23	3	4	4	5	3	4	3	5	3	3	4	2	5	3	3	4	2	3	4	3	5	5	4	5	3	3	2	5	4	3	5	2	4	2	5	3	3	4	4	2	5	4	2	2	4	2	5	2	5	2	5				
24	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	2	5	4	3	2	4	4	2	3	3	4	5	2	2	5	4	4	5	3	2	2	4	5	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	2	4	4	3	5	4			
25	2	2	1	3	2	1	3	1	4	1	2	4	2	3	3	4	2	2	2	2	1	3	2	1	4	4	3	2	1	1	4	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1				
26	1	3	3	4	4	3	4	2	2	3	2	2	3	4	4	2	3	2	1	3	1	4	2	2	4	3	4	1	5	4	4	4	1	2	1	3	2	3	1	3	4	3	4	2	1	1	3	4	3	1					
27	2	4	3	4	2	2	4	3	4	2	3	4	4	3	3	2	3	3	3	2	2	4	3	2	3	4	4	4	3	2	2	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	1	2	3	3	2			
28	2	4	2	3	4	3	4	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	2				
29	1	3	1	3	5	3	2	1	5	3	3	3	5	5	3	3	1	3	5	1	3	5	3	5	5	3	3	3	5	3	5	3	3	1	1	1	3	3	3	1	5	3	3	5	3	3	1	1	1	1					
30	2	4	4	5	1	3	5	4	5	2	4	5	3	2	4	2	3	3	4	4	3	2	3	4	3	2	4	2	3	1	2	3	3	2	1	2	3	4	4	5	3	5	4	5	3	1	2	1	3	3					
31	1	4	2	3	2	2	1	2	3	1	1	4	4	3	3	1	1	3	4	3	1	4	3	3	2	2	3	4	1	1	2	4	4	3	1	2	2	5	3	4	2	2	3	2	3	2	1	2	2	1					
32	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3	5	5	3	5	5	3	5	3	5	3	5	1	5	5	1	5	4	3	3	3	3	1	1	1	3	3	5	5	5	5	5	1	5	3	3	5	1	3	1				
33	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	1	3	4	3	4	5	4	4	4	3	4	3	2	2	4	4	2	1	2	3	4	4	5	5	5	4	2	3	2	4	3	2	1					
34	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	2					
35	3	4	5	3	4	5	4	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4					
36	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	1	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1			
37	2	2	1	2	2	1	4	1	2	1	1	2	2	2	3	1	2	2	2	2	1	1	2	1	3	2	3	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	3										

81	5	5	1	5	3	2	5	1	1	5	1	5	3	5	5	1	5	1	5	1	5	5	5	5	1	1	1	2	5	1	1	1	1	5	1	5	2	1	1	1	5	5	1	2	1	1	1						
82	1	5	5	1	3	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	2	5	5	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	3	5	1	5	1	2	5	5	5	5	3	2	5	2	1	1	5	3	5	1		
83	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	5	2	4	4	3	5	4	4	2	2	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3		
84	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1			
85	5	5	3	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	5	5	3	5	3	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	1	1	1	1	2	5	5	3	5	2	2	5	5	2	2	2	2	1	1	
86	1	5	1	1	5	1	1	1	5	5	5	5	1	5	1	1	5	5	5	5	1	5	5	1	2	5	2	2	1	5	1	2	5	1	2	1	5	1	1	5	1	5	1	5	1	1	1	1	1	5			
87	3	4	2	4	3	2	3	2	3	2	4	4	2	5	5	1	4	1	2	3	1	5	5	2	4	4	5	4	2	3	1	5	2	2	3	2	5	5	2	5	2	3	5	2	3	2	3	3	2	3			
88	5	5	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	3	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1			
89	5	5	5	5	3	5	1	1	5	3	5	1	5	1	5	1	1	4	5	1	3	1	3	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	4	2	2	4	1
90	1	5	5	3	5	5	5	5	1	5	4	5	5	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	1	4	5	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	4	1	1	1	1		
91	3	5	5	1	1	5	1	1	3	1	5	1	1	1	5	1	5	5	1	1	1	5	2	5	2	2	5	1	2	2	2	2	5	1	5	1	3	1	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	1		
92	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	3	2	1	2	3	1	1	3	2	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	3	3	3	3	1	1	1	
93	1	2	3	2	2	2	1	1	2	1	2	3	1	1	2	3	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	3	2	2	1	1	1	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2	1		
94	5	5	3	5	2	2	1	1	1	1	5	3	1	2	5	1	1	1	5	1	1	1	1	5	5	5	5	5	1	1	5	1	5	5	5	5	1	1	1	5	1	5	1	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1
95	1	2	2	2	1	2	2	3	2	2	1	3	2	2	3	3	2	1	2	2	3	1	2	1	2	3	2	1	2	3	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2	3	2	3	1	1	
96	1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	1	1	5	1	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	2	5	1		
97	5	5	3	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	4	3	2	3	1	1	1	2	1	1	2	1	3	2	1	2	1	1	2	4	2	1	4	1	5	4	4	4	3	4	5	3	5	4	1	1	1	1		
98	5	5	5	4	3	5	2	1	5	5	5	3	5	3	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	1	1	5	5	1
99	1	5	5	5	5	3	5	1	5	5	5	5	5	5	3	1	5	3	5	5	1	5	5	5	5	1	1	1	4	5	1	5	1	2	4	1	4	5	2	5	3	1	1	1	3	1	2	1	2	1			
100	5	5	5	5	5	5	1	5	3	5	5	3	5	2	1	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	1	1	1	1	4	5	1	5	3	5	5	3	3	3	5	4	1	1	1			
101	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	5	2	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	1	5	5	1	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	5	1		
102	3	5	3	3	4	1	3	4	4	5	4	3	2	5	4	4	3	5	3	2	2	3	5	5	4	4	3	5	3	4	2	4	5	4	3	5	5	3	3	5	3	5	5	5	3	2	3	3	2	4			
103	1	2	3	4	1	2	1	2	2	1	2	1	3	1	3	2	3	1	2	2	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	3	1	1	3	4	2	2	3	2	1	3	1	1	1		

Anexo 4: Autorización de la institución en donde se aplicó la investigación

"Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional"

Piura, 06 de Julio del 2018

**SOLICITO: REALIZAR PRACTICAS PROFESIONALES
DE PSICOLOGIA**

**SR. DAVID AFRANIO CHOQUEHUANCA PANTA
DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACION DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA**

Yo, **SUSANA IVETTE ARROYO REYES**, identificada con **DNI 44547337**, Bachiller de **Psicología**, Egresada de la Universidad San Pedro, con el fin de obtener mi Licenciatura en la Universidad anteriormente mencionada, es que me dirijo ante usted para solicitar las facilidades en la realización de evaluaciones psicológicas al Personal Administrativo de la UNP, con motivo de mi TESIS PROFESIONAL que me encuentro realizando, cabe mencionar que al termino de mi Tesis, dejare en su despacho una copia de la misma como agradecimiento por su apoyo.

Para mí sería un honor poder contar con su apoyo y del su Personal Administrativo, puesto que la UNP, es una casa de estudios con mucho prestigio a nivel nacional de mucha trayectoria y así mismo de la cual han egresado grandes profesionales de alto nivel y es por ello que hasta ahora es una Universidad que muchos jóvenes Piuranos desean ingresar año a año.

Sin oro particular me despido de usted y esperando contar con una pronta respuesta.

Atentamente



SUSANA IVETTE ARROYO REYES

BACHILLER DE PSICOLOGIA DE LA USP

DNI 44547337

CELULAR: 978582589

E-MAIL: susanarroyo.r@gmail.com





UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
OFICINA CENTRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Julio 17 del 2018

OFICIO N° 2545-2018-ONYC-OCARH-UNP

Profesor

JUAN NUNURA VITE

Jefa de la Oficina de Capacitación

Presente. -

Me dirijo a usted, con la finalidad de comunicarle que este despacho autoriza la realización de prácticas Pre Profesionales a la alumna **SUSANA IVETTE ARROYO REYES** a partir del 17 de julio al 17 de octubre de 2018, en la **Oficina de Capacitación de la Oficina Central de Administración de Recursos Humanos de la Universidad Nacional de Piura**, sin que esto signifique compromiso económico ni vinculo laboral por parte de la Universidad.

Así mismo, una vez concluido dicho periodo sírvase hacer llegar a esta Oficina Central, las funciones específicas desarrolladas por la mencionada alumna, para efectos de la elaboración del respectivo certificado, pues no se aceptará ampliación de las mismas.

Sin otro particular, me suscribo de Ud.

Atentamente,

UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
OFICINA CENTRAL DE ADMINISTRACIÓN
DE RECURSOS HUMANOS

D^o C. Leopoldo Otiniano Vásquez
JFFE

c.c.:

- . Interesados (1)
- . ONYC
- . Archivo



Anexo 5: Autorización de aplicación de instrumentos

QuedateEnCasa 15.7 K/s 4G 82 % 11:46



Autorización para utilizar test Psicológico de ESTRÉS LABORAL Recibidos ☆

 **Susana Arroyo** 10:42
para angela.suarez.t

Estimada Angela Suárez.
Buenos días. Mi nombres es Susana Ivette Arroyo Reyes, Bachiller de Psicología. Actualmente me encuentro culminando mi Tesis de ESTRÉS Y CLIMA LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA UNIVERSIDAD DE PIURA 2020, para obtener mi licenciatura en UCV DE Ate es por ello que utilizado el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT, estandarizado por tu persona. Es por ello que agradecería me dieras tu respectiva autorización para su utilización y anexarlo a mi informe de tesis. Que tengas un buen día y quedo a la espera de tu respuesta.

 **Angela Suarez** 11:07
para mí

Buenos días,

Cuenta con mi autorización para utilizar la prueba que adapte de Estrés Laboral de la OIT





Angela Suarez 11:07

para mí ▾



Buenos días,

Cuenta con mi autorización para utilizar la prueba que adapte de Estrés Laboral de la OIT - OMS. Me comentas si necesitas algo más de mi parte ya que toda contribución con la investigación del tema de mi interés por muchos años me entusiasma. En relación a la prueba completa la distribución la realiza el centro psicológico PsicoPlus (Cel. 902290374), puedes contactarte con ellos y solicitar la información.

Si necesitas que complete algún formato o algo adicional me cuentas,
Que tengas una excelente semana!

Saludos,
Ángela Suárez

[Mostrar texto citado](#)

—

Angela Suarez
Psicóloga



SONIA PALMA CARRILLO
C.Ps.P. 106
spalma50@hotmail.com

CONSENTIMIENTO USO INSTRUMENTO DE EVALUACION

Autorización exclusiva a: Susana Ivette Arroyo Reyes - DNI 44547337
Institución: Universidad Cesar Vallejo - Sede Ate-Vitarte, Lima
Motivo: Tesis: "Estrés y Clima Laboral en personal administrativo de una universidad pública de Piura, 2020"
Instrumento autorizado: Escala Clima Laboral CL-SPC
Muestra de investigación: 103 trabajadores administrativos de una universidad pública de Piura.
Asesor: Mg. Davis Velarde Camaqui

La presente autorización es para uso de la solicitante como autora única de la tesis en referencia y se extiende por única vez para los propósitos específicos en el análisis de las variables mencionadas en dicho trabajo académico. La solicitante ha cumplido con los requisitos solicitados para usar la Escala de Clima Laboral CL-SPC; y es de su conocimiento que el análisis, calificación e interpretación de datos es de su entera responsabilidad.

Febrero 9, 2021



Sonia Palma Carrillo, PhD

La trasgresión de los términos del uso del instrumento incluyendo facilitación a personas no autorizadas es sujeto a acciones legales pertinentes.

Anexo 6: Consentimiento Informado

Consentimiento Informado

Por medio de la presente doy mi consentimiento para participar en la investigación titulada: “Estrés y Clima Laboral en el personal administrativo de una universidad pública de Piura, 2020”.

Manifiesto, que he sido informado acerca del objetivo del estudio y su importancia, explicándome que mi participación consistirá en resolver dos cuestionarios, por única vez, la cual tomará aproximadamente 30 minutos.

Declaro que se me han informado ampliamente de los beneficios derivados de mi participación en el estudio. Así como, la investigadora responsable se ha comprometido a darme información oportuna sobre cualquier procedimiento alternativo que me pudiera ser ventajoso, como también responder a cualquier pregunta y aclarar cualquier duda que le plantee acerca de los procedimientos que se llevará a cabo.

Entiendo que conservo el derecho de retirarme en cualquier momento que lo considere conveniente, por lo que la investigadora responsable me ha dado seguridad de que no se me identificará en las presentaciones o publicaciones que se deriven de este estudio y que los datos relacionados con mi privacidad serán manejados en forma confidencial.

Firma Participante

Firma Investigadora

Anexo 7: Confiabilidad, baremos y prueba de normalidad

Coeficiente de confiabilidad

	Estadísticas de fiabilidad	
	Alfa de Cronbach	N de elementos
Estrés laboral	0,962	25
Clima laboral	0,970	50

Baremos de la escala de estrés laboral y clima laboral

ESTRÉS LABORAL	Rangos
Bajo	32 – 52
Promedio Bajo	53 – 72
Promedio Alto	73 – 96
Alto	97 – 145

CLIMA LABORAL	Rangos
Muy Favorable	80 – 119
Favorable	120 – 156
Medio	157 – 185
Desfavorable	186 – 205
Muy Desfavorable	206 – 234

Baremos de las dimensiones del clima laboral

Clima laboral	Autorrealización	Involucramiento laboral	Supervisión	Comunicación	Condiciones laborales
Muy Desfavorable	13 – 24	13 – 25	14 – 24	10 – 22	13 – 19
Desfavorable	25 – 34	26 – 32	25 – 33	23 – 30	20 – 28
Medio	35 – 39	33 – 37	34 – 37	31 – 36	29 – 34
Favorable	40 – 44	38 – 42	38 – 45	37 – 40	35 – 40
Muy Favorable	45 – 50	43 – 50	46 – 50	41 – 46	41 – 47

Prueba de normalidad de las puntuaciones de las variables

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	p-valor
Estrés laboral	0,105	103	0,007
Clima laboral	0,122	103	0,001

Descripción:

En la tabla de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, el p-valor de las puntuaciones de estrés laboral y clima laboral (0,007 y 0,001 respectivamente), son menores que 0,05 por lo que no se acepta el supuesto de normalidad univariante (es decir las puntuaciones de las variables no tienden a una distribución normal); por lo que se usó la estadística no paramétrica como el coeficiente de correlación rho de Spearman con su correspondiente prueba de hipótesis, para analizar la correlación entre las variables.