



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Clima organizacional y el Estrés Laboral de los trabajadores de la Agencia Financiera
Confianza de Huaycán, Ate –Vitarte, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Gómez Abregú, Luz Pilar (ORCID: 0000-0003-1151-601)
Escobar Tornero, María Jesús (ORCID: 0000-0001-8773-176X)

ASESOR:

Dr. Tejada Estrada, Roberto Justo (ORCID: 0000-0003-1051-1552)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2019

Dedicatoria

A Dios

A Dios por habernos dado vida, salud y fuerzas para llegar a culminar y cumplir con nuestros objetivos de graduarnos como licenciadas en Administración.

Agradecimiento

Agradecemos a la Universidad César Vallejo por ser nuestra casa de estudios, a los docentes que afianzaron los conocimientos que nos permitieron utilizar todo lo aprendido hasta el final de mis estudios en esta carrera.

Finalmente, a nuestros seres queridos, hijos, padres, hermanos y a todas las personas que directa e indirectamente nos ayudaron y apoyaron en el proceso.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de Tablas	v
Índice de Figuras.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	11
2.1. Tipo y diseño de investigación	11
2.2. Población, muestra y muestreo	15
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	15
2.4. Procedimiento	17
2.5. Métodos de análisis de datos	18
2.6. Aspectos Éticos.....	18
III. RESULTADOS	19
3.1. Estadística descriptiva.....	19
3.2. Estadística inferencial	23
IV. DISCUSION	27
V. CONCLUSIONES	27
VI. RECOMENDACIONES.....	31
VII. REFERENCIAS.....	32
ANEXOS.....	39

Índice de Tablas

Tabla 1: Operacionalización de la variable Clima Organizacional	13
Tabla 2: Operacionalización de la variable Estrés Laboral	14
Tabla 3 : Técnica e instrumento de recolección	16
Tabla 4 : Clasificación de la confiabilidad del Alfa de Cronbach.....	16
Tabla 5: Confiabilidad de variable Clima Organizacional	17
Tabla 6: Confiabilidad de Estrés Laboral	17
Tabla 7 : Prueba de normalidad Kolmogorov – Smirnov.....	18
Tabla 8: Descripción de frecuencia de la variable Clima Organizacional	19
Tabla 9 : Descripción de frecuencia de la variable Estrés Laboral	20
Tabla 10: Descripción de frecuencia de la dimensión Factor Extraorganizacional	21
Tabla 11: Descripción de frecuencia de la dimensión Factor Organizacional	22
Tabla 12: Grado de relación según coeficiente de correlación Rho de Spearman	23
Tabla 13: Correlación Rho de Spearman de las variables: Clima Organizacional y Estrés Laboral.....	24
Tabla 14: Correlación Rho de Spearman de la dimensión Factor Extraorganizacional y la variable Clima Organizacional	25
Tabla 15: Correlación Rho de Spearman de la dimensión Factor Organizacional y la variable Clima Organizacional	26

Índice de Figuras

Figura 1: Niveles de Percepción de la Variable Clima Organizacional.....	19
Figura 2: Niveles de Percepción de la Variable Estrés Laboral.....	20
Figura 3: Niveles de Percepción de la Dimensión Factor Extraorganizacional.....	21
Figura 4: Niveles de Percepción de la Dimensión Factor Organizacional.....	22

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado: Clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de la Agencia Financiera Confianza de Huaycán, Ate – Vitarte 2019, tiene como objetivo general determinar el nivel de relación que existe entre clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de la empresa en mención, el tipo de investigación tiene un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo - correlacional; de diseño no experimental con corte transversal.

La población y la muestra representan lo mismo y estuvo formada por 40 trabajadores, el muestreo fue no probabilístico intencional. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta y el instrumento de recolección fue el cuestionario de 26 preguntas en total con escala de Likert tipo ordinal para cada variable, se consideró 13 preguntas para la variable Clima Organizacional y 13 preguntas para la variable Estrés Laboral las cuales fueron debidamente validados a través de juicios de expertos. Determinamos su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach, que mostró los siguientes resultados $\alpha=0.973$ para el clima organizacional y $\alpha=0.903$ para el estrés laboral, esto quiere decir que las dos variables presentan una consistencia interna alta.

Utilizamos el programa SPSS25 (Paquete estadístico para ciencias sociales) como herramienta de análisis de datos, basándonos en la estadística descriptiva e inferencial.

Para medir la relación que existe entre las dos variables empleamos el coeficiente de Rho de Spearman, donde se comprobó la hipótesis con una significancia de $p=0,020$ siendo menor que $p =0,05$, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y utilizamos la hipótesis alternativa, también se concluyó que existe una correlación negativa media con un Rho de $r=-0.366$ lo cual indica de que a medida de que el clima organizacional baja, entonces al estrés laboral aumenta en los colaboradores de la Agencia Financiera Confianza de Huaycán, Ate-Vitarte 2019.,

Palabras Clave: Clima Organizacional, Estrés laboral.

ABSTRACT

The present research work entitled: Organizational climate and work stress of the workers of the Financial Agency Confianza de Huaycán, Ate - Vitarte 2019, has the general objective of determining the level of relationship that exists between the organizational climate and the work stress of the workers of the company in question, the type of research has a quantitative approach, descriptive-correlational level; non-experimental design with cross section.

The population and the sample represent the same and consisted of 40 workers, the sampling was intentional non-probabilistic. The technique used to collect information was a survey and the collection instrument was the questionnaire of 26 questions in total with an ordinal Likert scale for each variable, 13 questions were considered for the Organizational Climate variable and 13 questions for the Labor Stress variable, which they were duly validated through expert judgments. We determined its reliability through Cronbach's Alpha statistic, which showed the following results $\alpha = 0.973$ for organizational climate and $\alpha = 0.903$ for work stress, this means that the two variables present high internal consistency.

We use the SPSS25 program (Statistical Package for Social Sciences) as a data analysis tool, based on descriptive and inferential statistics.

To measure the relationship between the two variables, we used Spearman's Rho coefficient, where the hypothesis was tested with a significance of $p = 0.020$ being less than $p = 0.05$, therefore the null hypothesis is rejected and we use the alternative hypothesis, it was also concluded that there is a mean negative correlation with a Rho of $r = -0.366$ which indicates that as the organizational climate decreases, then work stress increases in the collaborators of the Financial Agency Confianza de Huaycán, Ate, 2019.

Keywords: Organizational climate, work stress

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente en el mundo se desarrollan actividades empresariales cada vez más enfocadas a la mayor productividad en menor tiempo y con menores recursos posibles; es debido a ello que en muchos casos se satura al personal con demasiadas actividades un claro ejemplo es el país de Japón que según una investigación realizada por la BBC desde los años 1987 hasta la actualidad existe el llamado “Karoshi” que se llama fallecimiento por abuso de trabajo, según la última recolección de información hecha en el 2015 la cantidad de muertes por exceso de trabajo fue de 2,310 personas, pero esta se ha ido expandiendo en los países asiáticos como China , India y otros debido al desarrollo de la industrialización de dichos países.

El estrés laboral no solo se origina por el exceso de trabajo sino también debido al clima organizacional en las empresas, y esto está generando enfermedades y problemas de salud como hiperventilación, incremento del ritmo cardiaco, ansiedad entre otros esto relacionado a un mal clima organizacional desencadena en problemas psicológicos como baja autoestima, bipolaridad y otros.

El Perú no es la excepción en cuanto a estrés laboral según un estudio realizado por una universidad el 70 % de los colaboradores que prestan servicios a empresas padecen de estrés; la manera más práctica de identificar si una persona esta estresada es mediante la presencia de conflictos entre colaboradores y falta de reciprocidad entre ellos; está de acuerdo al estudio tiene mayor presencia entre las personas de edades entre los 25 y 40 años debido a que asumen mayores responsabilidades y retos, estos altos niveles de responsabilidad repercuten en estrés que de acuerdo a la persona se verán afectados los niveles de ansiedad. Esto sumado a un mal clima organizacional se convierte en un punto de quiebre empresarial por que el colaborador no solo se encuentra estresado, sino que siente que su trabajo no es apreciado o valorado.

La empresa Financiera Confianza nace de la fundación BBVA, impulsamos el desarrollo sostenible de las familias vulnerables del Perú, desde el 2007 en el mercado, 550 000 clientes, siempre intenta patrocinar a nuevos emprendedores siempre tratando de concretar una conexión en un largo periodo de tiempo , por lo tanto iniciamos una calidad de vida a través de los créditos que los asesores pueden proporcionar créditos; empezamos a

repotenciar lo intangible o tangible para que los ingresos mejoren con una buena asesoría de su analista , a través de cuentas de ahorro.

Para culminar podemos decir que la finalidad es analizar estas dos condiciones de trabajo, mostrar si se registra un equilibrio entre las dos variables, el no poseer un acorde círculo laboral esto llevará a que los colaboradores desarrollen una ansiedad laboral y aumente su estigma negativo, lo que impactara negativamente en su progreso laboral por ende enigmas de un factor extraorganizacional por consiguiente la descendiente productividad, problemas que aqueja a la clínica y que en capítulos siguientes se analizará. .

Antecedentes Internacionales

Nava, Orihuela y Vega (2016). En su trabajo presentado examinan la conexión que existe entre las variables angustia laboral y el estrés cotidiano, se procedió con el estudio a 102 personas de ambos sexos se obtuvo que había diferencias entre el estrés en una empresa y el estrés cotidiano, este proceso de validación se realizó mediante la escala abreviada de estrés que se presenta en el hogar, lo cual presenta un alta confiabilidad. Lo que aporta en nuestra investigación es que se concluyó que efectivamente no existe vínculo alguno entre el estrés que se desarrolla en el trabajo y el estrés que se puede experimentar en el hogar, de hecho que desde cualquier punto de opinión van a ser discutidos sobretodo según la teoría que se pueda presentar y los antecedentes en el momento indicado.

Paniagua (2016) En este análisis que trata de comprobar la conexión que enlaza el estrés laboral y calidad de vida enfocada en el bienestar de los colaboradores de una entidad universitaria en el país del Salvador, esta evaluación se realizó de manera distinta al tipo de angustia de cada individuo del sistema total. Se tuvo una parte representativa de 150 participantes con edades de 19 y 68 años. La fiabilidad del instrumento fue alta y logrando por resultado que existe una relación proporcional en ambas variables, a la vez que cada una en su función adquiere diferentes potencias según el nivel social, demográfico lo cual en el análisis actual debe ser respectivo a la situación actual. Este estudio nos recomienda aumentar la línea de investigación con la finalidad que se extiendan las investigaciones.

Chica (2015). Este proyecto de investigación busco comprobar la conexión existente entre el clima laboral y el estrés laboral su diseño no es basado en la experiencia,

no maniobra deliberadamente las variables, la población de investigación fue de 48 trabajadores de las cuales 28 fueron hombres y 17 mujeres, la muestra fue lo mismo. Utilizo el cuestionario como instrumento, también se menciona que el chi cuadrado de Pearson el resultado de las dos variables es 4.976 y significancia asintótica bilateral es de 0.83 y lo interpreta como la zona de aceptación, ya que rechaza la hipótesis nula. Esta investigación tiene un importante aporte a nuestra investigación ya que según el estudio y a la constatación de pruebas se demuestra que se percibe un ascendente entorno laboral dentro de la compañía según las conductas que se estudiaron en los colaboradores, por tanto los niveles de angustia son descendentes y no ascendentes, esto indica que el estudio ha sido favorable ante la afirmación inicial.

Naranjo (2015). La presenta investigación tuvo la finalidad de identificar en que forma el estrés laboral involucra a los colaboradores, el tipo de estudio es descriptivo busca describir y conocer los hechos, es correlacional porque busca relacionar las dos variables, en este caso el estudio utilizado fue experimental, con una población de 25 personas, eso quiere decir que la muestra fue la misma cantidad, la técnica usada es la encuesta y la entrevista. Se concluyó que en el entorno jerárquico de la entidad influye de manera muy significativa el estrés , además, se comprobó que el clima organizacional de la empresa se ve tremendamente afectado debido al estrés laboral llegando a niveles en los cuales se denota la insatisfacción de los colaboradores los cuales solo se enfocan en cumplir con sus actividades establecidas, el clima organizacional es insatisfactorio para los colaboradores en su totalidad ya que perciben presión e incomodidad al interno.

Rodríguez (2017). En su tesis presentada busca demostrar la vinculación que enlazaría las variables el clima organizacional y la productividad de los colaboradores de una industria productora de plásticos, diseño de estudio fue no experimental, nivel correlacional, fue el descriptivo el cual busca relatar las acciones que se presentan en la compañía con el fin de obtener información que sea beneficiosa y así lograr los objetivos que se propusieron ,también se busca sistematizar los datos para un previo análisis, no existe cambio de las variables, es transversal porque va en una dirección concreta hacia hechos que se han presentado en una sola situación, la población total fue de 60 trabajadores de los cuales se utilizó la misma cantidad por ser una muestra censal ,finalmente se demostró que si existe un vínculo entre las dos variables, sin embargo por los resultados que se alega que aunque los resultados fue un poco bajos se podría decir que

hay otros factores más importantes que podrían influir en la producción. La contribución de este estudio en nuestra investigación es muy importante porque nos muestra que el clima organizacional no debería ser muy autoritario y para que mejore la producción se necesita un ambiente más participativo, trabajar en equipo y mejorar la confianza entre directivos y subordinados. Esto lograra que disminuya la presión, el personal podrá tener iniciativa propia y tendrá más confianza en la realización de sus labores diarias.

Antecedentes Nacionales

Bustinza (2015). El objetivo de su investigación se basó en comprobar cuál sería el medio que influye y enlaza las variables estrés laboral y el clima organizacional en una empresa minera, la investigación utilizada fue descriptiva, nivel correlacional, la técnica utilizada ha sido la observación, La población de estudio fueron las compañías minera de la región del cusco y la muestra se tomó a la empresa minera en estudio, los resultado que muestra la investigación es que más del 50% de los colaboradores siente el clima organizacional como regular , en el caso del estrés laboral lo sienten como regular , pero se detectó algo de similitud en las respuestas por cinismo. También se determinó que aproximadamente el 20% se siente con una baja autoestima. , al finalizar la investigación se establece que existe grado de unión de las dos variables y esto impacta notablemente en el trabajador tanto en la su vida laboral como personal.

Saldaña y Sánchez (2019). En el trabajo presentado intenta demostrar la vinculación existente enlazando las variables Clima organizacional y estrés laboral de los colaboradores una entidad pública, diseño de este estudio es basado en el experimento porque no cambia las variantes, es transversal para la obtención de información que se da en un momento dado y correlacional porque busca relacional las dos variables de estudio, la muestra fue de 50 trabajadores comprendiendo edades entre 21 a 38 años ,ambos sexos, como técnica aplicaron la entrevista y la encuesta, los resultado encontrados en las pruebas realizadas nos informan que no existe una significativa conexión de las dos variables .Se pudo comprobar que el estrés laboral que experimentan los trabajadores no necesariamente es provocada por la empresa, en este caso también se debían a problemas personales externos a la organización.

Cabanillas y Cabrejo (2014). En su estudio buscan comprobar la existencia de una vinculación entre las variables satisfacción laboral y clima organizacional en una empresa Minera en Hualgayoc, la forma de este trabajo es no es basada en experimentos porque no manipula las variantes de estudio, es descriptiva, porque busca describir e identificar hechos, es correlacional, el estudio se basó en una población de 20 trabajadores y su muestra fue el mismo, la técnica utilizada en este trabajo de tesis fue el censo y el instrumento de análisis el cuestionario, también se puede manifestar que los resultados que muestra las variables de estudio su correlacional es de 0.789 y sig. 0.000, quiere decir que existe una vinculación muy significativa entre las variables en mención. Se dedujo que la mayor parte de los trabajadores de la organización tienen una percepción agradable del ambiente de trabajo y que existe una dependencia asertiva ascendente de ambas variables.

Llajo (2015). En el trabajo presentado tuvo como finalidad el comprobar como el estrés afecta directamente el desempeño de los colaboradores de Sole en Trujillo, se aplicaron una preguntas con 39 formulaciones, de las cuales fueron referentes al estrés laboral y los restante a la otra variable, con una forma no experimental porque no se manipulo las variantes, el método aplicado fue descriptivo porque busca describir los sucesos y determinar el grado relación de las variables, finalidad darnos entender que en el contexto que vivimos el ritmo de trabajo es diferente por muchos factores, la competencia, y exigencias para las organizaciones para optar por la presión para obtener una óptima productividad y esto conlleva a enfermedades psicosomáticas, la intención no perder la imagen corporativa que tienen. Como aporte se puede concluir que los trabajadores de la empresa Sole sienten mucho estrés, por el grado nivel de responsabilidad, presión en sus labores, también los extensos momentos que implican una producción potente afectando significativamente su desempeño laboral.

Clima Organizacional

Considerado al clima como un conjunto de manifestaciones atmosféricas en las cuales las personas que se encuentran dentro de ello sufren sus cambios, partimos de esta idea para conceptualizar al clima organizacional como el grupo en el cual se suelen diversificar las emociones y situaciones, en las cuales la persona o el total de las personas que se encuentran bajo este ambiente las sufren, otros pueden estar conformes y otros

disconformes, esto depende en gran parte por la forma que su madurez emocional o su estado de ánimo lo perciba, también juega un papel preponderante la salud física y mental. (Méndez, 2018, p.92).

Dimensiones de Clima Organizacional:

Relaciones Interpersonales

Según Méndez (2018). En la mediación del clima organizacional se observa relativa asistencia a fiestas, paseos y otros eventos u actividades de carácter informal cuando los propicia la empresa, lo que sostiene la impersonalidad. (p.97)

Los colaboradores de la Agencia Financiera Confianza son empleados que constantemente se reúnen con el fin de celebrar sus onomásticos o fechas especiales, estos gastos los cubre la empresa sin embargo ellos con el mayor entusiasmo se organizan de forma ordenada y sobretodo que no involucre sus horarios de trabajo para no perjudicar a la empresa. Cabe mencionar que la organización o al menos la Agencia debería comprometerse con los colaboradores al brindarles al menos un espacio durante sus jornadas para poder realizar la coordinación. Con respecto a las reuniones realizadas por la organización son escasas, no se practica la camaradería, esto va a ser un punto importante para analizarlo ya que también influye en la emociones.

Cooperación

Según Méndez (2018). Las percepciones y comportamientos relacionados con el clima se refieren a la poca o baja participación en grupos de trabajo, la frecuencia de los mismos y la calidad en su dinámica. (p.97)

Los equipos conforme son participativos y se involucran entre ellos son activos y comprometidos con la área en la cual se encuentran, es importante mantener la comunicación entre todos debido que esto genera la confianza necesaria para desempeñar un mejor trabajo a nivel general, esto involucra concentración, a mayor participación hay rapidez en la producción o en la meta diaria establecida, es por esto lo importante de la participación de los líderes, que se encuentren involucrados para poder cumplir con lo

establecido, la calidad de trabajo, estos factores son primordiales para el clima de la organización.

Objetivos

Según Méndez (2018). Afecta al nivel de conocimiento sobre la visión, los principios, las políticas, los valores, los objetivos y las novedades. (p.98)

Toda organización trabaja en base a objetivos, tienen planes para poder surgir en un mundo tan competitivo que afronta todo tipo de cambio, es decir los colaboradores tienen que estar a la vanguardia de las disposiciones adoptadas por la jefatura de la empresa, estas metas a cumplir son trabajadas y afianzadas en base a los principios en que se han fundado las normativas de funcionamiento de la entidad, se debe trabajar de la mano y en una sola dirección con los objetivos plantados para unificar el clima organizacional

Estrés Laboral

El estrés afecta de manera física y psicológica en cualquier momento de su vida, las formas de respuestas ante los estímulos externos que pueden resultar óptimos o perjudiciales son fundamentales para que los individuos formulen respuestas acorde a sus estados de ánimo o emocionales, algunos pueden controlar estas emociones que no son favorables para poder ejecutar de mejor forma sus labores o tareas, por el contrario encontramos personas que no pueden o no conocen una forma adecuada de manejar sus emociones por tanto desembocan en la desesperación . (Chiavenato, 2015, p. 249).

Dimensiones del estrés laboral

Factor Extraorganizacional

Según Chiavenato (2015). Incluye una enorme variedad de factores externos y contextuales que pueden conducir al estrés en el trabajo. (p.279)

Esto se refiere al clima externo en el que los colaboradores se desenvuelven, está comprobado que conforme se presente ruido produce fastidio en la persona que escucha, generando estrés en sus labores perjudicando ampliamente la producción que se pueda

generar, los ruidos de teléfonos o simplemente escuchar la bocina de un camión da como resultado la falta de tranquilidad para realizar la gestión correcta.

Factor Organizacional

Chiavenato (2015). Se refiere a las fuerzas relacionadas con la propia organización. (p.281)

Los humanos tienen diversas personalidades, algunos muestran apego a su trabajo por tanto son más influenciados y sujetos a sufrir de mayor estrés ya que se presionan más que las personas que no sufren de esta actitud frente a los retos, dentro de la organización se debe realizar sesiones que permitan al trabajador controlar su nivel de frustración frente a los problemas que se puedan suscitar, se debe programar sesiones de respiración y relajación para tener un mayor control.

Problema General

¿Cuál es la relación entre el Clima Organizacional y el Estrés Laboral en los trabajadores de la Agencia Confianza de Huaycán Ate - Vitarte 2019?

Problemas específicos

- ✓ **P.E.1.** ¿Cuál es la relación que existe entre Clima Organizacional y el Factor Extraorganizacional en los trabajadores de la Agencia Confianza de Huaycán, Ate - Vitarte 2019?

- ✓ **P.E.2.** ¿Cuál es la relación que existe entre el Clima Organizacional y Factor organizacional en los trabajadores de la Agencia Confianza de Huaycán, Ate - Vitarte 2019?

Justificación del estudio

Justificación Teórica

Esta indagación pretende mejorar, el clima organizacional de la Agencia Confianza de Huaycán, Ate-Vitarte 2019 con las herramientas adecuadas y analizando nuestras dimensiones, se pretende evaluar cuales son las conexiones que tiene con el estrés laboral,

buscaremos información de otros trabajos de investigación, textos y artículos de teorías relacionadas.

Justificación práctica

La presente investigación resultó beneficiosa para la empresa en estudio Agencia Confianza de Huaycán, Ate - Vitarte 2019. La investigación sostiene que el clima organizacional se vincula en su defecto con el estrés laboral, y de aumentar estrategias en vías a reducir estas consecuencias y dar mejoras.

Justificación metodológica

En esta investigación se validó el resultado del estrés, utilizando un cuestionario confiable a los colaboradores de la Agencia Confianza cuya población es de 40 trabajadores. – La cual se realizó en forma puntual y con un propósito lógico de lo que se pretendía alcanzar.

Hipótesis Específicas

- ✓ **H.E.1** El clima Organizacional se relaciona con el Factor Extraorganizacional en los colaboradores de la Agencia Confianza de Huaycán, Ate - Vitarte ,2019.
- ✓ **H.E.2** El clima Organizacional se relaciona con el Factor Organizacional en los colaboradores de la Agencia Confianza de Huaycán, Ate - Vitarte ,2019.

Objetivo general

Determinar la relación entre el Clima Organizacional y el Estrés Laboral en los colaboradores de la Agencia Confianza de Huaycán, Ate -Vitarte, 2019.

Objetivos específicos

- ✓ **O. E. 1** Determinar cuál es la relación entre el Clima Organizacional y el Factor Extraorganizacional en los colaboradores de la Agencia Confianza de Huaycán, Ate – Vitarte, 2019

- ✓ **O. E. 2** Determinar cuál es la relación entre el Clima Organizacional y el Factor Organizacional en los colaboradores de la Agencia Confianza de Huaycán, Ate – Vitarte, 2019

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

La presente indagación es de **tipo aplicada** porque el principal objetivo fue obtener discernimiento por medio de dificultades prácticas en el propio entorno en el que se presenta, en este caso de la agencia Confianza de Huaycán, Ate – Vitarte 2019.

Diseño no experimental, porque se conjugan a libre albedrío las variantes y los trabajadores serán evaluados en su forma natural. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.152).

Con corte **transversal**, Porque los datos obtenidos se presentan de manera única y en un solo momento. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.151).

Correlacional debido que evalúan el nivel de unión entre dos o más variantes, en los informes que se relacionan de manera primaria cuantifican cada una de estas, luego analizany brindan los vínculos. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.81).

La presente indagación se hizo en base a un estudio con **enfoque cuantitativo**, debido a que los resultados que se obtuvieron fueron en base a la estadística matemática, logrando así la medición de las variables.

2.2.1. Variables

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “Se define a la variable como un bien propio que es cambiante y cuyo cambio es visible”. (p.105).

“Se define a la operacionalización como un concepto que se fundamenta en base a un procedimiento donde se describen las tareas que un observador debe tener en cuenta para los procesos presenciales, lo que concluye con la validez de un cuerpo contemplativo en mayor o menor importancia”. (p .120)

Esquema del estudio:

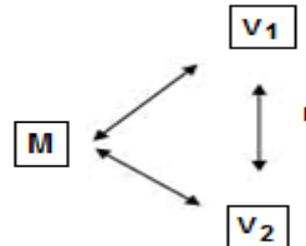
La presente indagación se interpreta de la siguiente manera:

M: Cuarenta (40) colaboradores de la Agencia Confianza de Huaycán, Ate - Vitarte 2019.

V.1: El clima organizacional

r: Relación de las variables.

V.2: El estrés laboral



2.2.2. Operacionalización

Tabla 1: Operacionalización de la variable Clima Organizacional

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de valoración	Rango
Clima Organizacional	Según Méndez (2018). El clima organizacional es el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo con las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura. (p.92).	Para poder medir la variable Clima Organizacional, se consideraron tres dimensiones: Relaciones interpersonales, cooperación y objetivos .Los cuales se midieron con el instrumento cuestionario de 13 preguntas	Relaciones Interpersonales	Toma de decisiones	1-2	Escala de Medición Ordinal Tipo LIKERT	Bajo Regular Alto Muy Alto
				Ejecución de trabajo	3		
				Propuesta de actividad	4		
				Estándares de trabajo	5		
				Organización de trabajo	6		
			Cooperación	Trabajo en equipo	7		
				Empatía laboral	8		
				Afinidad	9		
			Objetivos	Liderazgo	10	1.Nunca	
				Principios	11	2.Casi nunca	
				Libertad de Expresión	12	3.Aveces	
				Motivación	13	4.Casi siempre	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2: Operacionalización de la variable Estrés Laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de valoración	Rango
Estrés Laboral	Según Chiavenato (2015). Nos indica que el estrés es un problema que ha ido creciendo en las organizaciones, probablemente como consecuencia de la mayor complejidad del trabajo, de la velocidad de los cambios y transformaciones. (p. 249)	Para poder medir la variable Estrés Laboral, se consideraron dos dimensiones: Factor Extra Organizacional y Factor Organizacional .Los cuales se midieron con el instrumento cuestionario de 13 preguntas	Factor Extra Organizacional	Estilo de Vida	1	Escala de Medición Ordinal Tipo LIKERT	Bajo Regular Alto Muy Alto
				Comportamiento	2		
				Medios de comunicación	3-4	1.Nunca	
				Variables psicológicas	5-6-7	2.Casi nunca	
			Factor Organizacional	Políticas y estrategias de la organización	8-9	3.Aveces	
				Diseño y estructura de la organización	10-11	4.Casi siempre	
				Procesos Organizacionales	12-13	5.Siempre	

Fuente: Elaboración propia

2.2. Población, muestra y muestreo

Población

Está compuesta por 40 colaboradores de la Agencia Confianza de Huaycán, Ate – Vitarte 2019, están distribuidos en ambos sexos, edades entre 21 y 50 años; con nivel de instrucción Técnico y universitario

Muestra

La muestra para la indagación fue tomada como el total de los colaboradores de la Agencia Confianza de Huaycán, Ate - Vitarte .Eso quiere decir que usaremos el modelo censal, donde se considera a toda la población de estudio.

Muestreo

Utilizaremos el método de muestreo aleatorio simple. Eso quiere decir que cada uno de los integrantes de la población se le incluirá de la misma forma.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

La técnica que utilizamos para poder obtener la información fue la encuesta con la cual podremos valorar los objetivos y recolectar la información de cada variable para nuestra investigación.

Instrumento

Hernández, Fernández y Batista (2014) Señalan que recolectar datos “Significa presentar un documento de acción donde se detallan los procedimientos que dirijan a recopilar datos con un función propia.” (p. 274).

En el presente trabajo, los datos se van a conseguir en función del instrumento cuestionario que consta de 13 preguntas con escala tipo Likert para cada variable.

Tabla 3 : Técnica e instrumento de recolección

VARIABLE	TÉCNICA	INSTRUMENTO
Clima Organizacional	Encuesta	Cuestionario con escala tipo Likert
Estrés Laboral	Encuesta	Cuestionario con escala tipo Likert

Fuente: Elaboración propia

2.3.2. Validez

En instrumento de estudio fue validado por 3 especialistas, profesionales en el ámbito solicitado en el tema para que puedan discernir, quienes se encargaron de revisar al detalle las preguntas, las cuales tenían que guardar relación con las respectivas variables y dimensiones.

2.3.3 Confiabilidad

Frías (2019). Precisa que obtener la fiabilidad de los instrumentos es de acuerdo a la cantidad de ítems, esperando determinar y resolver los problemas planteados (p.3)

En el estudio se realizó la constatación a través del programa Spss V.25, donde se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach para confirmar si el instrumento de cada variable era confiable.

Baremo de interpretación

Tabla 4 : Clasificación de la confiabilidad del Alfa de Cronbach

RANGO	INTENSIDAD
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5: Confiabilidad de variable Clima Organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,973	13

Fuente: elaboración propia

Después de analizar la estadística mediante el programa SPSS v.25, en consecuencia de grado de confiabilidad se obtuvo como resultado 0.973 para la variable Clima Organizacional, esto significa que la fiabilidad del instrumento que se utilizó es de intensidad es muy alta.

Tabla 6: Confiabilidad de Estrés Laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,903	13

Fuente: elaboración propia.

Después de analizar la estadística mediante el programa SPSS v.25, en consecuencia de grado de confiabilidad se obtuvo como resultado 0.903 para la variable Estrés Laboral, esto significa que la fiabilidad del instrumento que se utilizó es de intensidad es muy alta.

2.4. Procedimiento

Procedimos a realizar la encuesta a los colaboradores de la Agencia Confianza de Huaycán, Ate – Vitarte. Se explicó el objetivo de la investigación a la empresa, quienes nos otorgaron la autorización para llevarla a cabo. Luego procedimos a informarles a los colaboradores sobre la encuesta, donde obtuvimos una respuesta positiva de todos los trabajadores y se le aseguró que se realizaría en forma breve y anónima. La encuesta se realizó en un lapso aproximado de 7 de minutos por cada colaborador al finalizar el horario laboral.

Cuando obtuvimos el llenado de todas las encuestas, procedimos a realizar la recopilación de la información y la ingresamos al programa estadístico para su respectivo análisis.

2.5. Métodos de análisis de datos

Para la presente indagación utilizamos el programa estadístico SPSS v.25, donde empleamos la estadística descriptiva e inferencial de las cuales obtuvimos tablas y figuras estadísticas que interpretaran la conducta de cada variable. Luego de realizar la prueba de normalidad Kolmogorov – Smirnov se determinó que para la prueba de hipótesis y confirmar el vínculo que existe entre las dos variables se empleara coeficiente de Spearman.

Tabla 7 : Prueba de normalidad Kolmogorov – Smirnov

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CLIMA ORGANIZACIONAL	,293	40	,000	,852	40	,000
ESTRES LABORAL	,286	40	,000	,832	40	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

H0: *Demuestra que la distribución es normal.

H1: *Demuestra que la distribución no es normal

En el gráfico de prueba de norma validamos que el entorno organizacional y estrés laboral tienen correspondencia de (0.000), estos valores son menores a (0.05), debido a este resultado los comportamientos de los datos son no paramétricos y procederemos a realizar la evaluación con Rho de Spearman.

2.6. Aspectos Éticos

Se aplicaron principios básicos de la autonomía, las reglas claras, el decoro y se respetó la opinión y anonimato de los trabajadores en todo sentido antes y durante la investigación. Así mismo se respetó las normas establecidas por la UCV N° 0126-2017.

III. RESULTADOS

3.1. Estadística descriptiva

Tabla 8: Descripción de frecuencia de la variable Clima Organizacional

CLIMA ORGANIZACIONAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	4	10,0	10,0	10,0
	REGULAR	20	50,0	50,0	60,0
	ALTO	11	27,5	27,5	87,5
	MUY ALTO	5	12,5	12,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Programa SPSS V.25

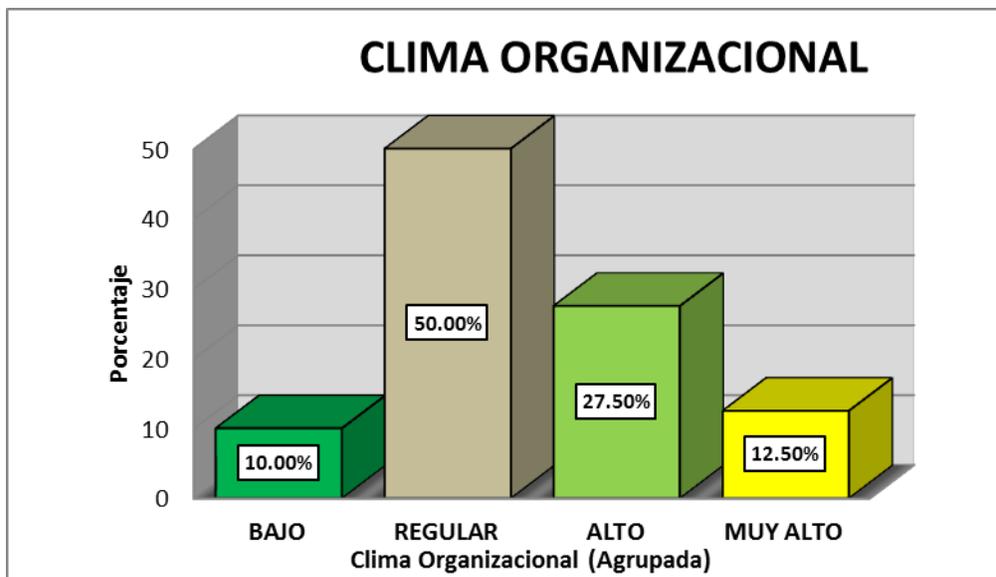


Figura 1: Niveles de Percepción de la Variable Clima Organizacional.

Interpretación

Se observa en la tabla N°. 8 y Figura 1, que 4 (10.00%) de los colaboradores de la Agencia Financiera Confianza de Huaycán, Ate –Vitarte contemplan el clima organizacional como bajo, el 20 (50.00%) la contemplan como regular y 11 (27.50%) la contemplan como alto y finalmente el 5 (12.5%) de los trabajadores lo contemplan muy alto.

Tabla 9 : Descripción de frecuencia de la variable Estrés Laboral

ESTRÉS LABORAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NIVEL BAJO	5	12,5	12,5	12,5
	NIVEL REGULAR	18	45,0	45,0	57,5
	NIVEL ALTO	6	15,0	15,0	72,5
	NIVEL MUY ALTO	11	27,5	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Programa SPSS V.25

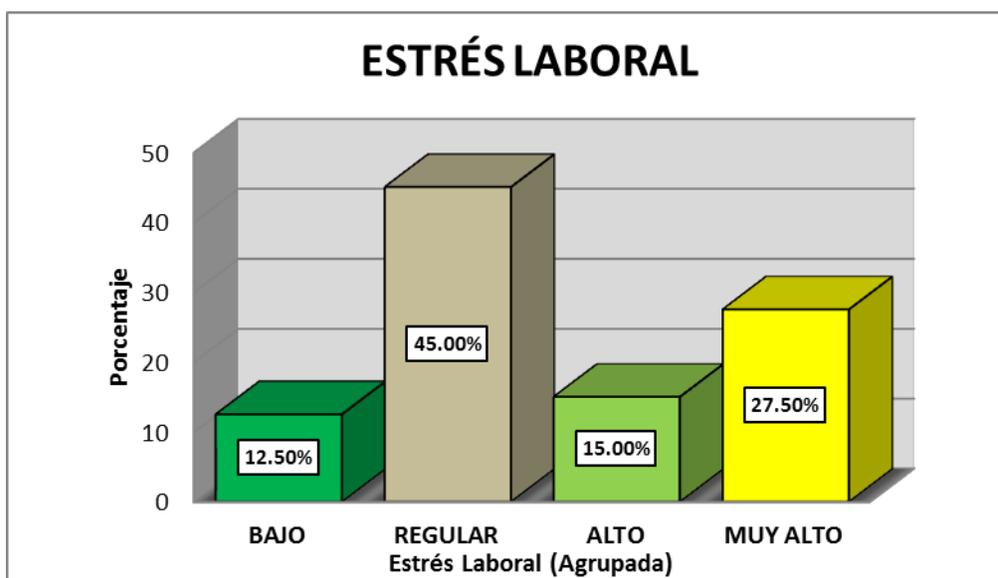


Figura 2: Niveles de Percepción de la Variable Estrés Laboral

Interpretación

Se observa en la tabla N°. 9 y Figura 2, que 5 (12.50%) de los colaboradores de la Agencia Financiera Confianza de Huaycán, Ate –Vitarte contemplan el Estrés Laboral como bajo, el 18 (45.00%) la contemplan como regular y 6 (15.00%) la contemplan como alto y finalmente el 11 (27.5%) de los trabajadores lo contemplan muy alto.

Tabla 10: Descripción de frecuencia de la dimensión Factor Extraorganizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NIVEL BAJO	4	10,0	10,0	10,0
	NIVEL REGULAR	19	47,5	47,5	57,5
	NIVEL ALTO	5	12,5	12,5	70,0
	NIVEL MUY ALTO	12	30,0	30,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Programa SPSS V.25

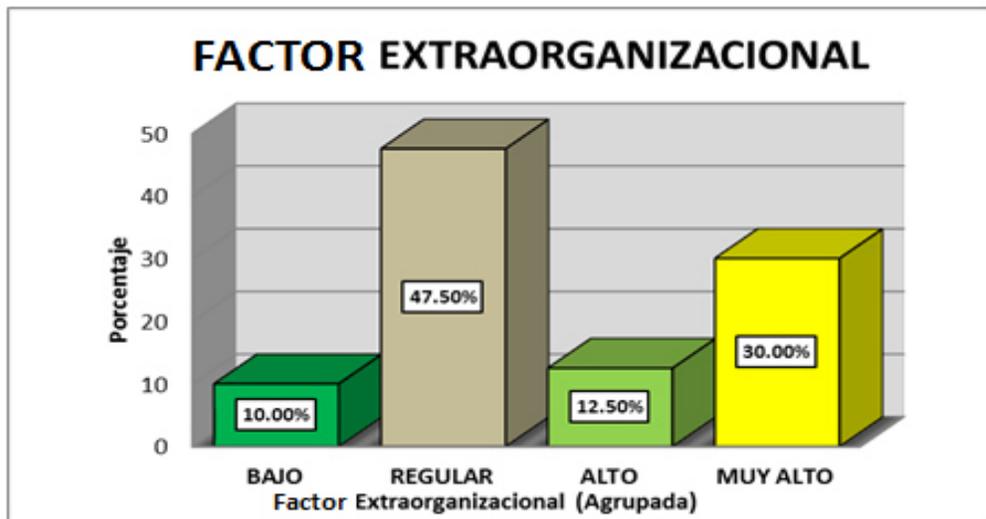


Figura 3: Niveles de Percepción de la Dimensión Factor Extraorganizacional

Interpretación

Se observa en la tabla N°. 10 y Figura 3, que 4 (10.00%) de los colaboradores de la Agencia Financiera Confianza de Huaycán, Ate –Vitarte contemplan dimensión Factor extraorganizacional como bajo, el 19 (47.5%) la contemplan como regular y 5 (12.5%) la contemplan como alto y finalmente el 12 (30.00%) de los trabajadores lo contemplan muy alto.

Tabla 11: Descripción de frecuencia de la dimensión Factor Organizacional

FACTOR ORGANIZACIONAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	5	12,5	12,5	12,5
	REGULAR	18	45,0	45,0	57,5
	ALTO	11	27,5	27,5	85,0
	MUY ALTO	6	15,0	15,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Programa SPSS V.25

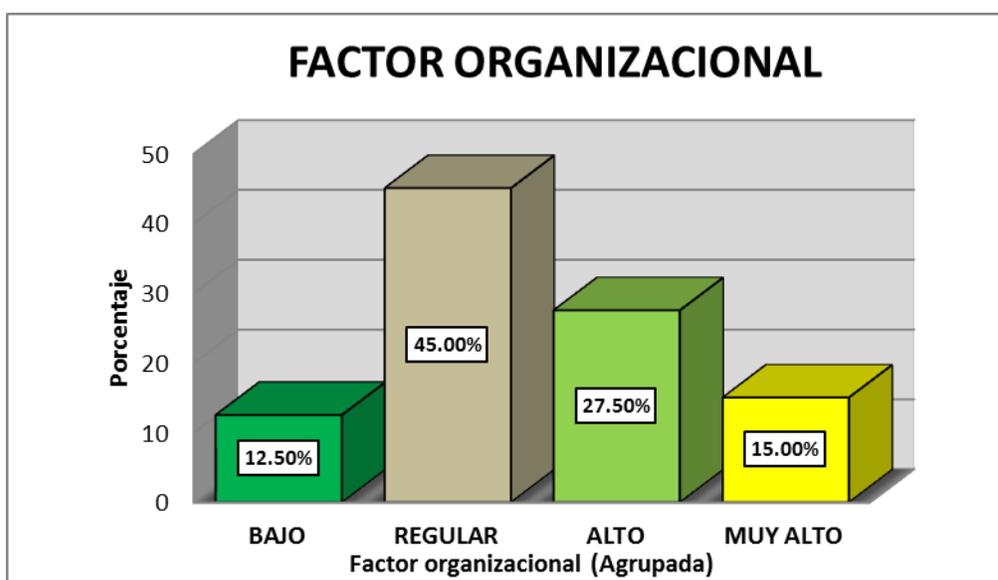


Figura 4. Niveles de Percepción de la Dimensión Factor Organizacional

Interpretación

Se observa en la tabla N°. 11 y Figura 4, 5 (12.5%) de los colaboradores de la Agencia Financiera Confianza de Huaycán, Ate –Vitarte contemplan dimensión Factor organizacional como bajo, el 18 (45.0%) la contemplan como regular y 11 (27.5%) la contemplan como alto y finalmente el 6 (15.00%) de los trabajadores lo contemplan muy alto.

3.2. Estadística inferencial

Para la evaluación de probables respuestas se utiliza estadísticos no paramétricos. Considerando que dichas variables son cualitativas y fueron cuantificadas de forma ordinal, para realizar las pruebas estadísticas se consideró en escala de Likert y el coeficiente de correlación de Spearman.

Los rangos de resultado se consideraran de la siguiente manera:

Tabla 12: Grado de relación según coeficiente de correlación Rho de Spearman

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+ 0.01 a + 0.10	Correlación positiva débil
+ 0.11 a + 0.50	Correlación positiva media
+ 0.51 a + 0.75	Correlación positiva considerable
+ 0.76 a + 0.90	Correlación positiva muy fuerte
+ 0.91 a + 1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Programa SPSS V.25

Prueba de Hipótesis general

HO: El clima organizacional no se relaciona con el estrés laboral de los colaboradores de la Agencia Financiera Confianza de Huaycán, Ate, 2019.

H1: El clima organizacional si se relaciona con el estrés laboral de los colaboradores de la Agencia Financiera Confianza de Huaycán, Ate, 2019.

Tabla 13: Correlación Rho de Spearman de las variables: Clima Organizacional y Estrés Laboral

		CLIMA ORGANIZACIONAL	ESTRÉS LABORAL
Rho de Spearman	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,020
		N	40
	ESTRÉS LABORAL	Coefficiente de correlación	-,366*
		Sig. (bilateral)	,020
		N	40

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Programa SPSS V.25

Interpretación

De acuerdo a la prueba de la hipótesis de la tabla N°15, se tiene una sig. 0.020 que es menor a 0.05, por consiguiente tenemos suficiente certeza para deducir que existe una conexión entre Clima Organizacional y Estrés laboral en los colaboradores de la Agencia Financiera Confianza de Huaycán, Ate, 2019., desestimando la hipótesis nula. Además, el resultado de correlación es $r=0.366$ que afirma que existe una vinculación negativa mediana.

Hipótesis Específicas 1

H0.- El clima organizacional no se relaciona con el Factor Extraorganizacional de los colaboradores de la Agencia Financiera Confianza de Huaycán, Ate, 2019

H1.- El clima organizacional si se relaciona con el Factor Extraorganizacional de los colaboradores de la Agencia Financiera Confianza de Huaycán, Ate, 2019

Tabla 14: Correlación Rho de Spearman de la dimensión Factor Extraorganizacional y la variable Clima Organizacional

			CLIMA ORGANIZACIONAL	FACTOR EXTRAORGANIZACIONAL
Rho de Spearman	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	1,000	-,316*
		Sig. (bilateral)	.	,047
		N	40	40
	FACTOR EXTRAORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	-,316*	1,000
		Sig. (bilateral)	,047	.
		N	40	40

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Programa SPSS V.25

Interpretación

De acuerdo a la prueba de la hipótesis de la tabla N°16, se tiene una sig. 0.047 que es menor a 0.05, por consiguiente tenemos suficiente certeza para deducir que existe una conexión entre Clima Organizacional y el factor Extra organizacional en los colaboradores de la Agencia Financiera Confianza de Huaycán, Ate, 2019, desestimando la hipótesis nula. Además, el resultado de correlación es $r=0.316$ que afirma que existe una correlación negativa mediana.

Hipótesis Específicas 2

H0.- El clima organizacional no se relaciona con el Factor Organizacional de los colaboradores de la Agencia Financiera Confianza de Huaycán, Ate, 2019

H1.- El clima organizacional si se relaciona con el Factor Organizacional de los colaboradores de la Agencia Financiera Confianza de Huaycán, Ate, 2019

Tabla 15: Correlación Rho de Spearman de la dimensión Factor Organizacional y la variable Clima Organizacional

			CLIMA ORGANIZACIONAL	FACTOR ORGANIZACIONAL
Rho de Spearman	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	1,000	-,354*
		Sig. (bilateral)	.	,025
		N	40	40
	FACTOR ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	-,354*	1,000
		Sig. (bilateral)	,025	.
		N	40	40

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Programa SPSS V.25

Interpretación

De acuerdo a la prueba de la hipótesis de la tabla N°17, se tiene una sig. 0.025 que es menor a 0.05, por consiguiente tenemos suficiente certeza para deducir que existe una conexión entre Clima Organizacional y el factor Extra organizacional en los colaboradores de la Agencia Financiera Confianza de Huaycán, Ate, 2019, desestimando la hipótesis nula. Además, el resultado de correlación es $r=0.354$ que afirma que existe una correlación negativa mediana.

IV. DISCUSION

Después de hacer el respectivo análisis se puede argumentar lo siguiente:

Fundamentando los resultados de las hipótesis donde afirmábamos la conexión existente entre la variable clima organizacional y el estrés laboral.

El análisis tuvo como finalidad instituir la correspondencia que se podría dar entre clima organizacional y estrés laboral en la Agencia Financiera Confianza de Huaycán, Ate-Vitarte 2019. A su vez intentamos involucrar la variable Clima Organizacional con las dimensiones de la variable estrés Laboral que son el Factor Extraorganizacion y el factor Organizacional.

El diseño de Investigacion utilizado fue no experimental con corte transversal, nivel descriptivo – correlacional, tipo aplicativo con un enfoque cuantitativo.

La población y la muestra representan lo mismo y estuvo formada por 40 trabajadores, el muestreo fue no probabilístico intencional.

Para medición de confiabilidad y estadística utilizamos el programa SPSS25 (Paquete estadístico para ciencias sociales) como herramienta de análisis de datos, basándonos en la estadística descriptiva e inferencial.

Determinamos su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach, que mostró los siguientes resultados $\alpha=0.973$ para el clima organizacional y $\alpha=0.903$ para el estrés laboral, esto quiere decir que las dos variables presentan una consistencia interna de confiabilidad alta.

Podemos mencionar algunas referencias de estudio las cuales fueron de vital importancia para nuestra Investigacion:

Rodríguez (2017) En su tesis presentada busca demostrar la vinculación que enlazaría las variables el clima organizacional y la productividad de los colaboradores de una industria productora de plásticos, diseño de estudio fue no experimental, nivel correlacional, fue el descriptivo el cual busca relatar las acciones que se presentan en la compañía con el fin de obtener información que sea beneficiosa y así lograr los objetivos que se propusieron ,también se busca sistematizar los datos para un previo análisis, no existe cambio de las variables, es transversal porque va en una dirección concreta hacia

hechos que se han presentado en una sola situación, la población total fue de 60 trabajadores de los cuales se utilizó la misma cantidad por ser una muestra censal ,finalmente se demostró que si existe un vínculo entre las dos variables, sin embargo por los resultados que se alega que aunque los resultados fue un poco bajos se podría decir que hay otros factores más importantes que podrían influir en la producción. La contribución de este estudio en nuestra investigación es muy importante porque nos muestra que el clima organizacional no debería ser muy autoritario y para que mejore la producción se necesita un ambiente más participativo, trabajar en equipo y mejorar la confianza entre directivos y subordinados. Esto lograra que disminuya la presión, el personal podrá tener iniciativa propia y tendrá más confianza en la realización de sus labores diarias.

Llajo (2015), En el trabajo presentado tuvo como finalidad el comprobar como el estrés afecta directamente el desempeño de los colaboradores de Sole en Trujillo, , se aplicaron una preguntas con 39 formulaciones, de las cuales fueron referentes al estrés laboral y los restante a la otra variable, con una forma no experimental porque no se manipulo las variantes ,el método aplicado fue descriptivo porque busca describir los sucesos y determinar el grado relación de las variables, finalidad darnos entender que en el contexto que vivimos el ritmo de trabajo es diferente por muchos factores, la competencia, y exigencias para las organizaciones para optar por la presión para obtener una óptima productividad y esto conlleva a enfermedades psicosomáticas, la intención no perder la imagen corporativa que tienen. Como aporte se puede concluir que los trabajadores de la empresa Sole sienten mucho estrés, por el grado nivel de responsabilidad, presión en sus labores, también los extensos momentos que implican una producción potente afectando significativamente su desempeño laboral.

Saldaña y Sánchez (2019). En el trabajo presentado intenta demostrar la vinculación existente enlazando las variables Clima organizacional y estrés laboral de los colaboradores una entidad pública, diseño de este estudio es basado en el experimento porque no cambia las variantes, es transversal para la obtención de información que se da en un momento dado y correlacional porque busca relacional las dos variables de estudio, la muestra fue de 50 trabajadores comprendiendo edades entre 21 a 38 años ,ambos sexos, como técnica aplicaron la entrevista y la encuesta, los resultado encontrados en las pruebas

realizadas nos informan que no existe una significativa conexión de las dos variables. Se pudo comprobar que el estrés laboral que experimentan los trabajadores no necesariamente es provocada por la empresa, en este caso también se debían a problemas personales externos a la organización.

Como teorías relacionadas para la variable Clima Organizacional escogimos a Méndez (2017) quien nos menciona que el clima organizacional es el ambiente propio de la organización y es percibido por el trabajador de acuerdo a la interacción social e infraestructura, dentro de esta variable consideramos las dimensiones: Relaciones Interpersonales, Cooperación y Objetivos. Para la variable Estrés Laboral escogimos a Chiavenato (2015) que nos menciona que el estrés es un problema actual que influye mucho en las organizaciones y se debe a consecuencia de la complejidad del trabajo, cambios y transformaciones, considerando como dimensiones al factor Extraorganizacional y al factor Organizacional.

En la estadística descriptiva obtuvimos como resultado que el 10% de los colaboradores perciben al clima organizacional como baja, el 50% como regular, el 27.50% como alta y finalmente, el 12.5% de los trabajadores la perciben como muy alta. En el caso del estrés laboral el 51.25% la perciben como bajo, el 45.00% como regular, el 15.00% como alta y finalmente, el 27.5% la perciben como muy alta.

Luego de realizar la prueba de normalidad Kolmogorov – Smirnov se determinó que se utilizaría para la prueba de la hipótesis el coeficiente de Spearman.

Con respecto a la estadística Inferencial, mediante el coeficiente de Rho de Spearman, se comprobó la hipótesis con una significancia de $p=0,020$ siendo menor que $p=0,05$, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y utilizamos la hipótesis alternativa, también se concluyó que existe una correlación negativa media con un Rho de $r=-0.366$.

Finalmente, después de discutir las diferentes investigaciones y antecedentes en las cuales se encontró similitudes podemos comprobar que el personal trabaja desmotivada y bajo mucha presión, y que a medida de que el clima organizacional baja, al estrés laboral aumenta en los colaboradores de la Agencia Financiera Confianza de Huaycán, Ate-Vitarte 2019.

V. CONCLUSIONES

Primero

Con respecto al Objetivo general, se obtuvo como resultado una relación negativa media entre la variable clima organizacional y la variable estrés laboral, con un Rho de $r=-0.366$ y una significancia $p=0.020$ que es menor que $p=0.05$, por lo aceptamos la hipótesis disyuntiva y rechazamos la hipótesis nula, esto evidencia que a medida de que el clima organizacional baja, el estrés laboral aumenta en los trabajadores de la Agencia Financiera Confianza de Huaycán, Ate-Vitarte 2019.

Segundo

Con respecto al Objetivo específico 1, se obtuvo como resultado una relación negativa media entre la variable clima organizacional y la dimensión Factor extraorganizacional del estrés laboral, con un Rho de $r=-0.316$ y una significancia $p=0.047$ que es menor que $p=0.05$, por lo aceptamos la hipótesis disyuntiva y rechazamos la hipótesis nula, esto evidencia que a medida de que el clima organizacional baja, el factor extraorganizacional del estrés laboral se incrementa en los colaboradores de la Agencia Financiera Confianza de Huaycán, Ate-Vitarte 2019.

Tercero

Con respecto al Objetivo específico 2, se obtuvo como resultado una relación negativa media entre la variable clima organizacional y la dimensión Factor organizacional del estrés laboral, con un Rho de $r=-0.354$ y una significancia $p=0.025$ que es menor que $p=0.05$ por lo aceptamos la hipótesis disyuntiva y rechazamos la hipótesis nula, esto evidencia que a medida de que el clima organizacional baja, el factor organizacional del estrés laboral se incrementa en los colaboradores de la Agencia Financiera Confianza de Huaycán, Ate-Vitarte 2019.

VI. RECOMENDACIONES

Primero

Se le propone administrar de manera correcta un plan de trabajo organizado adecuadamente tanto en meses y años, que ayudará para el desenvolvimiento de los trabajadores, acciones que contengan un avance en el ambiente organizacional como: correctas conductas entre empleados, adecuado manejo del estrés, prioriza en los aspectos internos de mejora, capacitaciones durante las labores, con el objetivo de reducir la angustia laboral y lograr un adecuado ambiente organizacional.

Segundo

Se sugiere, al área encargada de contratar el personal, que no olvide este motivo de análisis para validar que otros factores son influenciados y enlazados en la angustia laboral de tal forma que se pueda seguir sumando y poder lograr minimizarlo con el fin de obtener mejores resultados para los colaboradores.

Tercero

Determinar programas que ayude a la organización, con el objetivo de reducir la angustia laboras de los obreros, como corresponde a afianzar un buen ambiente organizacional que se fundamente en objetivos y consolidaciones organizacionales en este acápite se debe tener en cuenta las diversas actividades que se pueden llevar a fin que se pueda unir a los trabajadores y por un momento olvidarse del trabajo, de esta manera se les estaría brindando recursos necesarios para evitar presentar angustias durante sus jornadas laborales.

VII. REFERENCIAS

- Aamodt, M. (2010). *Psicología industrial organizacional*. México Editorial: Wadsworth
- Alejos, J. (2016). “Gestión administrativa y el clima laboral en el Hospital Hipólito Unanue del distrito el Agustino, 2016.” (Tesis de posgrado) Lima- Perú. Universidad Cesar Vallejo. Recuperada:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23622/Alejos_IJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Aragón, C., & Iturrioz Landart, C., & Narvaiza Cantin, L. (2017). Cooperatives’ Proactive Social Responsibility in Crisis Time: How To Behave? *Revesco. Cooperative Studies Review*, (123), p.14.
- Bernal, C. (2013). *proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI*. (2da Ed.). Colombia : Pearson editorial.
- Bustinza, A. (2015). “Influencia del Clima Organizacional en el Estrés Laboral en empresas mineras, caso Antapaccay, Cusco 2014”. (Tesis de Pregrado). Arequipa – Perú. Universidad Católica de Santa María, Arequipa. Recuperado:
<http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/2202>
- Caballero, E. (2015). “Influencia del estrés laboral en la dinámica familiar del personal de las oficinas de la red de salud Trujillo - unidad territorial de salud (Unes n°6) Año 2014.” (Tesis de Pregrado).Trujillo – Perú. Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2719>
- Cabanillas, B. y Cabrejo R. (2014). “Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en el área de Medio Ambiente de la Empresa Minera Gold Fields la Cima S.A de la Provincia de Hualgayoc en el año 2014.” (Tesis para Pregrado). Cajamarca-Perú. Universidad Privada del Norte. Recuperado:
<http://hdl.handle.net/11537/4931>

- Cabrera, C. & Trigozo, G. (2015) “La percepción del clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral percibida en los colaboradores de la Unión Peruana del Sur, 2015 – II”, (Tesis de Licenciatura). Lima – Peru. Universidad Peruana Unión. Recuperada:
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/713/Christian_Tesis_Maestr%c3%ada_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castillo, J. & Ruiz, L. (2016) “Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa municipal de servicios eléctricos Utcubamba S.A.C, Bagua Grande, Amazonas, 2016.” (Tesis de pregrado), Lima – Perú. Universidad Peruana Unión. Recuperada:
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/663/Jhojan_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castro, F. & 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 de pregrado), Lima – Perú. Universidad San Ignacio de Loyola. Recuperada:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16685/Riofrio_QIY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chasi E. (2017). “Análisis Correlacional entre las fuentes de estrés laboral y los mecanismos de afrontamiento al estrés Laboral, Facultad de Ciencias Químicas.” (Tesis de Pregrado). Quito- Ecuador. Universidad Central del Ecuador. Recuperado:
<https://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/17117?mode=full>
- Chernyak-Hai, L., & Tziner, A. (2016). The “I believe” and the “I invest” of Work-Family Balance: The indirect influences of personal values and work engagement vía perceived organizational climate and workplace burnout. *Work and Organizational Psychology Review*, 32 (1), p.3
- Chiavenato, I. (2015) *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. 3ra. Edición. México. Editorial: Interamericana Editores.

- Chica, W. (2015). “El Clima Organizacional y su influencia en el estrés Laboral de los colaboradores de la Compañía de Seguros Sweaden”. (Tesis de Pregrado). Quito-Ecuador. Universidad Central del Ecuador. Recuperado:
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7435/1/T-UCE-0007-309i.pdf>
- Cifre, E., & Vera, M., & Signani, F. (2015). Women and Men at Work: Analyzing Occupational Stress and Well-Being from a Gender Perspective. *Puerto Rican Journal of Psychology*, 26 (2), p.174.
- Donato,G., Perez, L.,Guilhem,D., & Gomez, M. (2018) *Buenas paracticas en el parto normaol: analisis de la confiabilidad de un instrum,ento por el Alfa Cronbach*. *Revista Latino – Americana de Enfermagem*, vol.26. Recuperada:
<http://dx.doi.org/10.1590/1518-8345.2234.3000>
- Fierro, E., & Ovando Aldana, W. (2016). The Informal Institutions and the Knowledge Sharing: The Mediating Effect of the Social Identity and the Organizational Trust. *Iberoamericana of Strategy Review*, 15 (2), p.10.
- Frías, D. (2019). *Apuntes de consistencia interna de las puntuaciones de un instrumento de medida*. Universidad de Valencia. España. Recuperada:
<https://www.uv.es/friasnav/AlfaCronbach.pdf>
- Gill, P. (2014). Standards and Technical Excellence. *Journal of Aerospace. Technology and Management*, 6 (2), p.109.
- Hernández, E., & Camargo, Z. & Martínez, P. (2015). Impact of5S on productivity, quality, organizational climate and industrial safety in Caucho Metal Ltda. *Ingeniare. Chilean of Engineering Review*, 23 (1), p.113.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.

- Lawrence, L. (2016). Determining the Common Problems of Early Growth of Small Businesses in Eastern North Carolina, SAM Advanced Management Journal Recuperado: https://businessperspectives.org/images/pdf/applications/publishing/templates/article/assets/7459/PPM_2016_03_Lekhanya.pdf.
- Llapo, R. (2015). “El Estrés Laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores del Servicio Técnico Sole E.I.R.L, Trujillo-2015. (Tesis de licenciatura) .Trujillo-Perú. Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2067>
- Naranjo, D. (2015). “La influencia del estrés laboral en el clima organizacional en la empresa de catering DEL VALLE”. (Tesis de Pregrado).Quito- Ecuador. Universidad Central del Ecuador. Recuperado: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7647/1/T-UCE-0007-186i.pdf>
- Méndez, C. (2018). *Cultura y Clima: Fundamentos para el cambio en la Organización*. Bogotá, Colombia: Editorial Alfaomega Grupo Editor
- Monosalvas C. y Monosalvas, L. (Junio de 2015). *El Clima Organizacional Y la Satisfacción Laboral, un Análisis Cuantitativo Riguroso de su Relación*: Universidad EAFIT.
- Muñiz, J., & Peña, E., de la Roca, Y. & Fonseca, E., Cabal, Á., & García, E. (2014). Organizational climate in spanish public health services: administration and services staff. International Journal of Clinical and Health Psychology, 14 (2), p.107.
- Paniagua, G. (2016). “Estrés laboral y calidad de vida asociada con la salud en los empleados de una institución de educación superior de El Salvador”. (Tesis de Grado). El Salvador. Universidad evangélica de El Salvador. Recuperado: <http://hdl.handle.net/20.500.11885/226>

Pedraza, N. (2018). *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano*. Revista Lasallista de Investigación -Vol. 15 No 1 - 2018 – México. Recuperada:

https://www.researchgate.net/publication/340797292_El_clima_y_la_satisfaccion_laboral_del_capital_humano_factores_diferenciados_en_organizaciones_publicas_y_privadas

Pereira, L., Miritz, A., Alves, C., Capa, M., Roggia, D., & Cezar, M. (2016). Rural workload: study performed in two rural environments in the state of Rio Grande do Sul, Brazil. *Rural Science*, 46 (5), p.832.

Pilligua, C. & Arteaga, F. (2019). *El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. (vol. XV). Colombia Editorial Cuadernos Latinoamericanos de Administración*. Recuperada: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4096/409659500007/409659500007.pdf>

Pozo, A. (2017). “Análisis y medición del clima laboral y propuestas de mejora en la unidad educativa particular Bilingüe Martín Cerere”. (Tesis de Pregrado). Quito-Ecuador. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Recuperado: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14044/TESIS%20ANDREA%20POZO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Restrepo, S. (2016). El clima organizacional y su relación con el desarrollo humano y la responsabilidad social empresarial. *Revista Innovación Empresarial*, 2(1), Pág. 91-102.

Riofrio, I. (2017) “Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores públicos de la micro red de salud San Ignacio, 2016” (Tesis de posgrado), Chiclayo–Perú. Universidad Cesar Vallejo.

Recuperada: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16685/Riofrio_QIY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Rodríguez, Y. (2017). “El clima Organizacional y su relación con la productividad de una industria productora de plásticos.”(Tesis de Pregrado). Ambato- Ecuador. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Recuperado: <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1945/1/76443.pdf>
- Roque, J. (2016). “Estrategias de Gestión Administrativa en mejora de la atención al cliente en la mype comercial San Martin.” (Tesis de grado) Chiclayo- Perú: Universidad Señor de Sipán. Recuperado: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/2708>
- Rubio, S., López, M., & López, R., & Díaz, E. (2017). Development of the CarMen-Q Questionnaire for mental workload assessment. *Psicothema*, 29 (4), p.570.
- Saldaña, A. & Sánchez, D. (2019). “Estrés Laboral y Clima Organizacional en Colaboradores de entidades públicas pertenecientes a la generación millennial, Tarapoto 2018” (Tesis de Pregrado). Tarapoto – Perú. Universidad Peruana Uñ Recuperado: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1751>
- Silva, F., Biagi, E., & Vils, L. (2017). Organizational Creativity in Innovation – A Multicriteria Decision Analysis. *Independent Journal of Management & Production*, 8 (4), p.1227.
- Toro, P. (2015).“Diagnóstico de clima laboral en la secretaría de hidrocarburos y propuesta de un plan de mejora continua” (Tesis de pregrado) .Quito - Ecuador. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Recuperado: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/10207/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Valderrama, S. (2014) *Pasos para elaborar proyectos de investigación CIENTIFICA Cuantitativa, Cualitativa y mixta*. Perú: Editorial San Marcos.

Vásquez, E., Palacios, V. & Gómez, M. (2016). Shift work and work- related stress symptoms in health care workers in a tertiary hospital in Medellín, Colombia: A cross-sectional study. *CES Psychology*, 9 (2), p.1.

Vega, M (2017). “Diagnóstico de clima organizacional y plan de mejora y fortalecimiento de la empresa FYVECA de la ciudad de Cuenca” (Tesis de posgrado), Quito – Ecuador. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Recuperada: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/11864/1/UPS-CT005602.pdf>

ANEXOS

Matriz de consistencia interna

TÍTULO: Clima organizacional y el Estrés laboral de los trabajadores de la Agencia Financiera Confianza de Huaycán, Ate -Vitarte 2019.

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1: CLIMA ORGANIZACIONAL				
¿Cuál es la relación entre el Clima Organizacional y el Estrés Laboral en los trabajadores de la Agencia Confianza de Huaycán Ate - Vitarte, 2019?	Determinar la relación entre el Clima Organizacional y el Estrés Laboral en los colaboradores de la Agencia Confianza de Huaycán, Ate -Vitarte, 2019.	El clima Organizacional se relaciona con el Estrés Laboral en los colaboradores de la Agencia Confianza de Huaycán, Ate - Vitarte 2019	Dimensiones	Indicadores	ítems	Escala de valorización	Rango
			Relaciones Interpersonales	Toma de decisiones	1-2		
				Ejecución del trabajo	3		
				Propuesto de actividad	4		
				Estándares de trabajo	5		
Organización del trabajo	6						
Problema Específicos	Objetivo Específico	Hipótesis Específicas	Cooperación	Trabajo en equipo	7	1.Nunca 2.Casi Nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre	Bajo Regular Alto Muy alto
				Empatía Laboral	8		
			Objetivos	Afinidad	9		
				Liderazgo	10		
				Principios	11		
Libertad de expresión	12						
Motivación	13						
Variable 2: ESTRÉS LABORAL							
¿Cuál es la relación que existe entre el Clima Organizacional y Factor organizacional en los trabajadores de la Agencia Confianza de Huaycán, Ate - Vitarte 2019?	Determinar cuál es la relación entre el Clima Organizacional y el Factor Extra organizacional en los colaboradores de la Agencia Confianza de Huaycán, Ate – Vitarte, 2019	El clima Organizacional se relaciona con el Factor Organizacional en los colaboradores de la Agencia Confianza de Huaycán, Ate - Vitarte ,2019.	Factor Extra organizacional	Estilo de vida	1	1.Nunca 2.Casi Nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre	Bajo Regular Alto Muy alto
				Comportamiento	2		
				Medios de comunicación	3-4		
				Variables psicológicas	5-6-7		
			Factor Organizacional	Políticas y estrategias de organización	8-9		
Diseño y estructura de la organización	10-11						
Procesos Organizacionales	12-13						
Diseño de investigación		Población y muestra			Técnicas e instrumentos		
El diseño de investigación tienes las siguientes características: Tipo: Aplicativo Nivel: Descriptivo - Correlacional Diseño: No experimental - Transversal Enfoque: Cuantitativo		POBLACIÓN: La población está conformada por un total de 40 colaboradores de la Agencia Confianza de Huaycán, Ate – Vitarte,2019 MUESTRA: La muestra es censal , se consideró la misma cantidad de la población : 40 colaboradores			Variable 1: Clima Organizacional Técnicas: Encuesta Instrumento: Cuestionario con Escala de Likert Año: 2019		
					Variable 2: Estrés Laboral Técnicas: Encuesta Instrumento: Cuestionario con Escala de Likert Año: 2019		

ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

DATOS INFORMATIVOS: CARGO

SEXO

M

F

CONDICIÓN

NIVEL DE INSTRUCCIÓN

ESTABLE

CONTRATADO

SUPERIOR

TÉCNICA

SECUNDARIA

INSTRUCCIONES.

El propósito del cuestionario es evaluar: **Clima organizacional y el Estrés Laboral de los trabajadores de la Agencia Financiera Confianza de Huaycán, Ate -Vitarte, 2019.**

Cabe, recalcar que este cuestionario es anónimo por lo cual le agradeceré

Responder en forma objetiva y veraz las siguientes interrogantes.

- Por favor no deje preguntas sin contestar.
- Marca con un aspa en solo uno de los recuadros correspondiente a la escala siguiente:

(1) NUNCA	(2) CASI NUNCA	(3) AVECES	(4) CASI SIEMPRE	(5) SIEMPRE
-----------	----------------	------------	------------------	-------------

Instrumento de investigación.

N°	DIMENSIONES/ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
CLIMA ORGANIZACIONAL						
		1	2	3	4	5
RELACIONES INTERPERSONALES						
	Toma de decisiones					
1	¿Su opinión en la Agencia es tomada en cuenta al momento de resolver problema?	1	2	3	4	5
2	¿Con que frecuencia se consideran las opiniones de los asesores para mejorar las estrategias de trabajo de campo?	1	2	3	4	5
	Ejecución de trabajo					
3	¿Los asesores Tienen libertad en programar las rutas de visitas de sus clientes?	1	2	3	4	5
	Propuesta de actividad					
4	¿Los asesores proponen ideas propias para mejorar las estrategias de la Agencia?	1	2	3	4	5
	Estándares de trabajo					
5	¿La agencia aplica sus estándares de calidad de servicio a todos sus clientes	1	2	3	4	5
	Organización de trabajo					
6	¿Los asesores se organizan eficientemente para	1	2	3	4	5

	realizar campañas?					
COOPERACIÓN						
	Trabajo en equipo					
7	¿Las personas en la Agencia trabajan en equipo?	1	2	3	4	5
	Empatía laboral					
8	¿Percibes que cuentas con el apoyo de tu jefe inmediato?	1	2	3	4	5
	Afinidad					
9	¿Sientes que existe integración en la agencia?	1	2	3	4	5
OBJETIVOS						
	Liderazgo					
10	¿Cuándo le comentas un tema personal a tu jefe lo divulga?	1	2	3	4	5
	Principios					
11	¿Se aplican los principios éticos en la Agencia en todo momento?	1	2	3	4	5
	Libertad de Expresión					
12	¿Tu jefatura genera confianza al momento de expresar tus ideas?	1	2	3	4	5
	Motivación					
13	¿Percibes que existe motivación hacia los colaboradores por parte de los asesores?	1	2	3	4	5

ENCUESTA DE ESTRÉS LABORAL

A continuación, le presentamos una serie de preguntas con el fin de conocer su opinión respecto a la Estrés Laboral.

(1) NUNCA	(2) CASI NUNCA	(3) AVECES	(4) CASI SIEMPRE	(5) SIEMPRE
-----------	----------------	------------	------------------	-------------

Nº	DIMENSIONES/ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
ESTRÉS LABORAL						
		1	2	3	4	5
FACTOR EXTRAORGANIZACIONAL						
	Estilo de Vida					
1	¿Te deprimas cuando no tienes cuentas por desembolsar en el día?	1	2	3	4	5
	Comportamiento					
2	¿Tienes tendencia de comer más de lo habitual cuando el cliente cumple con el pago de su cuota en la fecha de su vencimiento?	1	2	3	4	5
	Medios de comunicación					
3	¿Cuando pasas situaciones estresantes en el trabajo, sueltas tu enfado a tu entorno familiar?	1	2	3	4	5
4	¿Te causa ira cuando no puedes comunicarte por tus clientes morosos?	1	2	3	4	5
	Variables psicológicas					
5	¿Sientes imposibilidad de conciliar el sueño por la noche cuando estas abrumado por la meta?	1	2	3	4	5
6	¿Cumples con dormir 8 horas antes de ir a trabajar?	1	2	3	4	5
7	¿Te da sueño en el horario de trabajo?	1	2	3	4	5
FACTOR ORGANIZACIONAL						
	Políticas y estrategias de la organización					
8	¿Cuentas con dificultades en cuanto a la organización de la oficina?	1	2	3	4	5
9	¿Qué tan frecuentes son actividades de pausas activas en la oficina?	1	2	3	4	5
	Diseño y estructura de la organización					
10	¿Te dan dolores de cabeza cuando realizas trabajo de campo y no consigues clientes nuevos?	1	2	3	4	5
11	¿Se te presenta con frecuencia los dolores de cabeza cuando hay sobrecarga de trabajo?	1	2	3	4	5
	Procesos Organizacionales					
12	¿Presentas problemas de estrés cuando realizas	1	2	3	4	5

	trabajo de campo?					
13	¿Te sientes presionado por los procesos que realizas para cumplir con tu trabajo?	1	2	3	4	5

Instrumento de validación



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Título de la Investigación: CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA AGENCIA FINANCIERA CONFIANZA DE HUAYCÁN, ATE -VITARTE, 2019							
Apellidos y Nombres del investigador: Gómez Abregú, Luz Pilar Escobar Tornero, María Jesús							
Apellidos y Nombres del experto: <i>DR. TEJADA ESTRADA ROBERTO JUSTO</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/REFERENCIAS
CLIMA ORGANIZACIONAL	RELACIONES INTERPERSONALES	Toma de decisiones	1. ¿Su opinión en la Agencia es tomada en cuenta al momento de resolver problema?	(1) NUNCA	<input checked="" type="checkbox"/>		
			2. ¿Con que frecuencia se consideran las opiniones de los asesores para mejorar las estrategias de trabajo de campo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Ejecución de trabajo	3. ¿Los asesores Tienen libertad en programar las rutas de visitas de sus clientes?	(2) CASI NUNCA	<input checked="" type="checkbox"/>		
			4. ¿Los asesores proponen ideas propias para mejorar las estrategias de la Agencia?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Estándares de trabajo	5. ¿La agencia aplica sus estándares de calidad de servicio a todos sus clientes	(3) AVECES	<input checked="" type="checkbox"/>		
			6. ¿Los asesores se organizan eficientemente para realizar campañas?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	COOPERACIÓN	Trabajo en equipo	7. ¿Las personas en la Agencia trabajan en equipo?	(4) CASI SIEMPRE	<input checked="" type="checkbox"/>		
			8. ¿Percibes que cuentas con el apoyo de tu jefe inmediato?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Afinidad	9. ¿Sientes que existe integración en la agencia?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	OBJETIVOS	Liderazgo	10. ¿Cuándo le comentas un tema personal a tu jefe lo divulga?	(5) SIEMPRE	<input checked="" type="checkbox"/>		
			11. ¿Se aplican los principios éticos en la Agencia en todo momento?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Libertad de Expresión	12. ¿Tu jefatura genera confianza al momento de expresar tus ideas?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Motivación	13. ¿Percibes que existe motivación hacia los colaboradores por parte de los asesores?		<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto: <i>gy</i>			Fecha: <i>11/10/2019</i>				

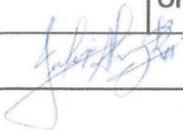
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Título de la Investigación: CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA AGENCIA FINANCIERA CONFIANZA DE HUAYCÁN, ATE -VITARTE, 2019							
Apellidos y Nombres del investigador: Gómez Abregú, Luz Pilar Escobar Tornero, María Jesús							
Apellidos y Nombres del experto: <i>DR. TEJADA ESTRADA ROBERTO JUSTO</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/REFERENCIAS
ESTRÉS LABORAL	FACTOR EXTRAORGANIZACIONAL	Estilo de Vida	1. ¿Te deprimas cuando no tienes cuentas por desembolsar en el día?	(1) NUNCA	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Comportamiento	2. ¿Tienes tendencia de comer más de lo habitual cuando el cliente cumple con el pago de su cuota en la fecha de su vencimiento?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Medios de comunicación	3. ¿Cuando pasas situaciones estresantes en el trabajo, sueltas tu enfado a tu entorno familiar?	(2) CASI NUNCA	<input checked="" type="checkbox"/>		
			4. ¿Te causa ira cuando no puedes comunicarte por tus clientes morosos?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Variables psicológicas	5. ¿Sientes imposibilidad de conciliar el sueño por la noche cuando estas abrumado por la meta?	(3) AVECES	<input checked="" type="checkbox"/>		
			6. ¿Cumples con dormir 8 horas antes de ir a trabajar?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			7. ¿Te da sueño en el horario de trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	FACTOR ORGANIZACIONAL	Políticas y estrategias de la organización	8. ¿Cuentas con dificultades en cuanto a la organización de la oficina?	(4) CASI SIEMPRE	<input checked="" type="checkbox"/>		
			9. ¿Qué tan frecuentes son actividades de pausas activas en la oficina?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Diseño y estructura de la organización	10. ¿Te dan dolores de cabeza cuando realizas trabajo de campo y no consigues clientes nuevos?	(5) SIEMPRE	<input checked="" type="checkbox"/>		
			11. ¿Se te presenta con frecuencia los dolores de cabeza cuando hay sobrecarga de trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Procesos Organizacionales	12. ¿Presentas problemas de estrés cuando realizas trabajo de campo?	<input checked="" type="checkbox"/>			
			13. ¿Te sientes presionado por los procesos que realizas para cumplir con tu trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>			
Firma del experto: <i>gy</i>			Fecha <i>11/10/2019</i>				

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Título de la Investigación: CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA AGENCIA FINANCIERA CONFIANZA DE HUAYCÁN, ATE -VITARTE, 2019								
Apellidos y Nombres del investigador: Gómez Abregú, Luz Pilar Escobar Tornero, María Jesús								
Apellidos y Nombres del experto: <i>M6. ALVAREZ RODRIGUEZ JULIANA CRISTINA</i>								
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/REFERENCIAS	
CLIMA ORGANIZACIONAL	RELACIONES INTERPERSONALES	Toma de decisiones	1. ¿Su opinión en la Agencia es tomada en cuenta al momento de resolver problema? 2. ¿Con que frecuencia se consideran las opiniones de los asesores para mejorar las estrategias de trabajo de campo?	(1) NUNCA	X			
		Ejecución de trabajo	3. ¿Los asesores Tienen libertad en programar las rutas de visitas de sus clientes?	(2) CASI NUNCA	X			
		Propuesta de actividad	4. ¿Los asesores proponen ideas propias para mejorar las estrategias de la Agencia?	(3) AVECES	X			
		Estándares de trabajo	5. ¿La agencia aplica sus estándares de calidad de servicio a todos sus clientes?	(4) CASI SIEMPRE	X			
		Organización de trabajo	6. ¿Los asesores se organizan eficientemente para realizar campañas?	(5) SIEMPRE	X			
	COOPERACIÓN	Trabajo en equipo	7. ¿Las personas en la Agencia trabajan en equipo?	(4) CASI SIEMPRE	X			
		Empatía laboral	8. ¿Percibes que cuentas con el apoyo de tu jefe inmediato?	(5) SIEMPRE	X			
	OBJETIVOS	Afinidad	9. ¿Sientes que existe integración en la agencia?	(5) SIEMPRE	X			
		Liderazgo	10. ¿Cuándo le comentas un tema personal a tu jefe lo divulga?	(5) SIEMPRE	X			
		Principios	11. ¿Se aplican los principios éticos en la Agencia en todo momento?	(5) SIEMPRE	X			
		Libertad de Expresión	12. ¿Tu jefatura genera confianza al momento de expresar tus ideas?	(5) SIEMPRE	X			
			Motivación	13. ¿Percibes que existe motivación hacia los colaboradores por parte de los asesores?	(5) SIEMPRE	X		
	Firma del experto: 			Fecha <u>11/10/2019</u>				

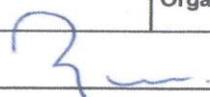
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Título de la Investigación: CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA AGENCIA FINANCIERA CONFIANZA DE HUAYCÁN, ATE -VITARTE, 2019							
Apellidos y Nombres del investigador: Gómez Abregú, Luz Pilar Escobar Tornero, María Jesús							
Apellidos y Nombres del experto: <i>MG. ALVAREZ RODRIGUEZ JULIANA CRISTINA</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/REFERENCIAS
ESTRÉS LABORAL	FACTOR EXTRAORGANIZACIONAL	Estilo de Vida	1. ¿Te deprimas cuando no tienes cuentas por desembolsar en el día?	(1) NUNCA	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Comportamiento	2. ¿Tienes tendencia de comer más de lo habitual cuando el cliente cumple con el pago de su cuota en la fecha de su vencimiento?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Medios de comunicación	3. ¿Cuando pasas situaciones estresantes en el trabajo, sueltas tu enfado a tu entorno familiar?	(2) CASI NUNCA	<input checked="" type="checkbox"/>		
			4. ¿Te causa ira cuando no puedes comunicarte por tus clientes morosos?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Variables psicológicas	5. ¿Sientes imposibilidad de conciliar el sueño por la noche cuando estas abrumado por la meta?	(3) AVECES	<input checked="" type="checkbox"/>		
			6. ¿Cumples con dormir 8 horas antes de ir a trabajar?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			7. ¿Te da sueño en el horario de trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	FACTOR ORGANIZACIONAL	Políticas y estrategias de la organización	8. ¿Cuentas con dificultades en cuanto a la organización de la oficina?	(4) CASI SIEMPRE	<input checked="" type="checkbox"/>		
			9. ¿Qué tan frecuentes son actividades de pausas activas en la oficina?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Diseño y estructura de la organización	10. ¿Te dan dolores de cabeza cuando realizas trabajo de campo y no consigues clientes nuevos?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			11. ¿Se te presenta con frecuencia los dolores de cabeza cuando hay sobrecarga de trabajo?	(5) SIEMPRE	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Procesos Organizacionales	12. ¿Presentas problemas de estrés cuando realizas trabajo de campo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			13. ¿Te sientes presionado por los procesos que realizas para cumplir con tu trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto: 			Fecha <i>11/19/2019</i>				

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Título de la Investigación: CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA AGENCIA FINANCIERA CONFIANZA DE HUAYCÁN, ATE -VITARTE, 2019							
Apellidos y Nombres del investigador: Gómez Abregú, Luz Pilar Escobar Tornero, María Jesús							
Apellidos y Nombres del experto: <i>MG. ROMERO ESCALANTE VICTOR FABIAN</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/REFERENCIAS
CLIMA ORGANIZACIONAL	RELACIONES INTERPERSONALES	Toma de decisiones	1. ¿Su opinión en la Agencia es tomada en cuenta al momento de resolver problema?	(1) NUNCA	<input checked="" type="checkbox"/>		
			2. ¿Con que frecuencia se consideran las opiniones de los asesores para mejorar las estrategias de trabajo de campo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Ejecución de trabajo	3. ¿Los asesores Tienen libertad en programar las rutas de visitas de sus clientes?	(2) CASI NUNCA	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Propuesta de actividad	4. ¿Los asesores proponen ideas propias para mejorar las estrategias de la Agencia?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Estándares de trabajo	5. ¿La agencia aplica sus estándares de calidad de servicio a todos sus clientes?	(3) AVECES	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Organización de trabajo	6. ¿Los asesores se organizan eficientemente para realizar campañas?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	COOPERACIÓN	Trabajo en equipo	7. ¿Las personas en la Agencia trabajan en equipo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Empatía laboral	8. ¿Percibes que cuentas con el apoyo de tu jefe inmediato?	(4) CASI SIEMPRE	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Afinidad	9. ¿Sientes que existe integración en la agencia?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	OBJETIVOS	Liderazgo	10. ¿Cuándo le comentas un tema personal a tu jefe lo divulga?	(5) SIEMPRE	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Principios	11. ¿Se aplican los principios éticos en la Agencia en todo momento?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Libertad de Expresión	12. ¿Tu jefatura genera confianza al momento de expresar tus ideas?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Motivación	13. ¿Percibes que existe motivación hacia los colaboradores por parte de los asesores?		<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto:			Fecha <i>11/10/2019</i>				

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Título de la Investigación: CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA AGENCIA FINANCIERA CONFIANZA DE HUAYCÁN, ATE -VITARTE, 2019							
Apellidos y Nombres del investigador: Gómez Abregú, Luz Pilar Escobar Tornero, María Jesús							
Apellidos y Nombres del experto: <i>MG. ROMERO ESCALANTE VICTOR FABIAN</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/REFERENCIAS
ESTRÉS LABORAL	FACTOR EXTRAORGANIZACIONAL	Estilo de Vida	1. ¿Te deprimas cuando no tienes cuentas por desembolsar en el día?	(1) NUNCA	X		
		Comportamiento	2. ¿Tienes tendencia de comer más de lo habitual cuando el cliente cumple con el pago de su cuota en la fecha de su vencimiento?		X		
		Medios de comunicación	3. ¿Cuando pasas situaciones estresantes en el trabajo, sueltas tu enfado a tu entorno familiar?	(2) CASI NUNCA	X		
			4. ¿Te causa ira cuando no puedes comunicarte por tus clientes morosos?		X		
		Variables psicológicas	5. ¿Sientes imposibilidad de conciliar el sueño por la noche cuando estas abrumado por la meta?	(3) AVECES	X		
			6. ¿Cumples con dormir 8 horas antes de ir a trabajar?		X		
			7. ¿Te da sueño en el horario de trabajo?		X		
	FACTOR ORGANIZACIONAL	Políticas y estrategias de la organización	8. ¿Cuentas con dificultades en cuanto a la organización de la oficina?	(4) CASI SIEMPRE	X		
			9. ¿Qué tan frecuentes son actividades de pausas activas en la oficina?		X		
		Diseño y estructura de la organización	10. ¿Te dan dolores de cabeza cuando realizas trabajo de campo y no consigues clientes nuevos?	(5) SIEMPRE	X		
			11. ¿Se te presenta con frecuencia los dolores de cabeza cuando hay sobrecarga de trabajo?		X		
		Procesos Organizacionales	12. ¿Presentas problemas de estrés cuando realizas trabajo de campo?	X			
			13. ¿Te sientes presionado por los procesos que realizas para cumplir con tu trabajo?	X			
Firma del experto: 			Fecha <i>11/10/2019</i>				