



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

**“Clima Laboral y su influencia en el estrés en los colaboradores del Ministerio  
Público de Motupe 2019”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración**

**AUTORES:**

Elorreaga de la Cruz Sonia Libertad (ORCID: 0000-0001-8316-0285)

Rodríguez Ojeda Fiorella (ORCID: 0000-0001-7326-2114)

**ASESOR:**

Dra. Mileydi Flores Fernández (ORCID: 0000-0002-6257-2051)

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**CHICLAYO – PERÚ**

**2019**

## **DEDICATORIA**

A Dios por brindarme vida, salud y sabiduría para poder realizar este proyecto.

A mis padres Oscar y Yolanda por guiarme por el camino correcto.

A mi hija Darine que ha sido un motivo más de culminar toda esta investigación con bien.

A mi hermana Diana por apoyarme siempre en cada momento difícil de mi vida profesional.

A las personas que me han brindado su confianza y apoyo incondicional; ofreciéndome los mejores consejos y haciéndome una profesional de bien, se lo dedico a mi familia.

### **FIGURELLA RODRIGUEZ**

A mi familia y en especial a mis hijas Kumico y Kahory por ser los principales motores de mis Sueños, gracias a ellas por confiar y creer en mí.

A mi madre y mi padre que está en Cielos, por haberme ofrecido amor, sabiduría y por cada una de sus palabras que me guiaron durante mi vida, por formarme con buenos principios y valores para ser una persona de bien.

A todas esas personas que estuvieron conmigo para finalizar el proyecto con satisfacción.

### **SONIA ELORREAGA**

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias a nuestro padre celestial por la vida, por sus bendiciones que recibimos cada día, por ampararnos y no descender en este esfuerzo.

A todos los compañeros que de alguna manera nos brindaron su apoyo.

A la Dra. Mileydi Flores Fernández por su gran ayuda y soporte en este trabajo, al mismo tiempo agradecemos al Ministerio Público de Motupe por accedernos la información necesaria para realizar con facilidad nuestro proyecto.

Elorreaga de la Cruz Sonia.

Rodríguez Ojeda Fiorella.

## ÍNDICE

Caratula	_____	
Dedicatoria	_____	ii
Agradecimiento	_____	iii
Página del jurado	_____	iv
Declaratoria de autenticidad	_____	v
Indice	_____	vi
Resumen	_____	xi
Abstract	_____	xii
I. Introducción	_____	1
II. Metodología	_____	19
2.1 Tipo y diseño de la investigación	_____	19
2.2 Operacionalización de variables	_____	19
2.3 Población, muestra y muestreo	_____	22
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	_____	23
2.5 Procedimientos	_____	24
2.6 Método de análisis de datos	_____	24
2.7 Aspectos éticos	_____	25
III. Resultados	_____	26
IV. Discusión	_____	53
V. Conclusiones	_____	56
VI. Recomendaciones	_____	58
VII. Propuesta	_____	59
Referencias	_____	93
Anexos	_____	98

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población y muestra	22
Tabla 2. Nivel de clima laboral	36
Tabla 3. Nivel de estrés	44
Tabla 4. Nivel de estrés	51
Tabla 5. Prueba estadística t de student	52
Tabla 6: Plan de trabajo	89
Tabla 7. Presupuesto del plan de intervención	91
Tabla 8. Primera dimensión: estructura	111
Tabla 9. Segunda dimensión: responsabilidad	111
Tabla 10. Tercera dimensión: recompensa	112
Tabla 11. Cuarta dimensión: riesgos	112
Tabla 12. Quinta dimensión: calidez	112
Tabla 13. Sexta dimensión: apoyo	112
Tabla 14. Séptima dimensión: normas	113
Tabla 15. Octava dimensión: conflicto	113
Tabla 16. Novena dimensión: pertinencia	114
Tabla 17. Primera dimensión: desempeño laboral	114
Tabla 18. Segunda dimensión: orientación	114
Tabla 19. Tercera dimensión: tareas	115
Tabla 20. Cuarta dimensión: ambiente de trabajo	115
Tabla 21. Quinta dimensión: jornada laboral	116
Tabla 22. Sexta dimensión: entorno social	116
Tabla 23. Primera dimensión: desempeño laboral	117
Tabla 24. Segunda dimensión: orientación	117
Tabla 25. Tercera dimensión: tareas	118

Tabla 26. Cuarta dimensión: ambiente de trabajo _____	118
Tabla 27. Quinta dimensión: jornada laboral _____	119
Tabla 28. Sexta dimensión: entorno social _____	119

## ÍNDICES DE FIGURAS

Figura 1: Factores del proceso de cambio del clima laboral _____	10
Figura 2: Tipología de clima laboral según Likert _____	12
Figura 3: Estresores según su tipo _____	14
Figura 4: Modelo de Estrés orientado a Esfuerzo – Recompensa de Siegrist (1998) ____	17
Figura 5: diseño para la contratación de la hipótesis _____	19
Figura 6: Primera dimensión: Estructura _____	26
Figura 7: Segunda dimensión: Responsabilidad _____	27
Figura 8: Tercera dimensión: Recompensa _____	28
Figura 9: Cuarta dimensión: Riesgos _____	29
Figura 10: Quinta dimensión: Calidez _____	30
Figura 11: Sexta dimensión: Apoyo _____	31
Figura 12: Séptima dimensión: Normas _____	32
Figura 13: Octava dimensión: Conflicto _____	33
Figura 14: Novena dimensión: Pertinencia _____	34
Figura 15: Nivel del Clima Laboral _____	36
Figura 16: Primera dimensión: Desempeño laboral _____	37
Figura 17: Segunda dimensión: Orientación _____	38
Figura 18: Tercera dimensión: Tareas _____	39
Figura 19: Cuarta dimensión: Ambiente de Trabajo _____	40
Figura 20: Quinta dimensión: Jornada laboral _____	41
Figura 21: Sexta dimensión: Entorno Social _____	42
Figura 22: Variable estrés _____	44
Figura 23: Primera dimensión: Desempeño laboral _____	45
Figura 24: Segunda dimensión: Orientación _____	46

Figura 25: Tercera dimensión: Tareas _____	47
Figura 26: Cuarta dimensión: Ambiente de Trabajo _____	48
Figura 27: Quinta dimensión: Jornada laboral _____	49
Figura 28: Sexta dimensión: Entorno Social _____	50
Figura 29: Variable estrés _____	51
Figura 30: Comparación de Pre y Post Test _____	52
Figura 31: Organigrama de Ministerio Público Motupe _____	65
Figura 32: Pilares de la propuesta _____	67
Figura 33: Estrategias de la propuesta _____	68
Figura 34: Diagrama de Gantt _____	90



## RESUMEN

En la presente investigación titulada “Clima Laboral y su influencia en el estrés de los colaboradores del Ministerio Público de Motupe 2019”. La cual tuvo como objetivo principal proponer estrategias basadas en el Clima Laboral para la disminución de estrés de los colaboradores del Ministerio Público de Motupe 2019. Para ello la investigación presentó un diseño pre- experimental en el cual se empleó los Instrumentos de recolección de datos (encuestas), uno de clima laboral basado en la teoría de Chiavenato y el segundo respecto a la variable de estrés, basado en modelo psicosocial del estrés en el trabajo de Werther & Davis en ambas se incluso la escala de orden Likert, contuvieron 16 ítems para la variable independiente el Clima Laboral y 22 para la variable dependiente el Estrés Posteriormente del análisis de los resultados obtenidos, se logró establecer que el nivel del clima laboral de los colaboradores antes de la ejecución de la propuesta fue de nivel MEDIO ya que el 46% de los colaboradores (mayoría) obtuvo dicho nivel, asimismo el nivel de estrés obtuvo un nivel medio con 58% de los resultados. Finalmente, después de aplicar la propuesta establecida en la investigación se procedió a la aplicación por segunda vez de la encuesta de estrés laboral, donde se observó un incremento en el nivel bajo de estrés laboral (la escala más baja), pasando de 31% de colaboradores con bajo estrés a 51% de los colaboradores (mayor parte), incrementando un 20%. Concluyendo que la propuesta obtuvo un cambio positivo y se logró ver una mejora en la variable de estrés laboral. Es por ello que se recomienda aplicar estrategias de clima laboral para mejorar el estrés laboral en la empresa.

**Palabras Clave:** Clima laboral, estrés

## **ABSTRACT**

In this research entitled "Work Climate and its influence on the stress of employees of the Public Ministry of Motupe 2019". Which had as main objective to propose strategies based on the Work Climate for the reduction of stress of the employees of the Public Ministry of Motupe 2019. For this, the research presented a pre-experimental design in which the Data Collection Instruments were used ( surveys), one of the work environment based on the theory of Litwin and Stringer and the second regarding the stress variable, based on the psychosocial model of stress at work of Werther & Davis in both cases including the Likert order scale, contained 16 items for the independent variable the Work Climate and 22 for the dependent variable the Stress After analyzing the results obtained, it was possible to establish that the level of the work environment of the employees before the execution of the proposal was of the MEDIUM level since the 46% of the collaborators (most) obtained this level, also the stress level obtained a medium level with 58% of the results you. Finally, after applying the proposal established in the investigation, the work stress survey was applied for the second time, where there was an increase in the low level of work stress (the lowest scale), going from 31% of employees with low stress to 51% of employees (mostly), increasing by 20%. Concluding that the proposal obtained a positive change and it was possible to see an improvement in the labor stress variable. That is why it is recommended to apply work climate strategies to improve work stress in the company.

**Keywords:** Work climate, stress

## **I.INTRODUCCIÓN**

Tras las últimas investigaciones a nivel internacional, los problemas de las empresas han llegado a evolucionar y a enfocarse más en factores o variables que se encuentren vinculados a temas de tipo psicológicos, afectivos o emocionales, mismos que puedan presentar colaboradores y que de alguna forma pueda perjudicar la correcta labor de los mismo; por otro lado, la salud física y mental de cada uno de los colaboradores de una corporación es la primera necesidad de los líderes, ya que de esta depende el adecuado desarrollo de la empresa. En Colombia, (Ángulo, Bayona, & Esparza, 2014), mencionaron que organizaciones dedicadas al sector servicios, son las más vulnerables a este tipo de problemas, conllevando incluso a una patología y para que esto no suceda muchas de las empresas emplean estrategias que permitan el adecuado clima o las condiciones necesarias para la comodidad de los trabajadores, sin embargo pese a diferentes estrategias aplicadas existe cierto nivel de riesgo profesional, ya que no se ha identificado correctamente la influencia del entorno físico o de factores internos de los trabajadores sobre dicho estrés; así mismo muchas de las investigaciones sobre clima laboral y estrés, en pocas palabras del ámbito Psicológico de la administración; se encuentran destinadas a empresas o al sector privado, subestimando la importancia de éstas en el ámbito público, que son en gran medida lugares donde se puede apreciar ciertos aspectos que conllevan a definir estrés en los trabajadores, debido a los largos trámites, falta de tecnología y descuido en los procesos; también el autor (Willis, Reynolds, & Lee, 2019), mencionó que en Australia, tanto el clima laboral como el estrés, han llegado a ser factores determinante de resultados en los medios de trabajo, por ende los estudios en especial las instituciones de servicio público van en aumento; por otro lado en la India, el autor Singh & Sharma (2017), mencionaron que estrés en el entorno laboral es muy usual en organizaciones, de todo tipo y en todos los niveles. El estrés puede ser causado por una serie de cosas, desde el físico, alguna amenaza, peligro, emocional como la tensión y la preocupación en el trabajo o para la familia. El estrés en el entorno laboral, por lo general es causado por condiciones desfavorables en el lugar de trabajo. Estas condiciones pueden estar relacionadas con las políticas de la organización, como la reducción de personal o el rediseño, lo que conlleva el temor a perder el trabajo, la política entre los compañeros de trabajo, los supervisores excesivamente exigentes, la sobrecarga laboral que conduce al agotamiento o la falta de coordinación entre los equipos que causan cuellos de botella.

En Brasil, Almeida, Schio, Lemos, & Flores (2018), describió la problemática del clima laboral en las organizaciones, y mencionó que los problemas de recursos humanos se encuentran determinados por el clima laboral de dichas organizaciones, debido a que el ambiente que les rodea, el cual puede llegar a repercutir tanto positiva como negativamente en los trabajadores, generando deficiencias en el quehacer cotidiano, además de generar problemas psicológicos como la desmotivación y el estrés, en todos los niveles tanto para gestores o líderes, como para los colaboradores de menor rango en la organización. Por ende en los últimos años, el enfoque psicológico de la administración ha llegado a tener una mayor repercusión; además en Ecuador, Ramos, Pantoja, Tejera, & González (2019), en un estudio realizado, identificaron los principales causantes del estrés en el entorno ocupacional de las instituciones públicas, siendo considerado a Factores individuales del trabajo, los roles de la gerencia, las relaciones en el trabajo, las líneas de carrera y los logros, las estructuras organizacionales son muy importante en el clima, y por último el interfase trabajo y familia. Estos factores desencadenan síntomas de estrés que repercuten considerablemente en la cotidiana labor de un colaborador de una institución de tipo pública.

En el Perú, el estrés de tipo ocupacional, ha tenido mayor importancia en los últimos años llegándose a considerar como un factor de riesgo ocupacional. En el entorno gubernamental o público, se han llegado a generar muchos convenios para prevenir este tipo de riesgos, que afectan la salud de los trabajadores, es así como dio paso a la ley número 29783, conocida como “Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo”, misma que tuvo su posterior modificatoria mediante la ley número 30222, en dicha ley se toma en cuenta todo tipo de riesgos, desde los biológicos, por enfermedades, por las posiciones en el trabajo, y las psicológicas, dentro de las cuales se encuentra el estrés (Polo, 2015), de acuerdo a Velásquez (2017), 8 de cada 10 trabajadores sufren de problemas relacionados con el estrés. Por ende instituciones como el poder judicial viene haciendo incapié en sensibilizar a las autoridades a tomar cartas en el asunto, ya que según se menciona, este tipo de problemas es causado por externalidades en el medio laboral de los trabajadores y por ende es responsabilidad de escaso laboral del Ministerio del trabajo, el tratar de cambiar dichas condiciones.

En el ministerio público del distrito de Motupe, se ha llegado a identificar diversos problemas con respecto al estrés laboral, por el poco personal que se encuentra laborando generando una exagerada carga de trabajo, por otra parte conociendo al Perú, como un país centralista, el apoyo a los programas de dicho ministerio es ínfimo, generando frustración y malestar en los trabajadores, factores que se relacionan con una mala gestión, la poca comunicación también son palpables, los trabajadores poco comparten sus problemas o incomodidades, haciendo de los mismos más distantes, la falta de reuniones que ayude a generar relaciones más estrechas entre trabajadores, hace del clima laboral un ambiente problemático. Identificaron todo ello es que en la institución urge una evaluación del estrés y del clima laboral.

Si analizamos internacionalmente encontramos que en Brasil, Da Cruz, Souza, Nascimento, & Souza (2018), estudiantes de la universidad Estatal de Paraíba de Brasil, en su investigación de corte transversal, ex post facto, titulada “Clima organizacional y estrés laboral en funcionarios técnico-administrativos universitarios”, tuvo como objetivo principal evaluar la importancia del clima laboral y el estrés laboral servidores técnico-administrativos universitarios, para lo cual se utilizó como instrumento Escala de Estrés en el Trabajo (siendo el autor Paschoal y Tamayo (2004), así como también la escala de clima organizacional ECO de Martis (2008), ambas escalas previamente validadas. Las mismas que fueron aplicadas a una muestra no probabilística accidental de 205 técnicos (71% de la población), caracterizada por la voluntariedad y disponibilidad de tiempo para su aplicación, finalmente se obtuvieron los resultados con los cuales pudimos concluir que tienen en su mayoría tienen un nivel tolerable de estrés, además que la cohesión entre compañeros fue positivo para la influencia del estrés, así como el de apoyo de la jefatura, se sugiere minimizar el estrés, estimulando el soporte social entre jefes y empleados, por otra parte en México Ibarvo, Portillo & Nuñez (2017), basándose en la Área de investigación: Administración de recursos humanos, realizaron su investigación titulada “Estudio Del Clima Organizacional Y El Nivel De Estrés De Los Trabajadores De Los Juzgados Familiares Tradicionales De La Ciudad De Chihuahua” la cual fue presentada en el XXII congreso internacional de contaduría, administración e informática, esta es de tipo mixto (cuantitativo y cualitativo) con enfoque descriptivo - correlacional, ya que pretende medir la relación entre las variables de estudio (su objetivo principal), y adicionalmente a ello se logró determinar el nivel de clima organizacional, determinar los factores y el nivel de estrés en el juzgado. Para ello, fue fundamental desarrollar dos

instrumentos, el principal fue el Inventario de Burnout de Maslach (MBI), que consistió en 3 dimensiones (Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal) y el segundo es una escala tipo Likert con ítems que pretenden medir el clima organizacional, estos instrumentos fueron aplicados a una muestra de censo de 198 trabajadores, en el cual arrojó como resultado que la hipótesis establecida fue válida, ya que se comprobó que mientras mayor sea el clima organizacional menor nivel de estrés presentarán los trabajadores, además también se logró analizar que la relación con el jefe y la estabilidad en el empleo, son los factores de mayor estrés en los trabajadores, al mismo tiempo González (2014), en el mismo país, realizó una investigación titulada “Estrés y desempeño laboral” (Estudio Realizado En Serviteca Altense De Quetzaltenango), la cual fue de diseño explicativo descriptivo, teniendo como objetivo establecer la relación que tiene el estrés con el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A. para el cual se tuvo que determinar el nivel de estrés, evaluar el nivel de desempeño y verificar las consecuencias que genera el estrés, para lo cual se aplicó como instrumento la escala de Apreciación del Estrés, EAE de Fernández y Mielgo a una muestra de 50 personas adultas, entre 25 y 50 años, pertenecientes al área de mecánica, administración y ventas de la empresa. Dando como resultado la comprobación de la hipótesis, con un mínimo de significancia de 0.05, es decir si existe relación entre ambas variables (estrés laboral y desempeño laboral), también encontramos que, en Ecuador, Naranjo (2015), en su investigación titulada ““La influencia del estrés laboral en el clima organizacional en la empresa de Catering Del Valle”. Realizado en la ciudad de Quito, Ecuador, fue realizado con el objetivo de identificar cómo influye el nivel de estrés laboral de los colaboradores en el clima organizacional y así identificar la hipótesis correcta. Esta investigación se realizó con el método inductivo, ya que se trata de generalizar la información extraída, además deductivo ya que del ámbito general se va a analizar el problema en específico, y la observación. Se trabajó con una población (la cual equivale a la muestra utilizada) de 25 personas de la empresa de Catering Del Valle, en las cuales se aplicó técnicas como la observación y la entrevista, y lo más importante se aplicó el instrumento del cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), con respecto a la variable estrés y Escala de Clima Organizacional (EDCO), con relación a la variable de clima organizacional. Se llegó a la conclusión en la empresa el estrés laboral está afectando el clima organizacional, llegando a niveles que afectan la insatisfacción de los trabajadores, mostrando un nivel de agotamiento emocional, y por último en China, Tze & Vong (2018), realizaron una investigación en la ciudad de Macao, que llevó por título

¿El clima organizacional modera la relación entre el estrés laboral y la intención de quedarse?: Evidencia de la RAE de Macao, China, dicha investigación la influencia moderadora del clima organizacional en la relación entre el estrés en el entorno laboral y la intención de permanecer en el puesto de trabajo, para ello la investigación tuvo que aplicar encuestas en la ciudad de Macao, China, tras la prueba de correlación se obtuvo resultados altamente significativos, determinando que el clima organizacional, es el principal causante de estrés laboral y de la alta rotación en los puestos de trabajo en la ciudad de Macao, por ende los autores recomiendan realizar acciones que permitan mejorar aspectos que repercutan en el clima laboral, como trato al trabajador, ambiente laboral, capacitaciones y la disposición de herramientas que permitan la comodidad del trabajador, en pocas palabras la organización deben dejar de lado el enfoque clásico hacia el cliente y tener en cuenta también el enfoque hacia el trabajador.

Lo que a nivel nacional refiere se identificó que en Ancash, Castillo (2017), realizó una investigación, titulada como: “Relación entre clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central – 2017”, siendo de importancia ya que la población de estudio mostraba carencia de motivación sus funciones, posiblemente por el desarrollo de estrés y mal clima, características de la entidad pública donde laboran. Primero se estableció el tipo de investigación, la cual fue diseño descriptivo, es decir se centra en analizar cada una de las variables y correlacional, que a su vez busca relación e influencia entre ellas. Siendo la población estudiada de 256 trabajadores del Gobierno Regional de Ancash Sede Central, incluyendo presidencia, secretaria, oficinas, gerencias y sub gerencias; sin embargo solo se trabajó con una muestra de 30 trabajadores que tenía como característica en común que contaban con contrato de locación de servicios, eligiéndose de manera aleatoria; a ellos se le aplicó dos cuestionarios, uno sobre clima organizacional basado en las dimensiones ambiente físico y cultural, comunicación, reconocimiento e innovación, por otra parte se utilizó el cuestionario de estrés laboral basado en las dimensiones agotamiento, depreciación y falta de realización personal. En el cual los resultados fueron positivos para la relación de las variables puesto a que el grado asociativo fue de 0,5, en pocas palabras significa mientras mejor clima, menor estrés laboral, también ubicamos que en Huacho, Murgurza (2018), con la meta de obtener el título de licenciada en administración presentó su investigación de tipo no experimental transeccional descriptivo correlacional titulada “El Estrés Laboral Y Su Influencia En El Clima Organizacional De La Empresa Inversiones Civiles Santa Rosa Sac-Mallay 2017” a vías

obtener resultados que servirán para mejorar el clima laboral negativo que se desarrollaba en la empresa, por lo cual se establecieron objetivos como, Demostrar la influencia entre el estrés laboral ( factores ambientales, organizacionales y personales ) y el clima organizacional en la empresa, para lo cual se desarrolló como instrumento un cuestionario de 50 ítems en total en el cual involucra las dos variables de estudio (estrés laboral y clima organizacional) basado en dimensiones, en el estrés los 3 factores anteriormente mencionados y en cuanto a clima las dimensiones fueron comunicación organizacional, estilo de liderazgo, organización del trabajo, relaciones interpersonales, condiciones de trabajo y políticas de recursos. Aplicándose a una muestra poblacional de un total de 20 trabajadores de la empresa Inversiones Civiles Santa Rosa Sac–Mallay, obteniendo como resultado que existe una correlación positiva media del 57.9 %, entre las variables de estudio, siendo el factor ambiental más resaltante y el factor personal no es influyente en el clima organizacional, finalmente se recomienda establecer momentos de relajación dentro del horario de trabajo y hacer reuniones con objetivos de compañerismo con el objetivo de aliviar el estrés rutinario, además en Lima, Coronado (2017), en su investigación titulada “El clima organizacional y el estrés laboral del área de emergencia del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud de la Ciudad del Cusco, 2016”, presentaron como objetivo principal determinar la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en el área anteriormente mencionada, para lo cual se debió evaluar factores de clima organizacional como: liderazgo motivacional, relaciones interpersonales y control de personal , y su debida su relación con la segunda variable de estrés laboral . Esta investigación tuvo como método cuantitativo y fue de tipo correlacional, ya que busca la relación entre dos variables, para lo cual se desarrolló como instrumento el cuestionario el cual tiene ítems referentes a cada factor relacionado con las variables, esta se calificó con escala tipo Likert: Nunca, Casi nunca, Siempre, Casi siempre y A veces, Este cuestionario fue aplicado a una muestra de 59 trabajadores de una población de 84, el tipo de muestreo a utilizarse es de tipo intencionado, no probabilístico. Los resultados obtenidos después de la aplicación del instrumento fue que la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral es alto, por otra parte, el clima organizacional es considerado como inadecuado y el nivel de estrés como alto, por último en la ciudad de Lima, Quispe (2016), presentó una investigación bajo el título: “Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima”, la cual tuvo por finalidad o propósito el determinar la relación entre los niveles de estrés y el clima laboral en los colaboradores de una empresa privada. Por lo cual se tuvo como identificar los diferentes



niveles de estrés, identificar el clima laboral y establecer las diferentes variables. Esta investigación fue de tipo descriptivo, correlacional y explicativo, puesto que se habló y analizó cada variable de manera explicativa a vías de identificar el nivel de influencia o dependencia entre las mismas. Es por ello que se trabajó con una población de 168 sujetos entre hombres y mujeres, con la característica de edad entre 20 y 58 años y trabajan en una empresa privada de surquillo, esta población fue la muestra de tipo no probabilístico intencional utilizada, a la misma que se aplicó Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS y Escala CLSPC (identificar el nivel de clima laboral), con una escala de tipo ordinal. Después de haber analizado la información extraída, se llegó a la conclusión de que, si existe relación entre ambas variables, por lo cual es necesario un buen clima laboral para llegar a niveles bajos de estrés en la empresa.

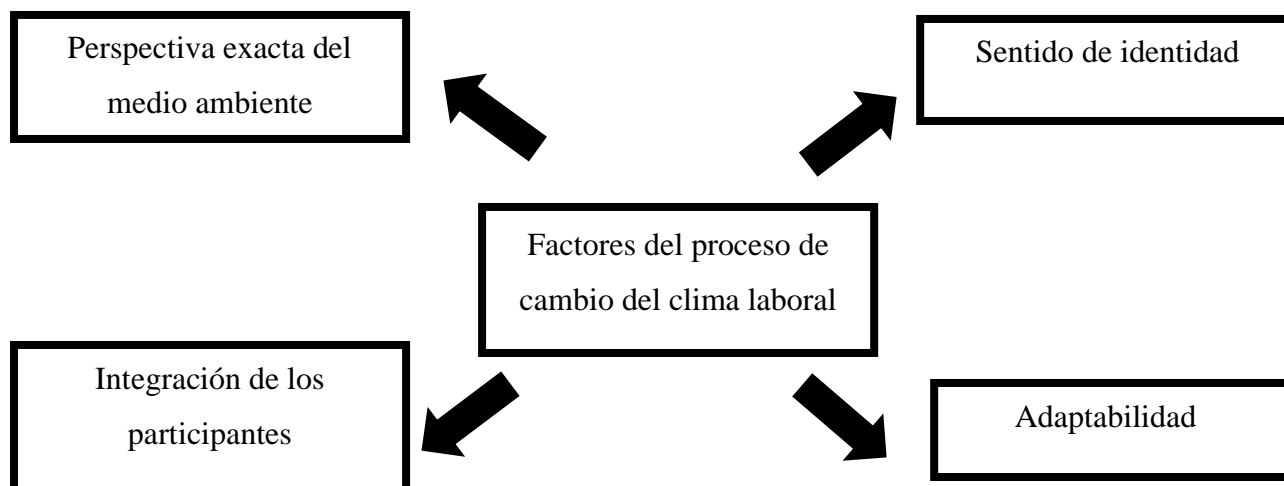
Al analizar localmente se encontró que, en Lambayeque, Flores (2015), perteneciente a la universidad Señor de Sipán de Pimentel desarrollo una investigación para lograr el grado de licenciado en administración titulado “Niveles de estrés laboral en trabajadores del Ministerio Público, Distrito Fiscal De La Libertad – 2015”. Fue una investigación de tipo descriptiva- propositiva, es decir que se obtendrá un resultado como una propuesta, estrategias, etc. para resolver una problemática, además también es de corte transversal, realizado en un determinado momento. El objetivo principal fue de determinar los niveles de estrés laboral de los trabajadores, para lo después de revisión bibliográfica y con base teórico se desarrolló como instrumento el cuestionario “RIAECO3”, la cual se aplicó a la muestra censal del total de trabajadores del ministerio público (225), dando como resultado que el nivel de estrés es de medio con un 73%, seguidamente encontramos a los autores Díaz & Farro (2017), pertenecientes a la Universidad Pedro Ruiz Gallo desarrollaron una investigación titulada “Estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Regional Lambayeque, 2016”. Investigación de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo correlacional, basado en teorías según cada variable, en lo que respecta a estrés se utilizó teoría transaccional del estrés de Lazarus y Folkman y lo que respecta a clima laboral se basó en la teoría Bifactorial de Herzberg, la cual tuvo como objetivo principal identificar la relación entre el estrés y la satisfacción de los trabajadores, por lo cual se trabajó con una población de 33 trabajadores de centro quirúrgico, tomando como muestra toda la población (33) por una pequeña población, siempre una muestra censal de tipo no probabilístico Intencional, por lo cual se utilizó como método la encuesta y como instrumento cuestionario de “The Nursing Stress Scale” (NSS), la cual mide las situaciones y niveles de estrés en las

personas, la cual tuvo 34 preguntas basada en una escala de Likert y el Cuestionario De Satisfacción Laboral Por El Minsa el cual analiza la percepción de los trabajadores con respecto a la satisfacción que sienten laborando en sus puestos de trabajo. Luego de analizar los resultados se llegó a la conclusión de que las enfermeras presentan un nivel medio de estrés, además que los niveles más altos de estrés estuvieron relacionados en el ambiente físico, mientras que el nivel medio de estrés estuvo relacionado más con el factor psicológico y social; con respecto a la satisfacción laboral se encuentra con un nivel medio y que los factores que generan mayor satisfacción se encontraron relacionados con el salario y recompensas, finalmente se reveló que sí existe relación entre ambas variables. En las definiciones del Clima Laboral el autor Chiavenato (2006) en su *Estructura Organizacional* designa limitaciones, impone autoridad, crea reglas, etc. mientras menos límites y mayor libertades tengas los trabajadores, mayor nivel de clima laboral habrá, así mismo en *responsabilidad* influye mucho en la conducta de los trabajadores la aceptación de iniciativa se toma decisiones que les permitan los superiores, de igual forma en *riesgos* de vez en cuando asumir riesgos y desafíos nuevos promoverá el mejor desenvolvimiento de los empleados, mientras más se esté en la zona de confort menor nivel de clima se percibirá, por otra parte encontramos el factor *recompensas* en el cual se debe entregar incentivos por un buen trabajo realizado, estimulará a los trabajadores promoviendo el buen clima laboral, por consiguiente el *Calor y Apoyo* que promueve la amistad, compañerismo, trabajo grupal, apoyo mutuo e integración. Incrementa el clima laboral, y por último factor tenemos el *Conflicto* que motiva el intercambio de ideas y opiniones, promueve el dialogo y genera soluciones a los conflictos.

Según Domínguez los factores principales que causan un mal clima laboral son *Carencia de motivación* refiere a características como desconocimiento de funciones por el trabajador, lo que provoca falta de involucramiento o participación dentro del trabajo, no existen incentivos ni tampoco reconocimientos al desarrollar su trabajo de manera eficaz, todo esto da como resultado la perdida de ilusión en el trabajo es decir la motivación, así mismo los *rumores* provocan confusión y distracción, y podrian llegar a ser graves, perjudiciando a los trabajadores como a los empleadores, como por ejemplo: el rumor de una reducción de personal, o que la empresa esta en la quiebra, etc. esto altera la información y perjudica la confianza en la organización, tambien *poca remuneración* es el factor de suma vitalidad, el cual si no es adecuada puede ser muy perjudicial, sobretodo si existen sueldos a comparar entre compañeros, al mismo tiempo *Mobbing (Acoso en el trabajo)* es una agresión psicologica dificil de identificar entre los trabajadores, consiste

en el menosprecio, humillación, burla por incapacidad, entre otras acciones de parte mayormente de un superior sin embargo también se da entre compañeros.

Según el CIS (centro de investigaciones sociológicas) citado en Rubio (2015) el aspecto económico se valora mucho de un trabajo sin embargo existen aspectos como el clima laboral que al no ser buena, terminan en la renuncia o término del lazo laboral, es por ello se establecen los indicios del deterioro del clima laboral según CIS, los cuales son: agrupación de bandos, cumplimiento de horario solo por cumplir, sentimiento apático con la empresa, hacer monótono las funciones, peleas entre compañeros, malestar, enojo, irritabilidad, etc., además se ha asignado adicionalmente tres aspectos sumamente resaltantes de un mal clima laboral en lo cual encontramos: el *Sueldo* donde el trabajador no se encuentra satisfecho con el aumento, es decir no cubre sus expectativas o sus necesidades, esto también refiere a incentivos económicos por el logro de objetivos, otro aspecto es *Jefes autoritarios* este tipo de jefe no permite la participación y desenvolvimiento de capacidades de los trabajadores, de la misma manera tenemos la *experiencia* no se logran los objetivos, no se resuelven los conflictos, es decir no se genera experiencia en disponer recursos y estrategias para la mejora de la organización. En cuanto el libro de Chiavenato (2006) el proceso de cambio del clima laboral la organización es un sistema muy complejo, cada uno tiene sus propias características y su estado actual. Muchas veces se desea cambiar el estado del clima actual y llevarlo hacia una perspectiva más positiva, perfeccionándose continuamente, para esto se resalta que el proceso de cambio tanto del clima organizacional como de la cultura organizacional puede lograrse a través de una capacidad innovadora, que reúne estos 4 factores: *Adaptabilidad* que al reaccionar o responder de manera flexible a las circunstancias, adaptarse a las circunstancias, integrarse a las nuevas tareas y actividades, ser buen receptor de ideas y opiniones ya sea dentro de la organización como de agentes externos, con respecto al *Sentido de identidad* conocer el pasado y presente de la empresa, compartir los objetivos con el resto de participantes, sintiéndose identificado con su trabajo, funciones, equipo, etc., acerca a la *perspectiva exacta del medio ambiente* tener la capacidad de indagar, diagnosticar el medio ambiente, en relación con la *Integración de los participantes* para que el trabajo sea integrado, en equipo y armonía.



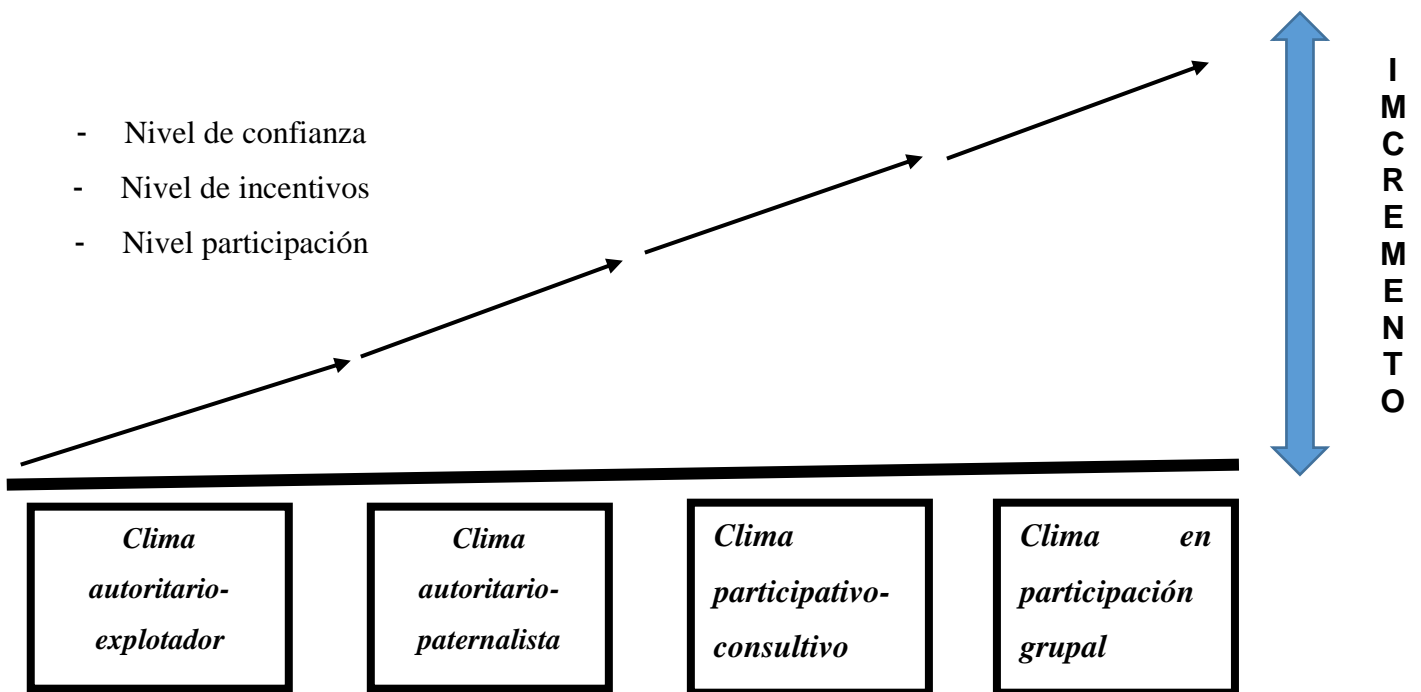
**Figura 1: Factores del proceso de cambio del clima laboral**

*Fuente: Elaboración propia (Chiavenato ,2006)*

Acerca del enfoque para mejorar la calidad del clima laboral, según Werther & Davis (2008), en la mayoría de organizaciones el departamento o área de recursos humanos, es el encargado de crear y ejecutar diversos programas con la finalidad de incrementar el clima organizacional, para esto es fundamental el apoyo de todos los niveles gerenciales, que a largo plazo lograrán los objetivos trayendo consigo mayor productividad, siguiendo estos enfoques mejorarán la calidad del clima laboral: *En primer lugar la participación del empleado:* muchas veces el mismo trabajador suele juzgar su rol y funciones dentro de la empresa, siendo la participación de los empleados que es un método comúnmente empleado en las empresas, consiste en inducir a los trabajadores a realizar papel activo y responsable asumiendo roles y tomando decisiones, esto incrementará el sentido de pertenencia. Sin embargo no es suficiente la participación ocasional sino que se transforma en parte integral del trabajador y la filosofía de la organización, *por otra parte la asignación de responsabilidades:* a los empleados se les debe asignar roles y responsabilidades que les hagan sentir capaces; a lo largo de los años se han ido creando métodos que promueven la asignación de responsabilidades en los trabajadores, como es el caso de Círculos de Calidad, consiste en un grupo de trabajadores al que se le asignaba la responsabilidad de identificar y solucionar problemas laborales cotidianos, así como éste también existen grupos autónomos de trabajo, o determinación, entre otras estrategias para designar ciertas tareas o responsabilidades a los trabajadores, *por último término comunicación con el personal:* parte fundamental del clima laboral está ligado a la necesidad que tiene las personas de mantenerse informados y esto se logra a través de un

sistema de comunicaciones, es por ellos que es fundamental que la organización cuente con una estrategia de comunicación como misión, visión, objetivos, etc. ya sea formal, informal o tecnológico, sino que sea claros e integren a todo el personal, realizando estrategias para mejorar la comunicación ascendente y descendente.

En relación a la teorías de Clima Laboral organizacional de Rensis Likert (1968), Likert desarrollo una teoría de análisis del clima organizacional en el que se fundamentó en tres variables, estas son causales, intermedias y finales, que finalmente resumen en tipos de climas organizacionales, estas variables tienen sus características individuales, que influyen de manera diferente dentro de la organización siendo: *Variables Causales* es variables de carácter independiente, como estructura, decisiones, capacidades, habilidades entre otros que evolucionan y ayudan a obtener resultados organizacionales, a continuación las *Variables intermedias* miden el bienestar interno de la organización, siendo fundamentales el compromiso, rendimiento, eficacia, motivación, etc., por otro lado las *Variables finales*, estas con resultantes de las dos variables anteriores, que se centran en temas de productividad, incremento y su calidad; Así mismo las variables causales, intermedias y finales traen consigo la creación de tipos de clima laboral, como es el clima autoritario- explotador, clima autoritario paternalista, clima participativo-consultivo y clima en participación grupal, de manera que el *clima autoritario- explotador* carece de confianza en los trabajadores, no da incentivos ni deja participar e involucrar en las decisiones. Se caracteriza por ser el extremo negativo de esta tipología, además el *clima autoritario- paternalista* el nivel de confianza entre subordinado y superior es aceptable, se imponen recompensas pero también sanciones según la labor desempeñada, escasa libertad de toma de decisiones de los subordinados, así mismo el *clima participativo- consultivo disfruta de una* buena confianza, mucho prestigio y autoestima con los empleados ya que piden opiniones y toma de decisiones centrales de parte de ellos, comunicación descendente, del mismo modo tenemos el *clima en participación grupal* plena confianza, motivación y nivel de toma de decisiones de parte de los trabajadores, este es el nivel óptimo deseado por las organizaciones.



**Figura 2: Tipología de clima laboral según Likert**

*Fuente: Elaboración propia (Likert ,1968)*

El siguiente punto trata del *cuestionario de clima laboral de Litwin y Stringer*

citado en Contreras & Matheson (1984) consideran el clima laboral como conjunto de propiedades que se pueden medir y se perciben por las personas que trabajan dentro de la empresa, e influyen principalmente en el rol y eficacia de sus funciones, así mismo estos personajes desarrollaron un instrumento (cuestionario) basado en su teoría, la cual consiste en 9 dimensiones fundamentales de este término “Clima Laboral”, primera mente tenemos la dimensión *estructura*, Restricciones, reglas y control formal de la organización a los trabajadores, *Responsabilidad*, de tomar decisiones sin pedir permiso, independiente, la *recompensa*, por el buen trabajo realizado sin castigos ni sanciones, *Riesgos*, establecer desafíos moderados, *calidez*, fortalecimiento de lazos amicales, confraternidad, *apoyo*, trabajo en equipo, *normas*, respeto a las reglas y logro de exigencias (metas) individuales de la organización, *conflicto*, promueve el dialogo y resolución de problemas laborales, por último tenemos la dimensión *identidad*, sentirse parte de la organización; además estas nueve dimensiones que proponen Litwin y Stringer, tienen sus ítems correspondientes, siendo un total de 50 ítems en el cuestionario de clima laboral, la cual fue probada confirmando su consistencia, para el logro del objetivo, obtener un perfil del clima organizacional dentro de una institución.

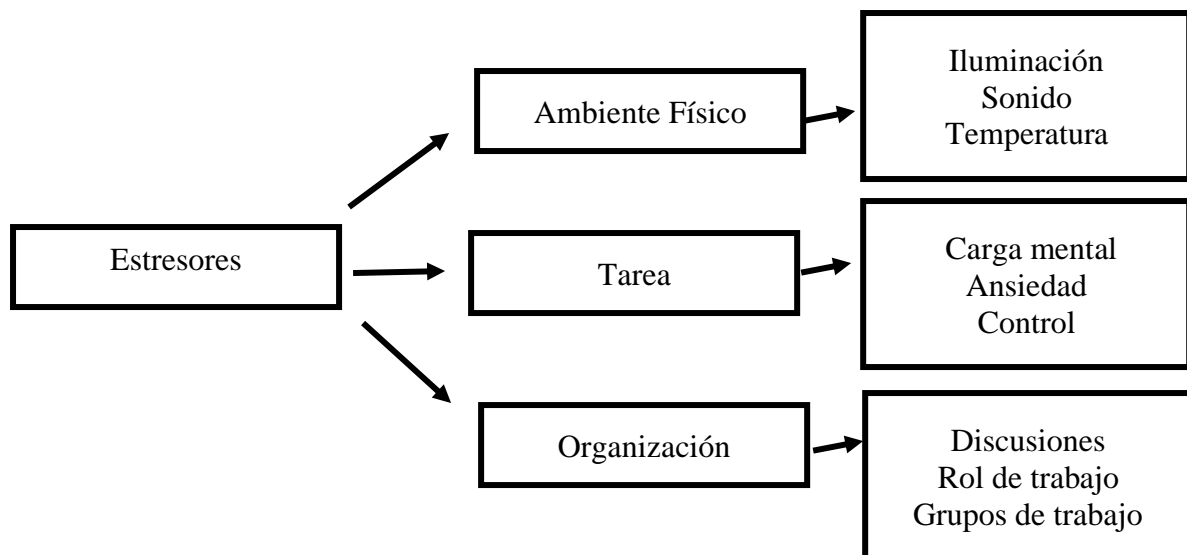
Con respecto a las dimensiones de la teoría relacionada con Estrés, según el autor Rostagno (2014) considera el estrés como una respuesta natural del ser humano, es decir se produce porque sí, es la manera que el cuerpo reacciona para protegerse de algún agente, el cuerpo humano es muy inteligente, si percibe una amenaza (agente estresor) se prepara para luchar contra esta o retirarse y escapar de la misma si siente que no puede competir con ella, así funciona el estrés, además, el autor Hoyo (2013), define el término de estrés como respuesta física, mental y de actitud de una persona que desea adaptarse y seguir las diferentes presiones en diferentes ámbitos de la vida. El estrés laboral surge en el ámbito del trabajo, se da un desajuste entre el puesto de trabajo, específicamente en el trabajador, exactamente no se siente capaz de afrontar un problema y esto le causa estrés, por otra parte al hablar de estrés en el ámbito del trabajo, según Iniesta (2016) nos menciona como conjunto de reacciones principalmente de carácter físico y psicológico que tiene el empleado frente a factores externos del trabajo, estas pueden afectar su físico, su conducta, emociones, etc., mayormente acompañadas con agotamiento, angustia y frustración, afectando el desempeño laboral.

A continuación, tenemos el tipo de estrés según Merino (2013), quien ha estudiado el estrés a lo largo de los años, ha logrado definir dos tipos principales de estrés: Estrés positivo (Eustrés): Es aquel que el empleado asume como un reto, asumiendo una actitud de adaptabilidad, derrotando al agente estresante, ganando frente a este, estrés negativo (Distrés): Este es el opuesto a Eustrés ya que no logra a tener esa actitud adaptativa frente al estresor, sino que por el contrario causa malestar, frustración y cansancio, los dos tipos vistos anteriormente son los principales descritos por Merino (2013) sin embargo no son los únicos, ya que a este se le adicionan 4 tipos secundarios los cuales son: El mobbing, es el acoso laboral el cual es fuente de estrés en el trabajo, genera incomodidades, agreciones y peleas en este ambito laboral, además de que presiona psicológicamente a los trabajadores, Crono estrés, se fundamenta en la constante rotación de horarios de trabajo, así como la distribución de funciones y roles, El síndrome del estrés postraumático, se da después de un evento o amenaza traumática, como robo, violación, etc, generando síntomas muchas veces graves creando un trastorno psicológico, el síndrome de “burnout”, Se caracteriza por manifestar actitud de agotamiento en el trabajo y se refleja a los demás mediante sentimiento de odio, rencor, envidia, hacia los demás trabajadores, mayormente de un nivel crónico.

Así mismo, tenemos la respuesta de Estrés, Según Hoyo (2013) La respuesta de nuestro organismo en frente de agentes estresores es poniendo en marcha respuestas muy

adaptativas, como lo de reacciones físicas tales como: tensión de músculos, incremento cardiaco, digestión lenta, sudor excesivo, etc. incluso reacciones emocionales como el escape o pasividad (más usuales), también reacciones mentales como el análisis y evaluación detallada de la situación, creación de soluciones; La respuesta de estrés es una alarma tanto física, mental y emocional, y coloca al individuo en posición de listo ante alguna acción posiblemente necesaria, sin embargo esto puede ser perjudicial ya que estar a la exposición de varios agentes de estrés puede provocar la aparición de determinadas enfermedades.

Por otra parte, tenemos los Estresores según el autor Hoyo (2013) se le denomina estresores a los agentes externos o internos que desembocan o provocan el estrés en la persona, es decir cualquier cosa como animal, situación que puede desencadenarse como un estresor y provocar estrés en la persona, razón por la cual no hay un listado de estresores universal, ya que las opciones son múltiples, sin embargo existen tres grandes grupos en los que se encuentra dividido, clasificándolo según su origen, de la siguiente manera: del Ambiente físico, como por ejemplo Iluminación, sonido, temperatura, lugares contaminados, etc. de la tarea, como por ejemplo Carga mental, ansiedad, control etc., de la organización: Discusiones, rol de trabajo, grupos de trabajo, etc.



**Figura 3: Estresores según su tipo**

*Fuente: Elaboración propia (Hoyo ,2013)*

Ahora bien, encontramos síntomas del Estrés según Rostagno (2014) define dos maneras de presentar los síntomas del estrés; Agudo (desarrolla hecho en específico) y Severo (Acumulativo), en estas dos formas son perjudiciales ya que una lleva a la otra, perjudicando nuestra salud a largo plazo, ya que el cuerpo genera respuestas muy



variantes frente al estresor, inclusive no se identifica señales como: presión arterial, gastritis, diabetes, gripes, cáncer y úlceras son algunos síntomas que crea el estrés.

El cuerpo se prepara para los cambios, desencadenando lo siguiente: *Descarga de adrenalina*, prepara los músculos del cuerpo para luchar, *las pupilas se dilatan*, se prepara para ver el peligro, dilatando los ojos para mejorar su visión, *la digestión interrumpida*, ya que se acumula la sangre en los músculos. De esa manera, toda la sangre acude a los músculos para responder ante el peligro, *la boca se seca*, esto debido a que disminuye toda acción digestiva, *los músculos se tensan*, prepara los músculos de la parte superior para pelear, *la respiración se acelera*, introduciendo mayor cantidad de oxígeno, *acelera el Corazón*, mayor producción de sangre, *mayor sudoración*, objetivo bajar la temperatura corporal, *el hígado libera glucosa*, produce más energía, *el bazo libera glóbulos rojos*, ayudar a los músculos reaccionar; A continuación se expone un listado de síntomas más reconocidos frente al estrés: Dolores musculares, insomnio, irritabilidad, aislamiento, agresividad, gastritis, diarrea; Estos síntomas pueden a largo plazo afectar muy gravemente al ser humano, desencadenando patologías y enfermedades más graves como: depresión, infarto, derrames, úlceras, diabetes, temblor dental, etc.

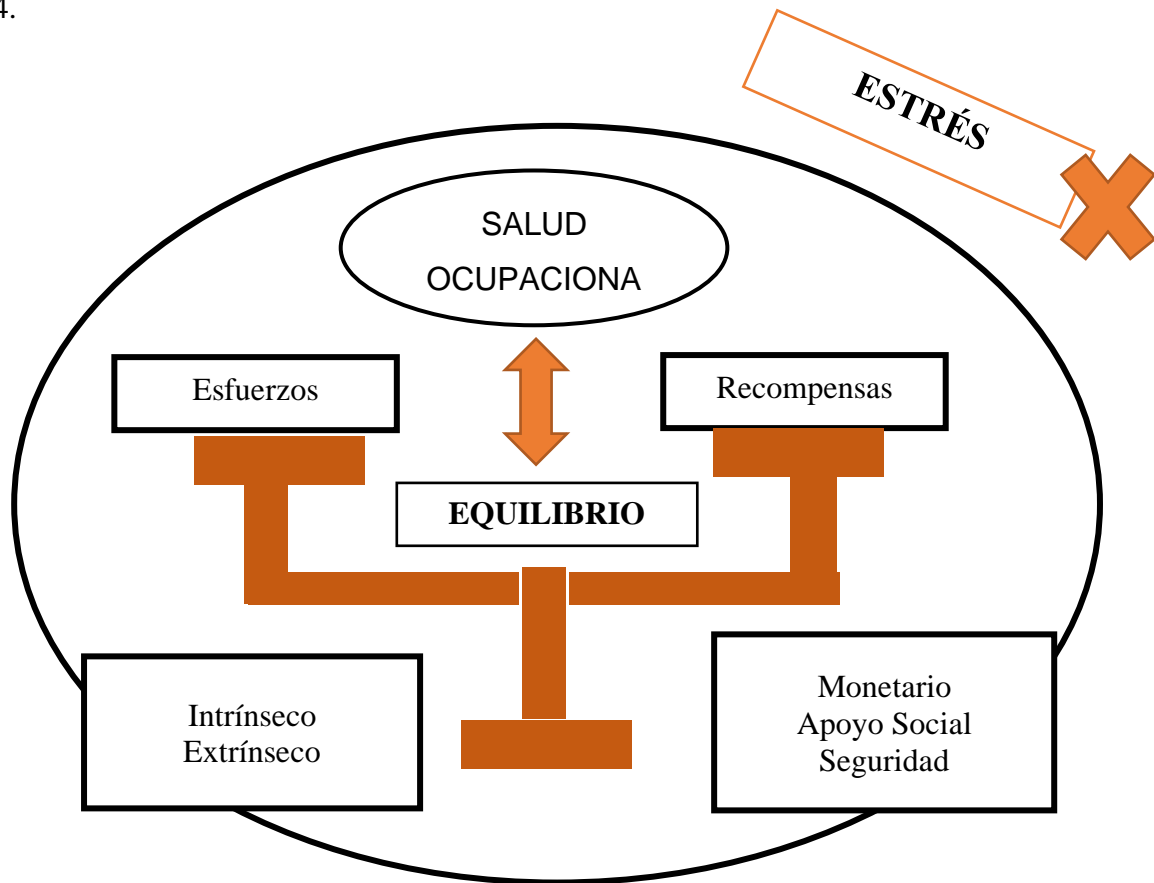
Con respecto a los modelos según los autores encontramos en primer lugar el modelo psicosocial del Estrés en el trabajo de Werther & Davis (2008) según el autor Werther & Davis (2008) establecen como principales factores psicosociales a 7 características, que condicionan el estrés en el trabajo, los cuales son: *Desempeño labora*, encontramos los Desafíos altos para el trabajador, gran carga de reponsabilidades, carencia de Plan laboral, opiniones e ideas no consideradas; *Orientación*, se encuentra el liderazgo autocratico, sin recompensas, desequilibrio en el salario, falta de capacitaciones laborales; *Organización* tenemos planeación deficiente, mala supervisión, conflictos por la autoridad, administración inadecuada; *Tareas*, tales como el exceso de trabajo, aceleración de trabajo, trabajo monotomo, mucha competencia; *Ambiente de trabajo*, son exposición a peligros, falta de trabajo en equipo, no aprecio al trabajador, ambiente conflictivo; *Jornada Laboral* como rotación de labores, jornada no definida, jornada agotadoras; por último el *Entorno Social*, así como las políticas ineficientes, salario inadecuado, desempleo en la sociedad.

En segundo lugar encontramos el modelo del Estrés orientado a la dirección (Ivancevich & Matteson, 1987) que definieron el estrés en el trabajo como respuesta o reacción de adaptarse a las circunstancias, tiene características individuales, nace a través de de un agente externo, una situación específica ya sea física o psicológicas que le afectan

circuncialmente a la persona. Este concepto después sería usado por la OMS (Organización Mundial de la Salud) para desarrollar un Test que pretendía medirlo, TEST OIT, Este modelo de estrés tiene 6 factores principales: Clima organizacional, este se manifiesta de manera interna en las organizaciones, se caracteriza por ser una atmósfera de carácter particular. Este clima laboral permite acondicionarse para integrar a los trabajadores con un clima agradable. Depende de esto si se produce o no el estrés o inclusive designar un nivel de estrés en el trabajador; Estructura organizacional, es relativo a la carga laboral y administrativa, comprendido por una estructura jerárquica, también definida como carga burocrática empresarial, que se establece a través de la posición del empleado y su relación con el control laboral y desempeño de funciones; Territorio organizacional, es el limitando de las funciones que puede realizar cada trabajador, según el rango o puesto de trabajo asignado, es decir es el “espacio” con el que se puede desempeñar a realizar su rol laboral. Muchas veces los trabajadores se apropian de dicho territorio creándose como un agente estrés, sobretodo cuando se trabaja de lugares ajenos; Tecnología, en la actualidad se tiene dependencia de este factor tecnológico ya que puede otorgar la capacidad al trabajador de desempeñarse de mejor manera, realizando sus funciones de manera óptima, esta debe estar sujeta en las necesidades del mismo trabajador; Influencia del líder, refleja al jefe o líder de la organización quien delega, recompensa y incluso castiga según la situación determinada; Cohesión, ambiente de amistad, armonía y comunicación entre los trabajadores; Respaldo de grupo; el respaldo permite identificarse con la organización, consiste en la ayuda mutua de los trabajadores, incrementando las oportunidades de llegar a los objetivos y metas de manera colectiva.

En tercer lugar encontramos el Modelo de Estrés orientado a Esfuerzo – Recompensa de Siegrist (1998), Este modelo desarrollado por Siegrist (1998), citado por (Luceño, Martín, Rubio, & Díaz, 2004), centra su concentración en la importancia de un equilibrio entre el esfuerzo que desarrolla el trabajador y las recompensas e incentivos retribuidos por su desempeño, Este modelo establece que realizar un mayor porcentaje de esfuerzo a comparación de la recompensa retribuida, puede provocar graves consecuencias, como aumento de estrés en los trabajadores; En este modelo establece dos tipos de ESFUERZOS, el esfuerzo extrínseco (exigencias laborales) y el intrínseco (motivación de los trabajadores); Mientras que las recompensas que reciben los trabajadores por el buen desempeño vienen de tres fuentes: *Fuente monetaria*, salario adecuado, *Fuente de Apoyo social*, respeto y apoyo, *Fuente de Seguridad*, expectativas de la seguridad y

permanencia en el puesto de trabajo; Además de que en la teoría se consideró la evaluación de esfuerzos combinados con el control sobre las recompensas, para evitar el estrés en el trabajo y promover una salud ocupacional. Tal como se muestra en la figura 4.



**Figura 4: Modelo de Estrés orientado a Esfuerzo – Recompensa de Siegrist (1998)**

Fuente: Elaboración propia (Luceño, Martín, Rubio, & Díaz, 2004)

Para la investigación se formuló una pregunta para identificar el problema, ¿Cuáles son las estrategias del clima laboral que permitan reducir el nivel del estrés en los colaboradores del Ministerio Público de Motupe 2019?

En la Justificación de esta investigación comprendió de una distribución establecida de manera coherente, basado en los parámetros de (Arias, 2012), desarrollado de la siguiente manera: Justificación teórica La investigación permitió enriquecer teorías de recursos humanos revalorando conceptos a tener en cuenta como sustento para investigaciones y análisis, además se involucró modelos teóricos consistentes, como es el caso de los propuestos por Litwin & Stringer y por Werther & Davis, para las variables clima laboral y estrés respectivamente; en la Justificación Metodológica La presente investigación se

justificó en el establecimiento de una metodología que permite la evaluación de las estrategias del clima laboral, además de dar soluciones en empresas con problemas de estrés; y por último en la Justificación Pragmática la investigación brinda instrumentos como cuestionarios validados para el uso y evaluación de estrategias del clima laboral como una alternativa de solución a los problemas que enfrentan la entidad.

Cuenta con dos hipótesis donde las estrategias del clima laboral permitirán disminuir el nivel del estrés en los colaboradores del Ministerio Público mientras que la hipótesis nula hace referencia que las estrategias del clima laboral no disminuirán el nivel del estrés en los colaboradores del Ministerio Público Motupe.

El Objetivo general fue:

- Emplear estrategias basadas en el Clima Laboral para la disminución de estrés de los colaboradores del Ministerio Público de Motupe 2019.

Y en los objetivos específicos tenemos los siguientes:

1. Conocer el nivel del Clima Laboral en los colaboradores del Ministerio Público de Motupe - 2019
2. Conocer el nivel de estrés de los colaboradores del Ministerio Público de Motupe - 2019
3. Realizar un plan de intervención en los colaboradores del Ministerio Público de Motupe 2019
4. Comparar los resultados obtenidos en la aplicación de la propuesta de clima laboral con respecto a la variable estrés de los colaboradores del Ministerio Público Motupe.

## II. METODOLOGÍA

### 2.1 Tipo y diseño de la investigación

Según el autor Fideas G. Arias (2012), definió el diseño experimental como una causa que radica en controlar a un objeto o sector de personas, a definitivas situaciones, incentivos o procedimientos (variable independiente), para examinar los resultados y cambios que se causan (variable dependiente).

Por su parte, el diseño tipo pre experimental “fundamenta en dirigir un incentivo o tratamiento a conjunto y luego adaptar una medida de una o más variables para estudiar cual es la altura del equipo en éstas” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 136)

Conforme a lo mencionado por Fideas G. Arias (2014), la investigación presentó un diseño experimental, ya que se realizó un cambio en la variable dependiente. Con respecto al enfoque también llamado tipo de diseño según los autores, la investigación presentó tipo cuasi experimental. El tipo de diseño se muestra a continuación:



**Figura 5: diseño para la contratación de la hipótesis**

*fuentes: Hernández (2014)*

#### DONDE:

- O1: Observación primera
- E: Experimento
- O2: Observación segunda
- M: Muestra

### 2.2 Operacionalización de variables

**1ra Variable:** Para la investigación se planteó como variable independiente el Clima Laboral

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>CLIMA LABORAL</b>	Calidad de los factores ambientales dentro del trabajo, esto se experimenta directamente con los involucrados (empleados) e influencia en su manera de actuar. Chiavenato (2006)	Es el nivel de clima laboral que tienen los trabajadores del Ministerio Público, Motupe 2019. Considerando las 9 dimensiones y 26 ítems.	<b>Estructura</b>	• Restricciones	1 2	<b>ESCALA LIKERT</b>
			• Procedimientos	3		
			• Toma de decisiones	4		
			<b>Responsabilidad</b>	• Libertad de elección	5	Nunca (1)
			<b>Recompensa</b>	• Incentivo	6	Casi nunca (2)
			<b>Riesgos</b>	• Desafío	7	A veces (3)
			<b>Calidez</b>	• Metas	8	Casi siempre (4)
				• Amistad	9	Siempre (5)
				• Grupos sociales informales	10	
			<b>Apoyo</b>	• Ayuda mutua	11	
				• Confianza	12	
			<b>Normas</b>	• Reglas y Normas	13	
				• Exigencias de trabajo	14	
			<b>Conflicto</b>	• Retroalimentación de opiniones	15	
				• Resolución de problemas	16	
			<b>Identidad</b>	• Sentimiento de Pertenencia	17	

Fuente: Equipo de investigación

Elaboración propia

**2da Variable:** Para la investigación se planteó como variable dependiente el

Estrés

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSION	Indicadores	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	
<b>ESTRÉS</b>	Es el conjunto de reacciones principalmente de carácter físico y psicológico que tiene el colaborador frente a los factores externos del entorno laboral Werther & Davis (2008)	Nivel de estrés presenciado en los trabajadores del Ministerio Público, Motupe 2019. Considerando las dimensiones y 26 ítems.	<b>Desempeño laboral</b>	• Desafíos excesivos	1	<b>ESCALA LIKERT</b>	
				• Carga de responsabilidades	2		
				• Carencia de plan laboral	3		
				• Menosprecio de opiniones	4		
				• Liderazgo autocrático	5		
				• Carencia de recompensas	6		
			<b>Orientación</b>	• Salario injusto	7	Nunca (1)	
				• Falta de capacitaciones	8		
				• Exceso de trabajo	9		Casi nunca (2)
				• Ritmo acelerado	10		
				• Trabajo Monótono	11		A veces (3)
				• Competencia	12		
			<b>Tareas</b>	• Exposición a peligros	13	Casi siempre (4)	
				• Falta de trabajo en equipo	14		
				• Menosprecio al trabajador	15	Siempre (5)	
				• Ambiente conflictivo	16		
				• Rotación de labores	17		
				• Jornada no definida	18		
			<b>Ambiente de trabajo</b>	• Jornadas agotadoras	19		
				<b>Jornada Laboral</b>	• Políticas ineficientes	20	
					• Salario inadecuado	21	
					• Desempleo en la sociedad	22	
<b>Entorno Social</b>							

*Fuente:* Equipo de investigación

*Elaboración propia*

### 2.3 Población, muestra y muestreo

#### **POBLACION:**

##### **Arias (2012)**

“La población en una investigación es el conjunto infinito o finito de elementos con comunes caracterizaciones, quedando delimitado tanto por el objetivo como por los problemas de investigación.” (p. 81)

Teniendo claro ello la población para la investigación fue de 26 trabajadores del Ministerio Público del Distrito de Motupe, los cuales conocen sobre el clima laboral de la institución y muestran vulnerabilidad con respecto al estrés.

#### **MUESTRA:**

##### **Arias (2012)**

“La muestra en un estudio considerado como un subconjunto que representa en su mayoría a la población. Éste es finito y es extraído de la población”. (p.83).

Tomando en cuenta ello la muestra del estudio se encuentre determinada por 26 trabajadores del Ministerio Público, los cuales se han obtenido mediante muestreo no probabilístico. Tanto la muestra como la población será especificada a continuación.

**Tabla 1. Población y muestra**

<b>Cargo</b>	<b>Número de colaboradores</b>
Fiscales	7
Asistentes	4
Administrador en mesa de partes	1
Médicos legales	3
Especialistas en unidad de víctimas	2
Notificadores	2
Asistentes de apoyo	2
Practicantes (Periodo mayor a 6 meses)	5
<b>Total de colaboradores</b>	<b>26</b>

Fuente: *Ministerio público, Distrito de Motupe*



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

En la presente investigación se empleó como técnica principal la recolección de datos de la encuesta.

### **Técnica de recolección de datos:**

Según el autor Rodríguez Peñuelas, (2008:10) el método, son los bienes utilizados para recoger la búsqueda, entre las que recalcaron la observación, interrogatorio, entrevistas, encuestas.

### **Instrumento de recolección de datos:**

En lo que a instrumentos se refiere, se emplearon dos cuestionarios.

“El cuestionario debe ser coherente con el problema definido de la investigación y contiene un conglomerado de preguntas o afirmaciones específicas referentes a las variables” (Hernández, et al, 2014). Por lo cual se aplicó dos cuestionarios, uno de clima laboral basado en la teoría de Chiavenato y el segundo respecto a la variable de estrés, basado en modelo psicosocial del estrés en el trabajo de Werther & Davis, en ambas se incluso la escala de orden Likert, contuvieron 16 ítems para la variable independiente el Clima Laboral y 22 para la variable dependiente el Estrés, cada uno, tal cual se puede visualizar en la Operacionalización de las variables.

### **Validez:**

Para la validación estos instrumentos anteriormente mencionados fue necesario acudir a un conjunto de tres expertos sobre el tema de investigación, los cuales tienen el conocimiento y la experiencia para determinar la coherencia de los instrumentos con el propósito y objetivos de la investigación, verificando la fiabilidad de los instrumentos creados.

### **Confiabilidad:**

Escalón en que un instrumento produce efectos sólidos y relacionados. Es señalar, en que su estudio repetida al propio sujeto que origina consecuencias iguales. Kerlinger (2002).

## **2.5 Procedimientos**

La presente investigación titulada “Clima Laboral y su influencia en el estrés en los colaboradores del Ministerio Público de Motupe 2019”, busco determinar el nivel del clima laboral y el estrés, para así poder llegar a dar una solución al alto nivel de estrés que existe en la institución; para ello se tomó una muestra de 26 colaboradores, buscando información mediante un instrumento (encuesta) con un contenido de 16 ítems para la variable independiente y 22 ítems para la variable dependiente con cinco alternativas de la escala de Likert, de esta manera se utilizó el programa SPSS el cual nos permitió llegamos a saber el nivel del clima laboral y estrés; y tuvimos por conveniencia diseñar un plan de intervención denominado “Estrategias basadas en el Clima Laboral para la disminución de estrés de los colaboradores del Ministerio Público de Motupe ”, Conteniendo cuatro talleres llamados: “Genero mi organización, establezco mis responsabilidades”, “Soy competitivo, cuando mi esfuerzo tiene recompensa”, “Todos juntos y apoyándote” y “Aprendiendo a solucionar mis problemas, me identifico más contigo”, dicha propuesta fue evaluada a juicio de experto por la Dra. Mileydi Flores Fernández quien nos dio el pase para hacer aplicada a los 26 colaboradores del Ministerio Público en un tiempo de cuatro semanas, con exponentes profesional y especializado. Todo este proceso nos permitió discutir, concluir y recomendar resultados para la mejora en la problemática.

## **2.6 Método de análisis de datos**

Después que se aplicaron los instrumentos a la muestra establecida, se analizaron los resultados en el programa llamado Microsoft Excel, herramienta especializada en visualización y análisis de datos, en el cual se realizó la codificación de respuestas, luego se hizo uso del programa virtual más utilizado para el análisis de resultados de la actualidad, el programa SPSS (versión 24) que permitió recodificar las variables clima laboral y estrés, y además se realizó la prueba de correlación de Pearson, la cual es pieza fundamental de esta investigación , finalmente se desarrolló las diferentes tablas de frecuencias y gráficos y posteriormente se realizó la interpretación y análisis profundo.

## **2.7 Aspectos éticos**

Los aspectos éticos en los cual se ha basado esta investigación están basados en el informe de Belmont:

### **Respeto a las personas:**

Las personas involucradas en la investigación fueron tratadas con respeto, dándoles autonomía, es decir libre elección de participar, responder o contribuir a la investigación realizada, sin embargo, si en la investigación fue presenta a una persona que carece de autonomía, pues este debió ser protegido.

### **Beneficencia:**

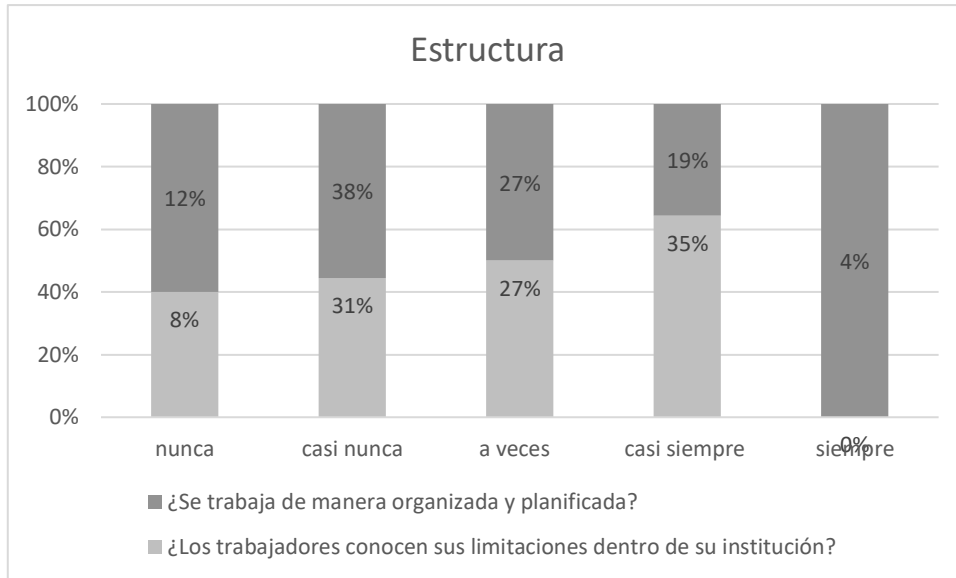
Refiere al aseguramiento del bienestar integro de los participantes, esto consiste en no se presentó ni provocó ningún daño, tanto físico como psicológico, por lo cual se debe tomar las precauciones necesarias. Además, disminuir los peligros se debió maximizar los beneficios para los participantes de contribuir en esta investigación.

### **Justicia:**

Hace referencia a la distribución de cargas y beneficios de manera igualitaria, se dio a los participantes un trabajo en común, sin discriminar sus opiniones y mucho menos su sexo, raza, religión, etc. (Belmont, 1979)

### III.RESULTADOS

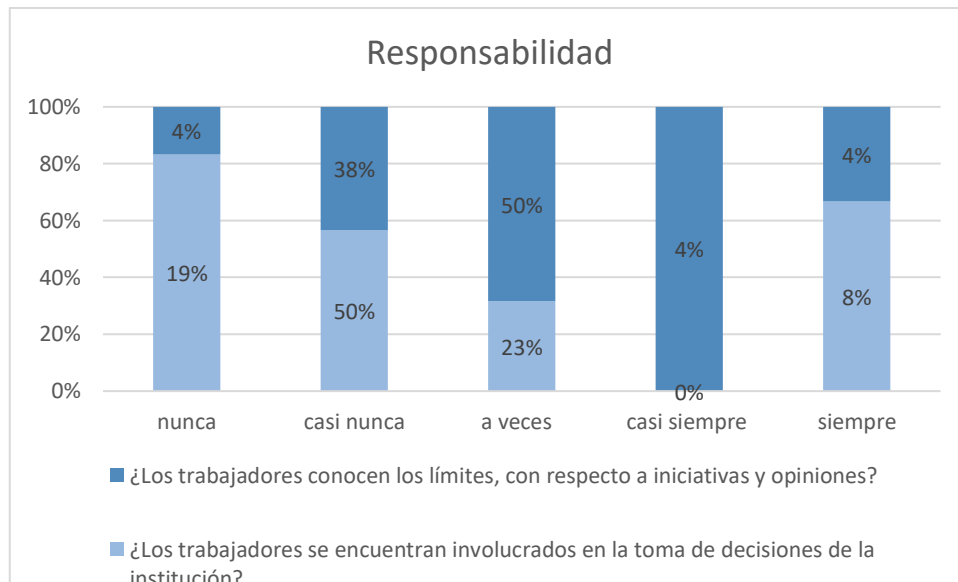
#### Objetivo 1: Conocer el nivel del clima laboral en el Ministerio Público de Motupe, 2019



**Figura 6: Primera dimensión: Estructura**

Fuente: Tabulación realizada

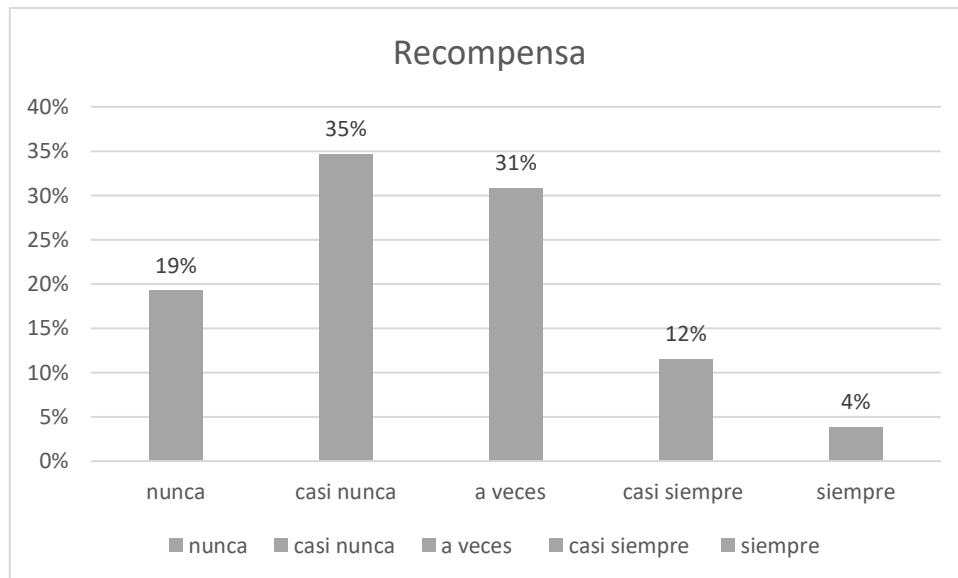
**Interpretación:** En la Figura 6 se encuentran los resultados de la primera dimensión de la variable Clima Laboral, la misma que estuvo conformada por 2 respectivos indicadores: Restricciones y Procedimiento, los cuales estuvieron compuestos por dos ítems en total. El primer indicador (Restricciones) se obtuvo que el 35% de los encuestados determinó que los trabajadores casi siempre conocen sus limitaciones dentro de la institución, por otra parte el 31% respondió que los trabajadores casi nunca tienen conocimiento de ello, el 27% casi siempre lo saben y el 8% nunca conocen sus limitaciones; Por otro lado, en el indicador de Procedimiento, se logró obtener que el 38% de los encuestados casi nunca trabaja de manera organizada y planificada, el 27% opina que a veces lo hace, mientras que el 19% determina que casi siempre trabaja de esta manera y solo el 12% que nunca lo hace, finalmente el 4% estableció que siempre trabaja de manera organizada.



**Figura 7: Segunda dimensión: Responsabilidad**

Fuente: Tabulación realizada

**Interpretación:** En la Figura 7 se encuentran los resultados de la segunda dimensión de la variable Clima Laboral, la misma que estuvo conformada por 2 respectivos indicadores: Toma de decisiones y Libertad de elección; los cuales estuvieron compuestos por 1 ítem cada uno. El primer indicador (Toma de decisiones) se obtuvo que el 50% de los encuestados determinó que los trabajadores casi nunca se encuentran involucrados en la toma de decisiones de la institución, por otra parte, el 23% respondió que a veces lo hace, 19% asume que nunca se encuentran involucrados y solo el 8% opinó que siempre tienen este comportamiento. En el caso del segundo indicador (Libertad de elección), se obtuvo que el 50% de los encuestados a veces conoce los límites con respecto a iniciativas y opiniones, un 38% respondió que casi nunca lo conocen, un 4% que casi siempre lo conocen, sin embargo, otro 4% opinó que nunca conocen sus límites dentro de la institución.

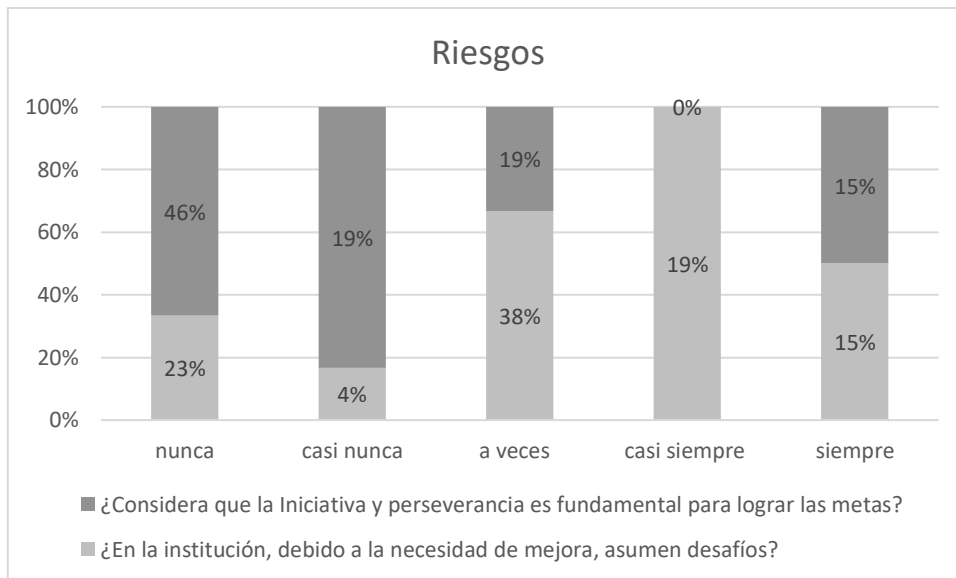


**Figura 8: Tercera dimensión: Recompensa**

Fuente: Tabulación realizada

**Interpretación:**

Con respecto a la dimensión de recompensa, tiene como indicador el incentivo, en el cual resulta que el 35% de los encuestados respondió que casi nunca felicitan a los trabajadores cuando tienen algún logro dentro del trabajo, por otra parte, el 31% a veces los felicitan, sin embargo, el 19% de los trabajadores nunca se les felicita por esta razón, el 12% casi siempre los incentiva y solo al 4% siempre les felicitan al lograr algo dentro de su trabajo.

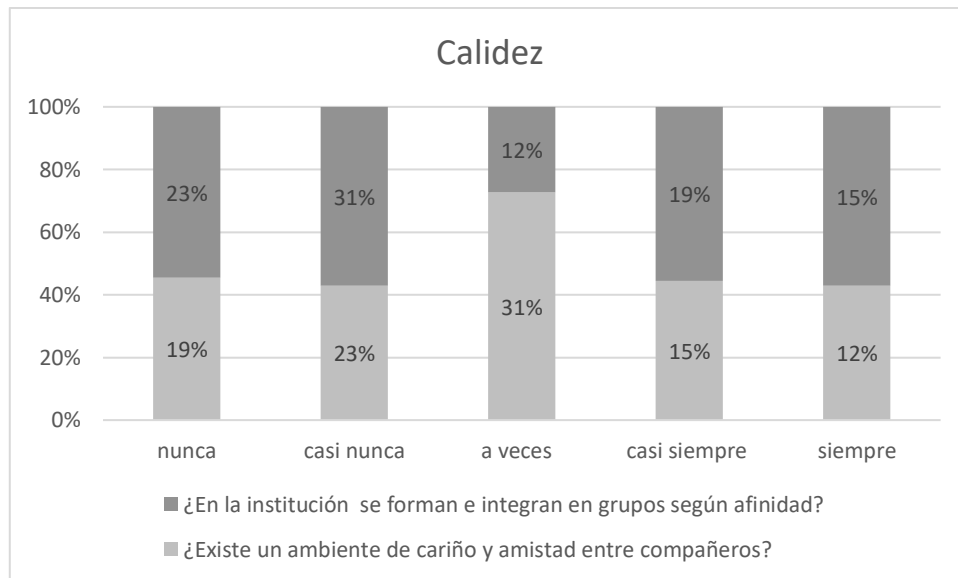


**Figura 9: Cuarta dimensión: Riesgos**

Fuente: Tabulación realizada

**Interpretación:**

Como se observa en la Figura 9, la dimensión número 4 está compuesta por 2 indicadores, Desafíos y Metas (2 ítems en total). Con lo que respecta al primer indicador (Desafíos) resultó que el 38% de los encuestados a veces considera que la empresa asume riesgos, por otra parte, el 23% respondió que nunca lo hace, el 19% alego que casi siempre lo hace y el 15% que siempre enfrenta riesgos, sin embargo, solo el 4% respondió que casi nunca asume desafíos por necesidad de mejora. Con respecto al segundo indicador (Metas) se obtuvo que 46% de los encuestados tiene iniciativa y perseverancia, además que el 19% respondió casi nunca tener estas habilidades, asimismo otro 19% alegó a veces tenerlo, finalmente solo el 15% determino que siempre los trabajadores tienen iniciativa y perseverancia para lograr sus metas.



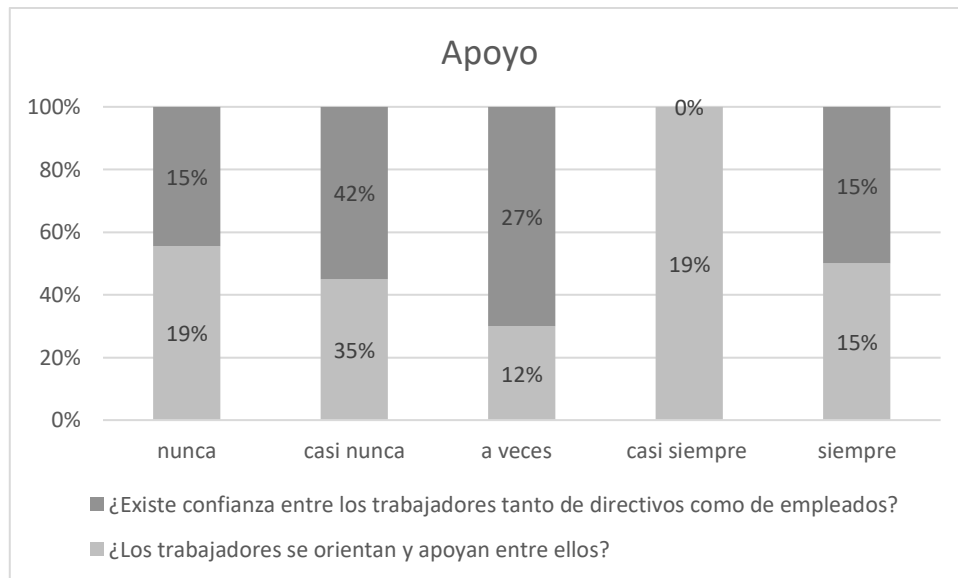
**Figura 10: Quinta dimensión: Calidez**

Fuente: Tabulación realizada

**Interpretación:**

Con lo que respecta a la dimensión Calidez, está conformada por dos indicadores, Amistad y Grupos Sociales Informales, de dos ítems en total. El primer indicador (Amistad) obtuvo como resultado que el 31% de los encuestados a veces muestran cariño y amistad entre compañeros, el 23% respondió que nunca lo hacen, el 19% alegó que nunca lo muestran, el 15% casi siempre existe este tipo de ambiente y finalmente el 12% que siempre lo hay. El segundo indicador (Grupos Sociales Informales) se obtuvo que 31% de los encuestados casi nunca se integran en grupos de afinidad, por otra parte, el 23% nunca lo hace, el 19% casi siempre lo hace y el 15% siempre lo hace, finalmente solo el 12% a veces se forman en grupos según afinidad.



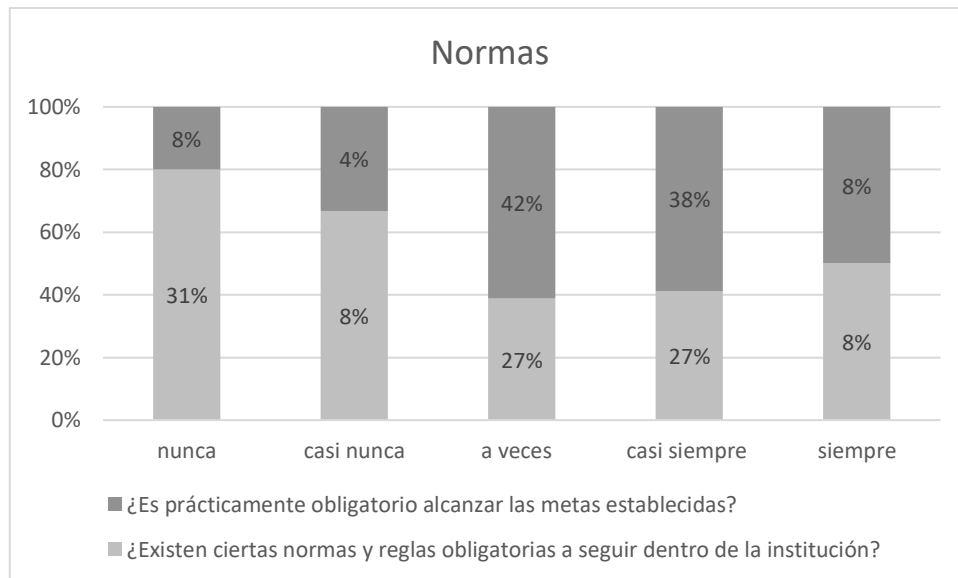


**Figura 11: Sexta dimensión: Apoyo**

Fuente: Tabulación realizada

**Interpretación:**

Según la Figura 11, la sexta dimensión es Apoyo, la que se encuentra compuesta por dos indicadores, primero la ayuda mutua y confianza (un ítem cada uno). El indicador de ayuda mutua obtuvo como resultado que el 35% de los encuestados casi nunca se orientan y apoyan entre ellos, un 19% nunca lo hacen, otro 19% casi siempre lo hacen, 15% siempre lo hacen y solo el 12% a veces se apoyan entre compañeros. El segundo indicador, acerca de la confianza, determinó que el 41% de los encuestados casi nunca tienen confianza tanto a directivos como empleados, por otra parte, el 27% a veces lo tiene, el 15% nunca tienen confianza sin embargo otro 15% siempre siente confianza.

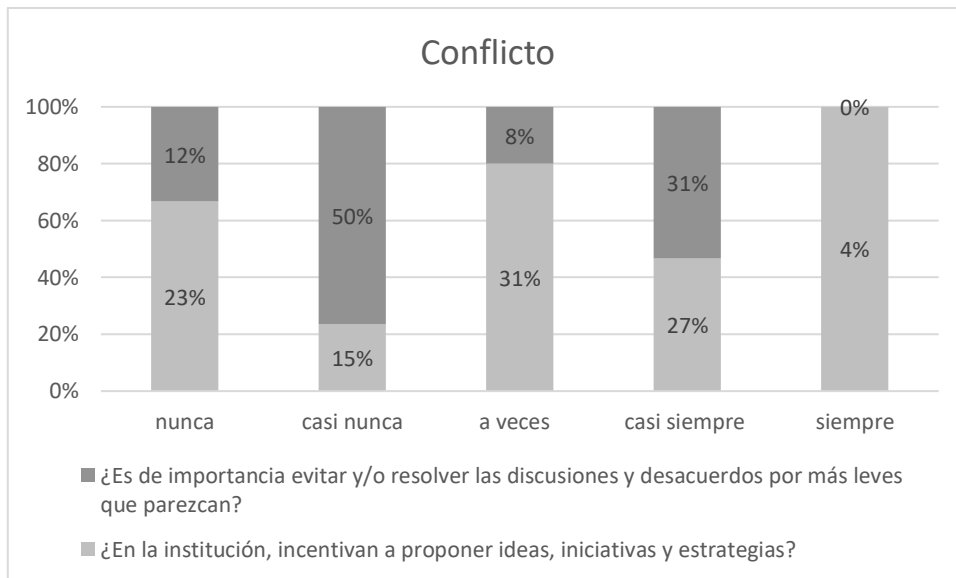


**Figura 12: Séptima dimensión: Normas**

Fuente: Tabulación realizada

**Interpretación:**

Con respecto a la Séptima dimensión de Normas, la cual está compuesta por dos indicadores (Reglas y Normas, Exigencia del Trabajo). El primer indicador logró determinar que el 31% de los encuestados nunca conocen las normas y reglas obligatorias a seguir dentro de la institución, además que el 27% a veces las conocen, otro 27% casi siempre lo hacen, el 8% casi nunca conocen las normas y reglas son embargo otro 8% siempre lo saben. El segundo indicador obtuvo como resultado que el 42% de los encuestados a veces es obligatorio alcanzar las metas establecidas, el 38% determinó que casi siempre es obligatorio, un 8% que siempre lo es, sin embargo, otro 8% alegó que nunca es obligatorio.

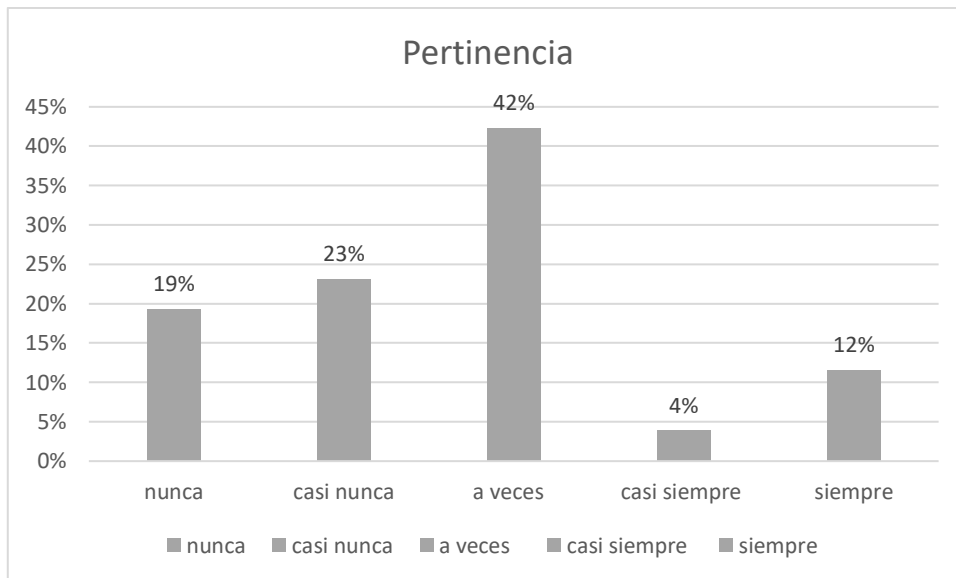


**Figura 13: Octava dimensión: Conflicto**

Fuente: Tabulación realizada

**Interpretación:**

Como podemos analizar en la Figura 13, la Octava dimensión es denominada Conflicto, que está compuesta por dos indicadores (Retroalimentación de Opiniones y resolución de problemas). El primer indicador determinó que el 31% de los encuestados a veces sienten que la institución los incentiva a proponer ideas e iniciativas, por otra parte, el 27% casi siempre los incentivan, el 23% piensa que nunca lo hacen, el 15% respondió que casi nunca lo hacen y finalmente solo el 4% siempre lo hace. El segundo indicador obtuvo como resultado que el 50% de los encuestados casi nunca evita y resuelve las discusiones en el trabajo, el 31% respondió que casi siempre lo hace, e 12% que nunca lo hace y solo el 8% determino que a veces lo hace.



**Figura 14: Novena dimensión: Pertinencia**

Fuente: Tabulación realizada

**Interpretación:**

Con respecto a la dimensión Pertinencia está compuesta por el indicador de sentimiento de pertinencia, en el cual el 41% de los encuestados aseguró que a veces se sienten integrados a la institución, el 23% respondió que casi nunca sienten eso, el 19% que nunca sienten esa integración, solo el 12% alega sentir pertinencia y un 4% nunca se siente parte de la institución.

## Valoración de Cuestionario de Clima laboral

### *Datos generales de la tabulación del cuestionario de Clima laboral*

Valores a determinar	Resultado
valor máximo	80
valor min	16
Rango	64
amplitud de intervalo	21

*Elaboración Propia*

*Fuente:* Encuesta Aplicada

Se logró obtener los valores generales para la determinar de varemos, donde el valor máximo es igual al total de ítems (16), multiplicado por la máxima escala ordinal (5), es decir  $16 \times 5 = 60$ , mientras que el valor mínimo de igual manera pero multiplicándolo con el mínimo (1), es decir  $16 \times 1 = 16$ , el rango se obtuvo de la resta de ambos ( $60 - 16 = 64$ ), y por último para poder obtener las nuevas tres escalas este valor se dividió entre tres  $64 / 3 = 21$

### *Parámetros de valoración del cuestionario Clima Laboral*

Bajo	16	36
Medio	37	57
Alto	58	80

*Elaboración Propia*

*Fuente:* Encuesta Aplicada

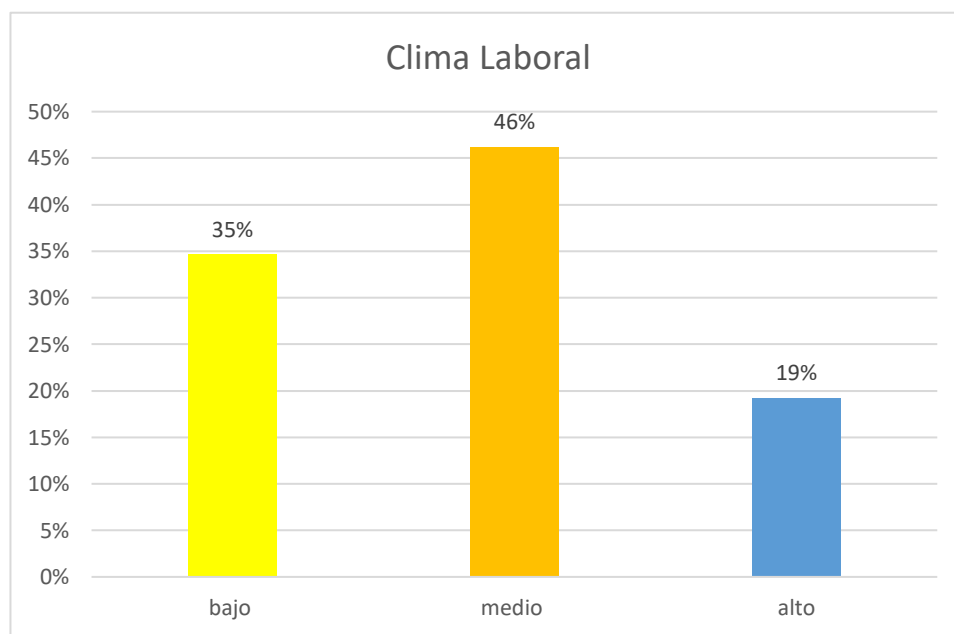
A continuación, se procedió a generar tres escalas (bajo, medio y alto), sus valores se establecieron a partir de la suma de valor mínimo (16) y la amplitud determinada (21), y así sucesivamente hasta lograr las tres escalas. Además, nos permitió realizar tablas y figuras para su mejor comprensión.

**Tabla 2. Nivel de Clima Laboral**

Escala	Porcentaje	frecuencia
bajo	9	35%
medio	12	46%
alto	5	19%
total	26	100%

*Elaboración Propia*

*Fuente: Encuesta Aplicada*



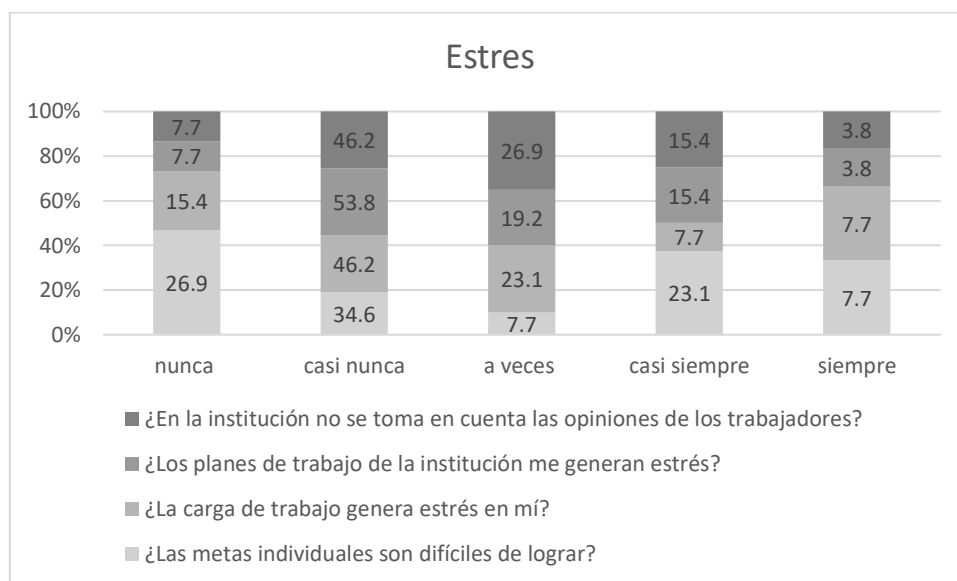
**Figura 15: Nivel del Clima Laboral**

*Elaboración propia*

*Fuente: Encuesta aplicada*

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados observados en la figura 15, el nivel de clima laboral obtenido de los encuestados es de 46% de MEDIO, mientras que el 35% obtuvo un nivel bajo y solo el 19% nivel alto.

**Objetivo 2: Conocer el nivel del estrés de los colaboradores del Ministerio Público de Motupe, 2019**



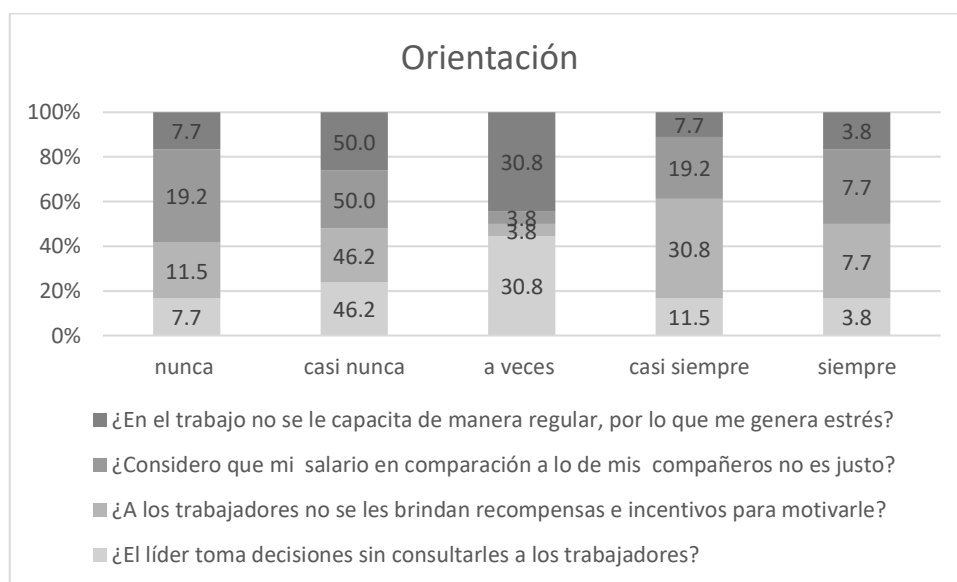
**Figura 16: Primera dimensión: Desempeño laboral**

Fuente: Tabulación realizada

**Interpretación:**

En la figura 16, se puede apreciar los resultados de la dimensión desempeño laboral, la cual está compuesta por cuatro indicadores, desafíos excesivos, carga de responsabilidades, carencia de plan laboral y menosprecio de opiniones. Con respecto al primer indicador se obtuvo que el 34.6% de los encuestados alega que las metas establecidas nunca son difíciles de alcanzar, además que el 26.4% respondió que las metas nunca son así, por otra parte, el 23.1% determino que casi siempre las metas son difíciles de alcanzar, mientras que solo el 7.7% respondió que siempre lo son. El segundo indicador, carga de responsabilidades, se determinó que 46.2% de los encuestados casi nunca considera su trabajo generó estrés en ellos mientras que el 23.1% considera que a veces lo es, sin embargo, el 15.4% respondió que nunca lo hace. Acerca del indicador carencia de plan laboral, se estableció que el 53.8% de los encuestados consideran que casi nunca los planes laborales en el ministerio generan estrés, el 19.2% respondió que a veces, mientras que el 15.4% de los encuestados alego que el ministerio casi siempre los planes generan estrés, mientras que solo el 3.8% determinó que siempre lo hacen. Finalmente, con respecto al indicador de menosprecio de opiniones, se obtuvo como resultado que el 46.2% de los participantes opina que casi nunca no se toman en cuenta

sus opiniones, mientras el 26.9% respondió que a veces lo hace y solo el 15.4% considera que el ministerio casi siempre no se toma en cuenta las opiniones de sus colaboradores.



**Figura 17: Segunda dimensión: Orientación**

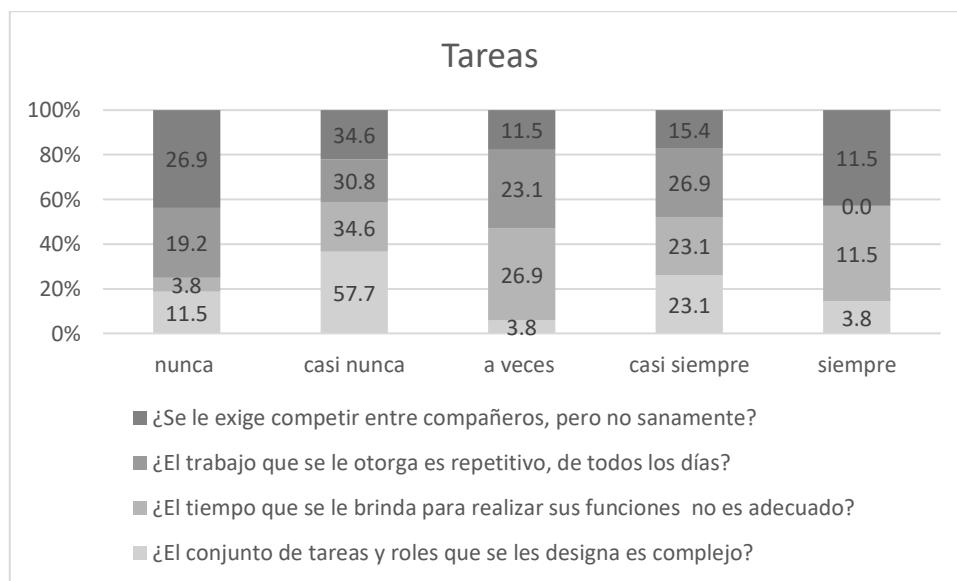
Fuente: Tabulación realizada

**Interpretación:**

En la figura 17, se puede observar la segunda dimensión de la variable estrés laboral, la que está compuesta por cuatro indicadores, liderazgo autocrático, carencia de recompensas, salario injusto y falta de capacitaciones. Con respecto al primer indicador, se obtuvo que el 46.2% de los encuestados opina que casi nunca el líder toma decisiones sin consultarle a los demás trabajadores, el 30.8% de los encuestados respondió que a veces se les consulta y solo el 7.7% que casi siempre les consulta el líder. Por otra parte, el indicador de carencia de recompensas, determinó que el 46.2% de los participantes considera que casi nunca les brindan recompensas o incentivos en su trabajo, el 30.8% respondió que casi siempre no les brindan este tipo de recompensas, el 11.5% determinó que nunca no han recibido algo para incentivarlos, y solo el 7.7% respondió que siempre no les brindan incentivos. El tercer indicador, salario injusto, obtuvo como resultado que el 50% de los encuestados casi nunca considera su salario es injusto en comparación al de sus compañeros, el 19.2% respondió que nunca su salario es injusto, sin embargo otro 19.2% determinó que casi siempre el ministerio es injusto en cuanto a salario se refiere. Finalmente, con respecto al indicador, falta de capacitaciones, el 50% de los encuestados considera que casi nunca hay ausencia de capacitación en el trabajo, mientras que el



30.8% respondió que a veces no lo hay y solo el 7.7% respondió que casi siempre existe ausencia de capacitaciones.



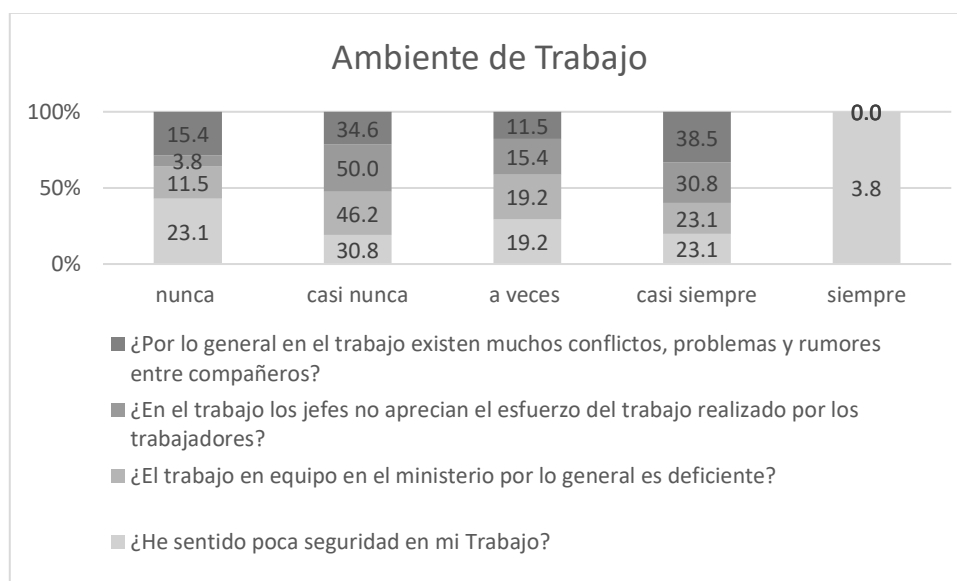
**Figura 18: Tercera dimensión: Tareas**

Fuente: Tabulación realizada

### Interpretación:

En la figura 18, se puede apreciar la dimensión de tareas, que está compuesto por cuatro indicadores, exceso de trabajo, ritmo acelerado, trabajo monótono y competencia. El primer indicador de exceso de trabajo, obtuvo como resultado que el 57.7% de los participantes opina casi nunca las tareas asignadas son complejas, el 23.1% considera que casi siempre lo son, mientras que el 11.5% respondió que nunca son complejos, solo el 3.8% alegó que siempre las funciones asignadas son complejas. Con respecto al segundo indicador, se determinó que 34.6% casi nunca el tiempo que se les asigna funciones inadecuadas, mientras que el 26.9% respondió casi nunca ser así, el 23.1% de los encuestados respondió que casi siempre les brinda tiempo inadecuado para realizar sus funciones y solo el 11.5% alegó que siempre el tiempo es inadecuado. El indicador de trabajo monótono, determinó 30.8% estableció que casi nunca las tareas asignadas son repetitivas, el 26.9% respondió que casi siempre las funciones son de este tipo, el 23.1% alego y solo el 19.2% respondió que nunca sus funciones son monótonas. Con respecto al indicador de competencia, se obtuvo que el 34.6% de los encuestados respondió que casi nunca se les exige competir no sanamente compañeros, el 26.9% respondió que nunca

se les exige esto, el 15.4% que casi siempre determinó que siempre lo hacen, y solo el 11.5% opinó que siempre les incentivan a competir no sanamente.



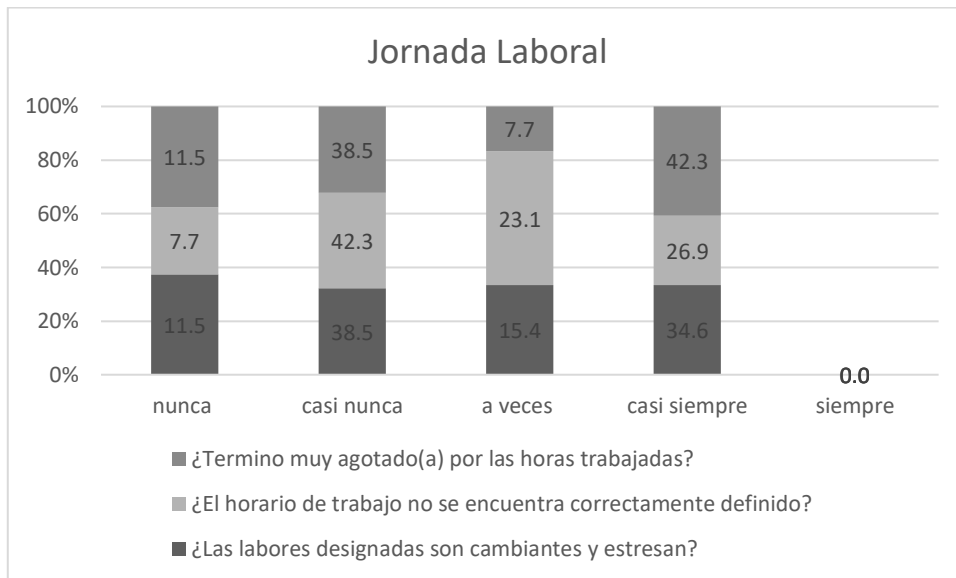
**Figura 19: Cuarta dimensión: Ambiente de Trabajo**

Fuente: Tabulación realizada

**Interpretación:**

En la figura 19, se puede observar los resultados obtenidos de la dimensión de ambiente de trabajo, el cual está compuesto por cuatro dimensiones, entre las cuales se encuentra, exposición a peligros, falta de trabajo en equipo, menosprecio al trabajador y ambiente conflictivo. Con respecto al indicador de exposición a peligros se obtuvo que el 30.8% de los encuestados casi nunca ha sentido que su trabajo sea poco seguro, el 23.1% respondió que casi nunca han sentido eso, el otro 23.1% alega casi siempre ser inseguro y solo el 19.2% a veces considera a su trabajo es no seguro. El segundo indicador, falta de trabajo en equipo, se obtuvo como resultado que el 46.2% de los encuestados casi nunca considera que el trabajo en equipo en el ministerio sea deficiente, por otra parte, un 23.1% determinaron que casi siempre hay deficiencia, el 19.2% respondió que a veces el trabajo en equipo es deficiente y solo el 11.5% respondió que nunca es deficiente. Con respecto al indicador de menosprecio al trabajador se determinó que el 50% de los encuestados casi nunca en el trabajo son no por lo que realizan, por otra parte, el 30.8% casi siempre se sienten no apreciados y el 15.4% a veces se sienten no apreciados por su trabajo desempeñado. Por último, indicador esta, ambiente conflictivo, en el cual se obtuvo que el 38.5% de los encuestados considera que existen escasos conflictos en el trabajo, el

34.6% considera que casi nunca existen conflictos o chismes, mientras que el 15.4% considera que nunca existen conflictos o problemas entre compañeros.

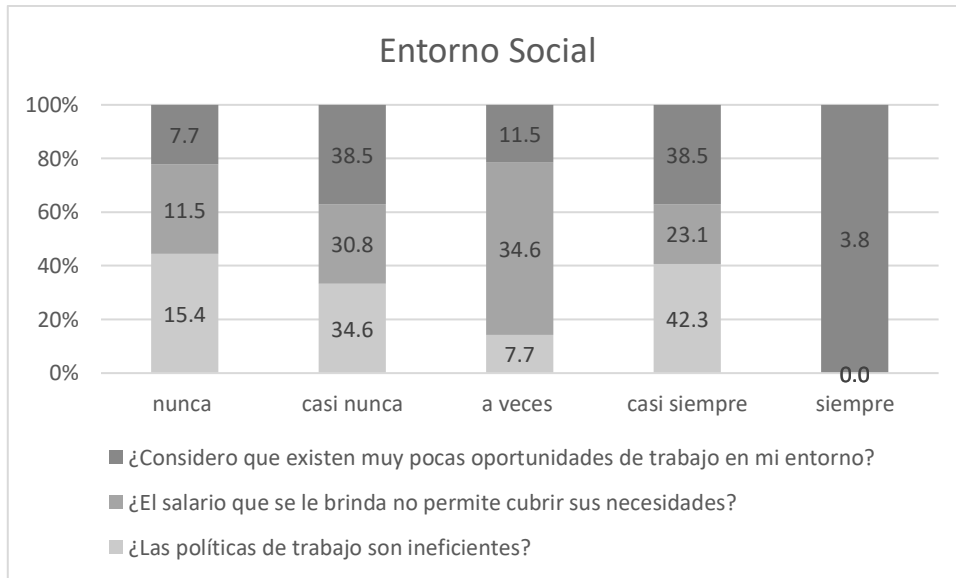


**Figura 20: Quinta dimensión: Jornada laboral**

Fuente: Tabulación realizada

**Interpretación:**

En la figura 20, se puede observar los resultados de la dimensión jornada laboral, compuesta por tres indicadores, rotación de labores, jornada no definida y jornada agotadora. El primer indicador dio como resultado que el 38.5% de los participantes considera que casi nunca su trabajo es cambiante o estresante, el 34.6% respondió que casi siempre cambian, y solo el 15.4% determinó que a veces las labores son cambiantes y estresantes. Por otra parte, el indicador de jornada no definida, contribuyó con que el 42.3% considera que casi nunca el horario de trabajo no se encuentra correctamente bien definido, el 26.9% respondió que casi siempre lo está, sin embargo, el 23.1% determinó que a veces no está bien definido. Con respecto al último indicador, jornada agotadora, se obtuvo que el 42.3% de los encuestados casi siempre se sienten agotados por las horas de trabajo, el 38.5% casi nunca se sienten agotados, mientras que el 11.5% respondió que nunca se sienten agotados.



**Figura 21: Sexta dimensión: Entorno Social**

Fuente: Tabulación realizada

**Interpretación:**

En la figura 21, se encuentran los resultados obtenidos de la dimensión de entorno social de la variable de estrés, el mismo que está compuesto por tres indicadores, políticas ineficientes, salario inadecuado y desempleo en la sociedad. Con respecto al primer indicador se obtuvo como resultado que el 42.3% de los encuestados casi siempre consideran las políticas institucionales como ineficientes, el 34.6% determinó que casi nunca son ineficientes, mientras que el 15.4% mencionó que nunca las políticas eran ineficientes. El segundo indicador determinó que el 34.6% de los encuestados que su trabajo a veces cubre no permite cubrir sus necesidades con su salario, el 30.8% considera que casi nunca y el 23.1% responde que casi siempre no permite satisfacer sus necesidades. Por último, el indicador de desempleo en la sociedad se obtuvo que el 38.5% de los encuestados respondió que casi nunca considera que en su entorno existen muy pocas oportunidades laborales, otro 38.5% respondió que casi siempre no hay muchas oportunidades laborales en su entorno, mientras que el 11.5% respondió que a veces.

## Valoración de Cuestionario de Estrés (Pre-Test)

### *Datos generales de la tabulación del cuestionario de Estrés*

Valores a determinar	Resultado
valor máximo	110
valor min	22
Rango	88
amplitud de intervalo	29

*Elaboración Propia*

*Fuente:* Encuesta Aplicada

Se logró obtener los valores generales para la determinar de varemos, donde el valor máximo es igual al total de ítems (22) , multiplicado por la máxima escala ordinal (5) , es decir  $22 \times 5 = 110$ ), mientras que el valor mínimo de igual manera pero multiplicándolo con el mínimo (1) , es decir  $22 \times 1 = 22$ , el rango se obtuvo de la resta de ambos ( $110 - 22 = 88$ ), y por último para poder obtener las nuevas tres escalas este valor se dividió entre tres  $88 / 3 = 29$

### *Parámetros de valoración del cuestionario Marketing Relacional*

Bajo	22	50
Medio	51	79
Alto	80	110

*Elaboración Propia*

*Fuente:* Encuesta Aplicada

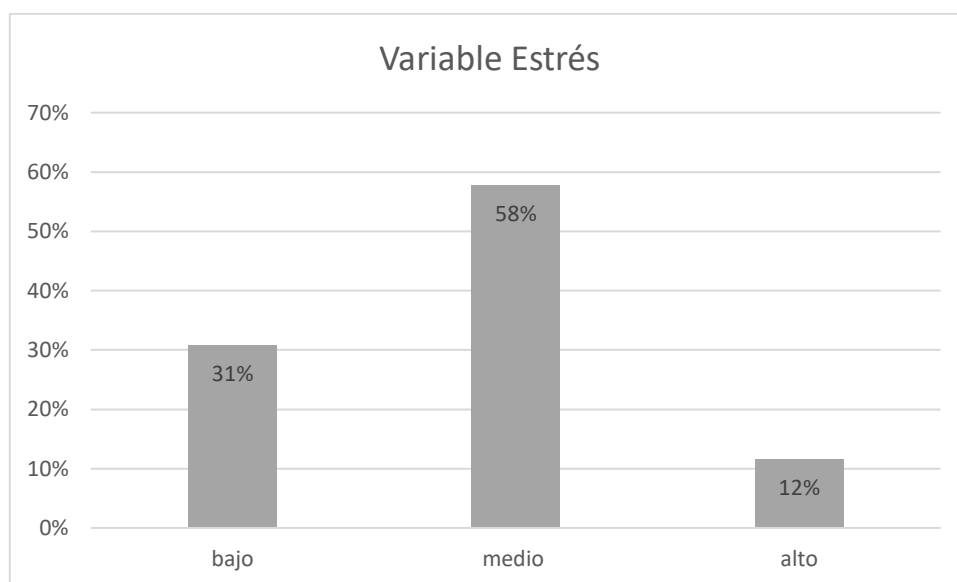
A continuación, se procedió a generar tres escalas (bajo, medio y alto), sus valores se establecieron a partir de la suma de valor mínimo (22) y la amplitud determinada (29), y así sucesivamente hasta lograr las tres escalas. Además, nos permitió realizar tablas y figuras para su mejor comprensión.

**Tabla 3. Nivel de Estrés**

Escala	frecuencia	Porcentaje
bajo	31%	8
medio	58%	15
alto	12%	3
total	100%	26

*Elaboración Propia*

*Fuente:* Encuesta Aplicada



**Figura 22: Variable estrés**

*Elaboración Propia*

*Fuente:* Encuesta Aplicada

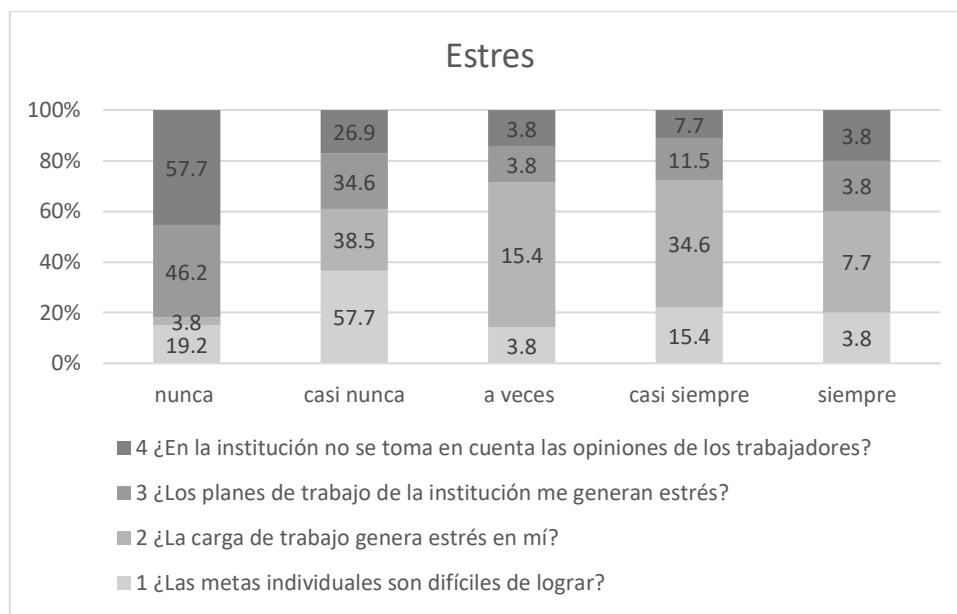
**Interpretación:** De acuerdo con los resultados visualizados de la figura anterior y de la tabla número 17, se puede analizar que el nivel de estrés de 58% de los encuestados es de MEDIO, mientras que el 31% muestra nivel bajo de estrés y solo el 12% un nivel alto.

**Objetivo 3: Realizar un plan de intervención en los colaboradores del Ministerio Público de Motupe 2019**

Se realizó un plan de intervención denominado “Estrategias basadas en el Clima Laboral para la disminución de estrés de los colaboradores del Ministerio Público de Motupe 2019” en donde se trabajó la variable independiente considerando las necesidades de la muestra y los autores que dimensionan, como Chiavenato que menciona nueve dimensiones, en la cual tuvo una duración de 4 semanas en la cual se plantearon cuatro

talleres: : “Genero mi Organización, establezco mis responsabilidades”, “Soy Competitivo, cuando mi esfuerzo tiene recompensa”, “Todos juntos y apoyándote”, : “Aprendiendo a solucionar mis problemas; me identifico más contigo”.

Posteriormente de realizar el plan de intervención (propuesta) en los colaboradores del Ministerio Público de Motupe – 2019, se ha aplicó por segunda vez el instrumento de estrés, dando los siguientes resultados:



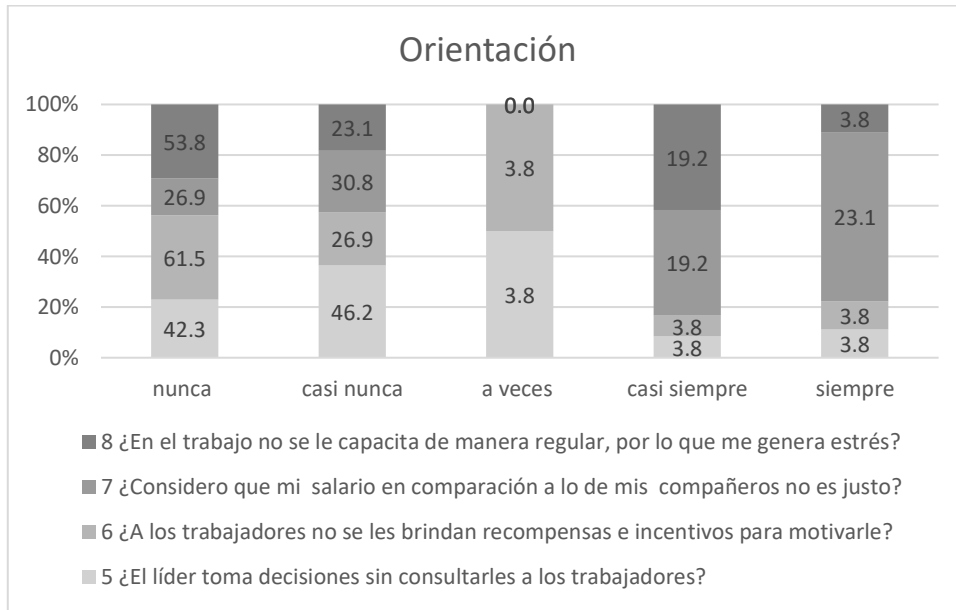
**Figura 23: Primera dimensión: Desempeño laboral**

Fuente: Tabulación realizada

### Interpretación:

En la figura 23, se puede apreciar los resultados de la dimensión desempeño laboral, la cual está compuesta por cuatro indicadores, desafíos excesivos, carga de responsabilidades, carencia de plan laboral y menosprecio de opiniones. Con respecto al primer indicador se obtuvo que el 57.7% de los encuestados alega casi nunca las metas establecidas son difíciles de lograr, además que el 19.2% respondió que las metas nunca son así, por otra parte el 15.4% determino que casi siempre las metas son difíciles de alcanzar, mientras que solo el 3.8% respondió que siempre lo son. El segundo indicador, carga de responsabilidades, se determinó que 38.5% casi nunca considera que la carga de trabajo le genere estrés, mientras que el 34.6% menciona que casi siempre lo hace, y solo el 15.4% respondieron que a veces les genera estrés. Acerca del indicador de plan laboral, se estableció que el 46.2% de los encuestados les genera estrés los planes de trabajo establecidos, mientras que el 34.6% de los encuestados consideran que casi nunca los planes laboral en el ministerio generan estrés, el 11.5% mencionó que casi siempre lo

hace. Finalmente con respecto al indicador de menosprecio de opiniones, se obtuvo como resultado que el 57.7% de los participantes opina que nunca no se toman en cuenta sus opiniones, mientras el 26.9% respondió que casi nunca no toman en cuenta sus opiniones.



**Figura 24: Segunda dimensión: Orientación**

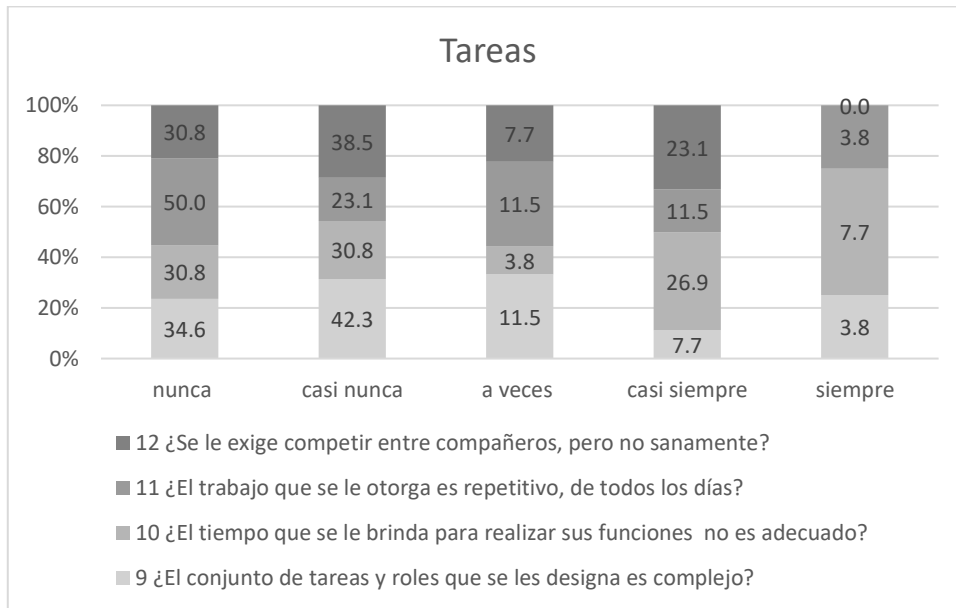
Fuente: Tabulación realizada

**Interpretación:**

En la figura 24, se puede observar la segunda dimensión de la variable estrés laboral, la que está compuesta por cuatro indicadores, liderazgo autocrático, carencia de recompensas, salario injusto y falta de capacitaciones. Con respecto al primer indicador, se obtuvo que el 46.2% de los encuestados opina que casi nunca el líder toma decisiones sin consultarle a los demás trabajadores, el 42.3% de los encuestados respondió que nunca se le consulta y solo el 3.8% que siempre les consulta el líder. Por otra parte, el indicador de carencia de recompensas, determinó que el 61.5% de los participantes considera que nunca no se les brindan recompensas e incentivos para motivarle, el 26.9% respondió que casi nunca no les brindan este tipo de recompensas, el 3.8% determinó que siempre no han recibido algo para incentivarlos. El tercer indicador, salario injusto, obtuvo como resultado que el 30.8% de los encuestados casi nunca considera su salario en comparación a lo de mis compañeros no es justo, el 26.9% respondió que nunca su salario es injusto, sin embargo, otro 23.1% determinó que siempre es injusto en cuanto a salario se refiere. Finalmente, con respecto al indicador, falta de capacitaciones, el 53.8% de los encuestados considera que nunca hay ausencia de capacitación en el trabajo, mientras que



el 23.1% respondió que casi nunca hay ausencia y solo el 19.2% respondió que casi siempre existe ausencia de capacitaciones.



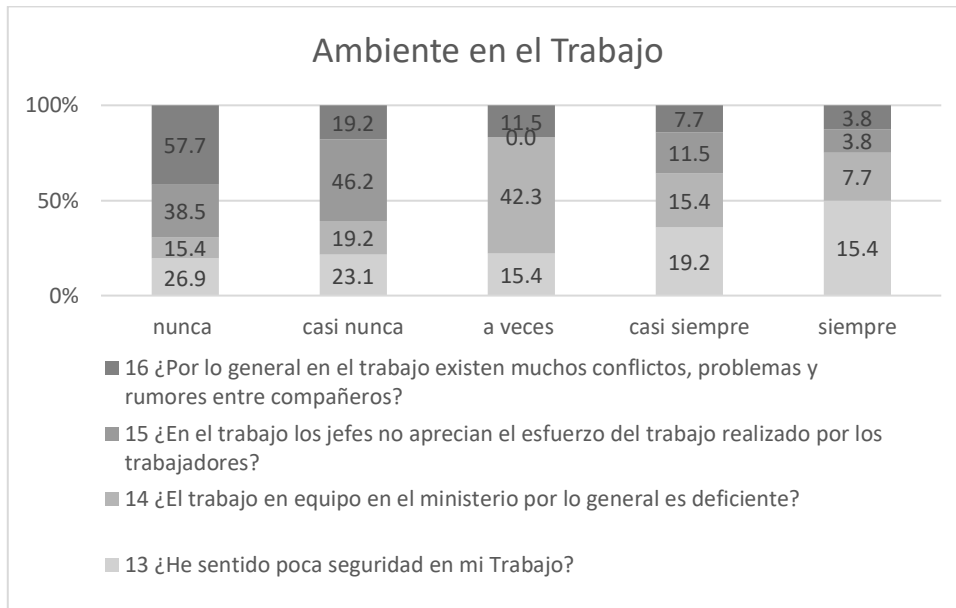
**Figura 25: Tercera dimensión: Tareas**

Fuente: Tabulación realizada

**Interpretación:**

En la figura 25, se puede apreciar la dimensión de tareas, que está compuesto por cuatro indicadores, exceso de trabajo, ritmo acelerado, trabajo monótono y competencia. El primer indicador de exceso de trabajo, obtuvo como resultado que el 42.3% de los participantes opina que casi nunca las tareas asignadas son complejas, el 34.6% considera que nunca, siempre lo son, mientras que el 11.5% respondió que a veces nunca son complejos, solo el 3.8% alegó que siempre las funciones asignadas son complejas. Con respecto al segundo indicador, se determinó que 30.8% nunca el tiempo que les brindan para realizar sus funciones es no adecuado mientras que otro 26.9% menciona que casi siempre el tiempo brindado no es adecuado El indicador de trabajo monótono, determinó 50% estableció que nunca las tareas asignadas son repetitivas, el 23.1% respondió que casi nunca lo son, mientras que solo el 11.5% menciona que casi siempre su trabajo es repetitivo. Con respecto al indicador de competencia, se obtuvo que el 38.5% de los encuestados respondió que casi nunca se les exige competir no sanamente compañeros,

el 30.8% respondió que nunca se les exige esto, el 23.1% que casi siempre lo hacen, y solo el 7.7% opinó que siempre les incentivan a competir no sanamente.



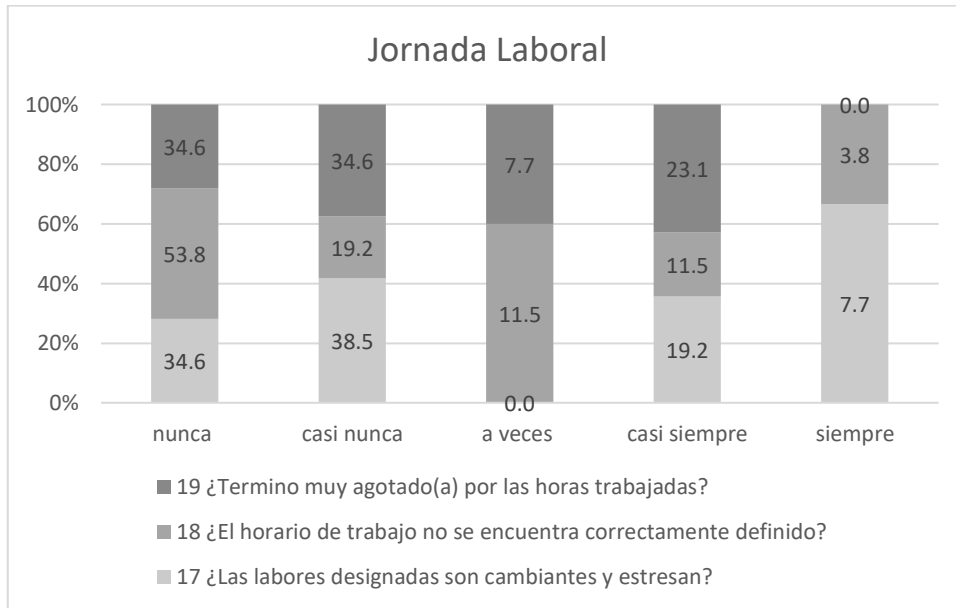
**Figura 26: Cuarta dimensión: Ambiente de Trabajo**

Fuente: Tabulación realizada

**Interpretación:**

En la figura 26, se puede observar los resultados obtenidos de la dimensión de ambiente de trabajo, el cual está compuesto por cuatro dimensiones, entre las cuales se encuentra, exposición a peligros, falta de trabajo en equipo, menosprecio al trabajador y ambiente conflictivo. Con respecto al indicador de exposición a peligros se obtuvo que el 26.9% de los encuestados nunca ha sentido poca seguridad en el trabajo, el 23.1% respondió que casi nunca han sentido eso, el otro 23.1% alega casi siempre ser inseguro y solo el 19.2% casi siempre considera que su trabajo no es seguro. El segundo indicador, falta de trabajo en equipo, se obtuvo como resultado que el 42.3% de los encuestados a veces el trabajo en equipo es deficiente, por otra parte un 19.2% determinaron que casi nunca es deficiente, mientras que el 15.4% respondió que casi siempre es deficiente. Con respecto al indicador de menosprecio al trabajador se determinó que el 46.2% casi nunca los jefes no aprecian el esfuerzo del trabajo realizado por los trabajadores, 38.5% respondió que nunca lo hacen y solo el 11.5% que casi siempre los aprecian. Por último, indicador esta, ambiente conflictivo, en el cual se obtuvo que el 57.7% de los encuestados considera nunca existen

muchos conflictos, problemas y rumores entre compañeros, el 19.2% considera que casi nunca existen este tipo de problemas

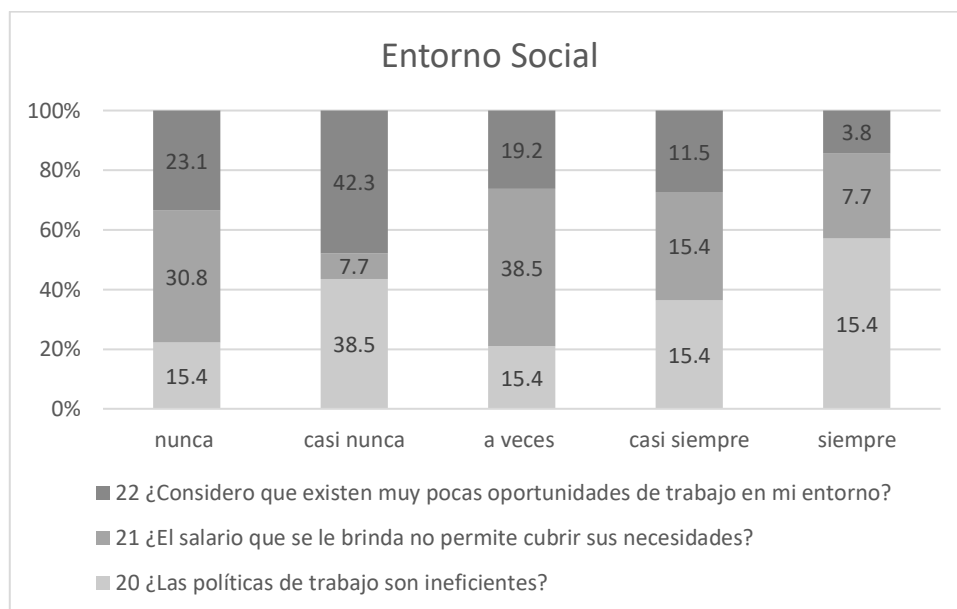


**Figura 27: Quinta dimensión: Jornada laboral**

Fuente: Tabulación realizada

**Interpretación:**

En la figura 27, se puede observar los resultados de la dimensión jornada laboral, compuesta por tres indicadores, rotación de labores, jornada no definida y jornada agotadora. El primer indicador dio como resultado que el 38.5% de los participantes considera que casi nunca su trabajo es cambiante o estresante, el 34.6% respondió que nunca cambia, y solo el 19.2% determinó que casi siempre las labores son cambiantes y estresantes. Por otra parte, el indicador de jornada no definida, contribuyó con que el 53.8% considera que nunca el horario de trabajo no se encuentra correctamente bien definido, el 19.2% respondió que casi nunca lo está, sin embargo el 11.5% determinó que casi siempre está bien definido. Con respecto al último indicador, jornada agotadora, se obtuvo que el 34.6% de los encuestados nunca se sienten agotados por las horas de trabajo, asimismo otro 34.6% casi nunca se sienten agotados, mientras que el 23.1% respondió que casi siempre se sienten agotados.



**Figura 28: Sexta dimensión: Entorno Social**

Fuente: Tabulación realizada

**Interpretación:**

En la figura 28, se encuentran los resultados obtenidos de la dimensión de entorno social de la variable de estrés, el mismo que está compuesto por tres indicadores, políticas ineficientes, salario inadecuado y desempleo en la sociedad. Con respecto al primer indicador se obtuvo como resultado que el 38.5% de los encuestados casi nunca consideran las políticas institucionales como ineficientes, el 15.4% determinó que nunca son ineficientes, asimismo el 15.4% mencionó que siempre las políticas eran ineficientes. El segundo indicador determinó que el 38.5% de los encuestados que su trabajo a veces cubre no permite cubrir sus necesidades con su salario, el 30.8% considera que nunca y el 15.4% responde que casi siempre no permite satisfacer sus necesidades. Por último, el indicador de desempleo en la sociedad se obtuvo que el 42.3% de los encuestados respondió que casi nunca considera que en su entorno existen muy pocas oportunidades laborales, otro 23.1% respondió que nunca existen pocas oportunidades laborales en su entorno, mientras que el 19.2% respondió que a veces.

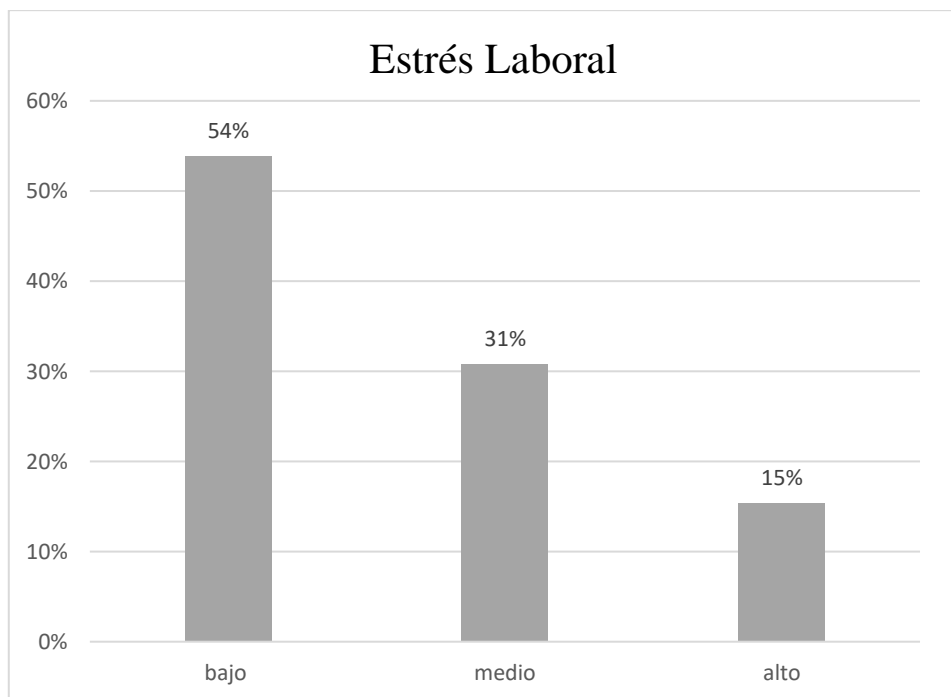
## Resultados del Cuestionario de Estrés (Post-Test)

**Tabla 4. Nivel de Estrés**

Escala	frecuencia	Porcentaje
bajo	54%	14
medio	31%	8
alto	15%	4
total	100%	26

*Elaboración Propia*

*Fuente:* Encuesta Aplicada



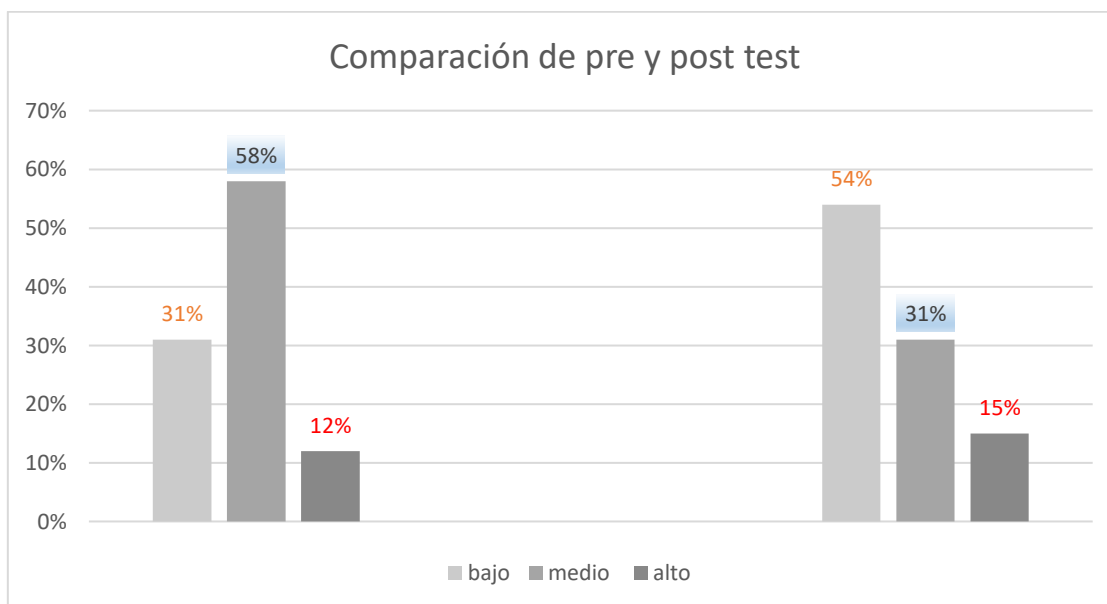
**Figura 29: Variable estrés**

*Elaboración Propia*

*Fuente:* Encuesta Aplicada

**Interpretación:** De acuerdo con los resultados visualizados de la figura anterior y de la tabla número 25, se puede analizar que el nivel de estrés de 54% de los encuestados es de BAJO, mientras que el 31% muestra nivel medio de estrés y solo el 15% un nivel alto.

**Objetivo 4: Comparar los resultados obtenidos en la aplicación de la propuesta de clima laboral con respecto a la variable estrés de los colaboradores del Ministerio Público Motupe.**



**Figura 30: Comparación de Pre y Post Test**

Fuente: Encuesta Aplicada

Como se aprecia en la figura anterior, los niveles de estrés disminuyeron notablemente, ello demostrado en que de un 31% de nivel bajo de estrés, posterior a la aplicación de la propuesta tuvo un incremento porcentual de 23%.

**Tabla 5. Prueba estadística T de Student**

	N	Correlación	Sig.
<u>Pre test</u> - Post test	26	-0.726	.000

Como se aprecia en la tabla anterior la prueba T de student, mostró un nivel de significancia o valor P menor a 0.05, dando lugar al rechazo de la hipótesis nula, aceptando la hipótesis de investigación la cual asevera que la propuesta planteada permitió disminuir los niveles de estrés en el Ministerio Público Motupe 2019. Por otro lado cabe señalar que el nivel de relación entre la variables es altamente significativo, sin embargo el signo negativo muestra una relación negativa, debido a que los niveles de estrés han disminuido.

#### IV.DISCUSIÓN

1. Se procedió analizar los resultados de las variables de estudio establecidos (variable independiente, Clima laboral) la misma que consiste en 9 dimensiones fundamentales: primeramente tenemos la dimensión *estructura*, Restricciones, reglas y control formal de la organización a los trabajadores, *Responsabilidad*, de tomar decisiones sin pedir permiso, independiente, la *recompensa*, por el buen trabajo realizado sin castigos ni sanciones, *Riesgos*, establecer desafíos moderados, *calidez*, fortalecimiento de lazos amicales, confraternidad, *apoyo*, trabajo en equipo, *normas*, respeto a las reglas y logro de exigencias (metas) individuales de la organización, *conflicto*, promueve el dialogo y resolución de problemas laborales, por último tenemos la dimensión *identidad*, sentirse parte de la organización. Los resultados obtenidos de dicha variable se logró analizar que existe un problema con respecto a la estructura ya que el 38% de los colaboradores estableció que casi nunca la institución está organizada o que planifica de manera correcta, con respecto a la segunda dimensión de responsabilidad, se obtuvo que el 50% de los colaboradores casi nunca se encuentra involucrados en la toma de decisiones, es decir que no escuchan las opiniones de los colaboradores influyendo de manera negativa en el clima laboral. Y lo que respecta a la recompensa, se obtuvo que 35% de los encuestados respondió que casi nunca felicitan a los trabajadores cuando tienen algún logro dentro del trabajo, y aunque representa a la mayor parte de los colaboradores, este porcentaje puede influenciar considerablemente. Considerando los resultados de la dimensión de Riesgos, se puede observar que el 46% nunca considera que la iniciativa es fundamental para lograr sus metas, por otra parte, un 23% de los colaboradores alegó que en la institución nunca se forman grupos de afinidad, lo cual revela una situación delicada en cuanto a la Calidez entre los colaboradores. Con respecto a la dimensión de Normas, la cual está compuesta por dos indicadores (Reglas y Normas, Exigencia del Trabajo), se logró analizar que el 31% de los colaboradores nunca asumen las reglas y normas de la institución, siendo un aspecto resaltante ya que estas normas son las que regularizan y ponen límites al actuar de los trabajadores a vías de garantizar el buen clima laboral, para finalizar otro de los resultados más impactantes fue con respecto a la dimensión de Conflicto donde la mitad de los colaboradores (50%) respondió que casi nunca resuelven las discusiones o problemas dentro de la institución, asumiendo que siempre en el ámbito laboral existen conflictos, la idea no es intentar eliminar los conflictos sino que se deben resolver de manera correcta.

2. Se analizó la situación de la población con respecto a la segunda variable (variable dependiente, Estrés). Basándose en el modelo psicosocial del Estrés en el trabajo de Werther & Davis (2008) según el autor Werther & Davis (2008) establecen como principales factores psicosociales a 7 características, que condicionan el estrés en el trabajo, los cuales son: Desempeño laboral, Orientación Organización, Tareas, Ambiente de trabajo, Jornada Laboral y entorno social. Entre los resultados obtenidos se dedujo el problema existente sobre el clima laboral revelados en los datos obtenidos, como por ejemplo que el 50% de los colaboradores casi nunca considero que su salario es justo a comparación de sus compañeros, asimismo otro 50% establecio que los jefes no aprecian su esfuerzo realizado en su trabajo, y que el 42.3% considera que sus horarios de trabajo no son orrectamente definidos. Finalmente se obtuvo que el nivel en cuanto al clima laboral es de medio ya que el 58% de los colaboradores resaltaron ello, sin embargo solo el 31% lo considero como bajo, al analizr esto podemos ver que los resultados pueden mejorar bastante, ya que lo ideal seria que el mayor porcentaje este consolidado en el nivel bajo de estrés y no en el nivel medio.

3. Se planteó y ejecuto la propuesta denominada “Estrategias basadas en el Clima Laboral para la disminución de estrés de los colaboradores del Ministerio Público de Motupe 2019” el cual estuvo basado en el enfoque del Clima Laboral según Litwin y Stringer citado por Contreras & Matheson (1984), componiendo un total de cuatro actividades para lograr el objetivo de la propuesta disminuir el estrés laboral. Dichas estrategias tuvieron que realizarse en base a una evaluación la cual permitió identificar las falencias o los principales problemas que presentaba el clima laboral del Ministerio.

Es por eso que en el primer taller se llegó a establecer en los conceptos básicos que todo colaborador debe conocer para desarrollar adecuadamente su labor, tales como las normas, jerarquizaciones y los procedimientos que se usan dentro de la entidad, así mismo es de importancia el manejo de la autonomía de criterio y decisión que cada persona maneja para conseguir las metas y objetivos planteados en las organizaciones, teniendo como alusión el empoderamiento de estos con respecto a su lugar de trabajo, para el segundo taller se encuentra enmarcada en la identificación de los incentivos y recompensas que sirven como motivación para que los colaboradores puedan lograr sus metas dentro de la organización, así mismo el fortalecimiento de la competitividad como factor preponderante para destacar en sus puestos laborales y sobre todo en su crecimiento personal; todo esto logrado mediante la formulación de metas razonables que contribuyan a que los colaboradores no se desmotiven y evidencien la valía de sus labores cotidianas,



para el tercer taller se llega a determinar la calidad de trabajo en equipo que tiene el Ministerio Público, visualizando las relaciones interpersonales que ahí se maneja y cómo influyen en el estado de ánimo de los colaboradores; del mismo modo identificar la importancia de la cooperación y del trabajo en conjunto como fuente principal para la consecución de objetivos, para el cuarto y último taller se consigue manejar estrategias de afrontamiento antes los conflictos de las organizaciones, identificando las repercusiones que estos tienen dentro de la productividad de la entidad; así mismo identificar como un clima laboral conflictivo genera colaboradores poco identificados con la empresa y por ende desmotivados constantemente.

4. Después de la debida aplicación de la propuesta, a modo de evaluación y constatación del logro de los objetivos establecidos se procedió a aplicar por segunda vez el instrumento de estrés laboral y así conocer los cambios existentes con respecto a esta variable. Los resultados existentes revelaron que hubo un cambio significativo en el nivel de estrés laboral ya que la escala de “Nivel bajo” de estrés, ha incrementado en un 23% , pasando de 31% a 54%, asimismo el nivel medio se ha reducido pasando de 58% a 31%, mostrando resultados favorables. De igual manera se procedió a realizar la T de student, la cual mostró un nivel de significancia o valor P menor a 0.05, dando lugar al rechazo de la hipótesis nula, aceptando la hipótesis de investigación la cual asevera que la propuesta planteada permitió disminuir los niveles de estrés en el Ministerio Público Motupe 2019. Por otro lado, cabe señalar que el nivel de relación entre la variable es altamente significativo, sin embargo el signo negativo muestra una relación negativa, debido a que los niveles de estrés han disminuido.

## V.CONCLUSIONES

1.- Se conoció el clima laboral de los colaboradores del Ministerio Público de Motupe 2019 en nivel MEDIO ya que el 46% de los colaboradores está ubicada en dicha escala.

2.- Se conoció el estrés Laboral de los colaboradores del Ministerio Público de Motupe 2019 en un nivel MEDIO, ya que el 58% de los colaboradores establecieron aquello.

3.- Se realizó una propuesta de intervención titulada “Estrategias basadas en el Clima Laboral para la disminución de estrés de los colaboradores del Ministerio Público de Motupe 2019”, basado en el Enfoque del Clima Laboral según Litwin y Stringer citado por Contreras & Matheson (1984).La misma que posteriormente fue aplicada según lo establecido.

3.1. Con respecto al taller “Genero mi Organización, establezco mis responsabilidades”, se logró aclarar las normas y los procedimientos pre establecidos dentro de la organización a la que pertenecen, además mejoraron sus niveles de empoderamiento de los colaboradores y su compromiso ante el logro de los resultados.

3.2. Mediante la actividad “Soy Competitivo, cuando mi esfuerzo tiene recompensa”, se logró a Identificar el grado de satisfacción personal y motivación que cuentan los colaboradores, de esta manera se llegó a recompensar a los mejores colaboradores por el buen desarrollo de sus funciones, resaltando su importancia dentro de la institución, incentivando a los demás colaboradores a ser más eficientes en sus funciones.

3.3. El taller nombrado “Todos juntos y apoyándote”, logró que los colaboradores redujeran la compatibilidad negativa entre ellos, esto se realizó a través de la sensibilización sobre la importancia del apoyo mutuo en el trabajo, finalmente se comprometieron a actuar como orientadores con respecto a sus compañeros de trabajo.

3.4. Mediante el taller “Aprendiendo a solucionar mis problemas; me identifico más contigo”, se logró Identificar estrategias para la resolución de conflictos dentro de las organizaciones, así mismo llegando a crear un ambiente más amical, también aumentar el sentimiento de identidad frente a la institución en que laboran y comprometiendo a los colaboradores a sentirse identificados con la institución.

4.- Se comparó los resultados obtenidos en la ejecución de la propuesta anteriormente diseñada, cambios e impactos establecidos a través de la aplicación por segunda vez de la encuesta de estrés laboral, se observó un incremento en el nivel bajo de estrés laboral (la escala más baja), pasando de 31% de colaboradores con bajo estrés a 51% de los colaboradores (mayor parte), incrementando un 20%, de igual manera se procedió a realizar la T de student, la cual mostró un nivel de significancia o valor P menor a 0.05, dando lugar al rechazo de la hipótesis nula, aceptando la hipótesis de investigación la cual asevera que la propuesta planteada permitió disminuir los niveles de estrés en el Ministerio Público Motupe 2019. Por otro lado cabe señalar que el nivel de relación entre la variables es altamente significativo, sin embargo el signo negativo muestra una relación negativa, debido a que los niveles de estrés han disminuido.

## **VI.RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda realizar acciones que permitan mejorar el nivel del Clima Laboral basado en las dimensiones de: estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calidez, apoyo, normas y conflictos.  
cada 6 meses y así conocer el nivel de esta variable en la población de estudio.
2. Asimismo, se recomienda investigar que otros factores influyen en el estrés laboral de los colaboradores, con el objetivo de diseñar nuevas estrategias que permitan disminuir el nivel de esta variable.
3. Se recomiendan las autoridades correspondientes del Ministerio Público de Motupe 2019 incrementar la relevancia que tienen las variables trabajadas en esta investigación (Clima laboral y Estrés), a través de la ejecución de la propuesta de estrategias basadas en el Clima Laboral para la disminución de estrés de los colaboradores del Ministerio Público de Motupe 2019. Para así generar un cambio positivo en los colaboradores al mismo tiempo que genere un beneficio para la institución.
4. Asimismo se debe aplicar por segunda vez el instrumento de estrés laboral, y confirmar si existe algún cambio en comparación a los resultados anteriores (este cambio puede ser positivo o negativo), esto debe realizarse siempre posteriormente de ejecutar las estrategias.

## **VII.PROPUESTA**

### **“Estrategias basadas en el Clima Laboral para la disminución de estrés de los colaboradores del Ministerio Público de Motupe 2019”**

#### **AUTORES (AS):**

Elorreaga de la Cruz Sonia Libertad (0000-0001-8316-0285)  
Rodríguez Ojeda Fiorella (0000-0001-7326-2114)

#### **ASESOR:**

Dr(a). Mileydi Flores Fernández (0000-0002-6257-2051)

#### **LINEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de Organización

**CHICLAYO – PERÚ  
2019**

## **INTRODUCCIÓN**

Las estrategias presentadas se fundamentaron en la teoría de Chiavenato dando lugar a 9 estrategias definidas por dimensiones siendo las siguientes: estructura, responsabilidad, recompensa, riesgos, calidez, apoyo, normas, conflicto, identidad. Las cuales permitirán disminuir el nivel de estrés laboral que existe en Ministerio Público de Motupe.

## **PRESENTACIÓN:**

El presente plan de intervención titulado “Estrategias basadas en el Clima Laboral para la disminución de estrés de los colaboradores del Ministerio Público de Motupe 2019” diseña estrategias y herramientas con el objetivo de mejorar el clima laboral en los colaboradores del Ministerio Público de Motupe.

Este plan de intervención está elaborado y estructurado en cuatros talleres con sus respectivos cronogramas; el primer taller titulado: “Genero mi Organización, establezco mis responsabilidades” seguidamente tenemos el taller: “Soy Competitivo, cuando mi esfuerzo tiene recompensa”, en tercer lugar tenemos el taller: “Todos juntos y apoyándote” y por último el taller: “Aprendiendo a solucionar mis problemas; me identifico más contigo” ; todas las estrategias están contempladas como propuestas; se le hace una invitación cordial para que sea participe de nuestros talleres que redundaran y mejoraran el clima institucional.

## **I. Datos de la empresa**

Nombre de la institución: Ministerio Público de Motupe

Dirección: Panamericana Norte S/N

Distrito: Motupe

Provincia: Lambayeque

Teléfono: 074-426019

## **II. Reseña Histórica**

El organismo constitucional autónomo del Estado Peruano, es decir el Ministerio Público, cumple con diferentes responsabilidades entre ellas defender la legalidad y los derechos de las personas, las familias y personas discapacitadas, así como también representar a la comunidad en juicio, seguimiento a los delitos, reparación civil, entre otros.

El Ministerio Público es dirigido por el Fiscal de la Nación, y es Zoraida Avalos Rivera quien ocupa este puesto desde el presente año (2019) y tiene 3 años más para dar continuidad a su labor.

En Motupe fue inaugurado en el año 2010 Módulo Corporativo del Ministerio Público en Motupe, a cuyo acto asistió la fiscal de la Nación, Gladys Echaíz.

## **III. Descripción**

El Ministerio Público (Ministerio Fiscal, Fiscalía General o Procuraduría General) es un organismo público, generalmente estatal, al que se atribuye, dentro de un Estado de derecho democrático, la representación de los intereses de la sociedad mediante el ejercicio de las facultades de dirección de la investigación de los hechos que revisten los caracteres de delito, de protección a las víctimas y testigos, y de titularidad y sustento de la acción penal pública.

Así mismo, está encargado de contribuir al establecimiento de los criterios de la política criminal o persecución penal dentro del Estado, a la luz de los principios orientadores del Derecho penal moderno (como el de mínima intervención y de selectividad).

Por su calidad en el procedimiento y su vinculación con los demás intervinientes en el proceso penal, es un sujeto procesal y parte en el mismo, por sustentar una posición opuesta al imputado y ejercer la acción penal (en algunos países en forma monopólica).



Sin embargo, es parte formal y no material, por carecer de interés parcial (como un simple particular) y por poseer una parcialidad que encarna a la colectividad (al Estado) y que exige, por tanto, que sea un fiel reflejo de la máxima probidad y virtud cívica en el ejercicio de sus atribuciones y en el cumplimiento de sus deberes.

#### **IV. Misión y Visión**

##### **Misión**

“Que nuestros clientes se sienten satisfechos, con el acceso y uso a servicios financieros mediante sus dispositivos digitales y, con una cálida atención al acompañarlos en su desarrollo”.

##### **Visión**

“Ser reconocido nacional e internacionalmente como una institución moderna y confiable, consolidada por la excelencia de sus servicios y el adecuado soporte médico, legal y forense; que contribuye a una recta y real administración de justicia y de esta manera a la convivencia pacífica y al desarrollo de la sociedad.

#### **V. Valores**

**Lealtad:** Demostrar los principios sobre todo respeto hacia otras instituciones y personas, asumiendo un compromiso leal.

**Justicia:** Basarse en la verdad mientras que obra y juzga a los demás, teniendo un comportamiento equitativo con los demás.

**Vocación de Servicio:** Reflejar una actitud positiva, de empática, amabilidad y orientación a los demás, resultado de desear ayudar a los demás con respecto a la profesión que se tiene.

**Respeto:** Bienestar de vivir en paz, respetando y valorando tanto las opiniones como el actuar de terceras personas.

**Transparencia:** Actuar con la verdad en todo acto respecto a su labor, asimismo anunciar y actuar en caso se observe corrupción.

**Solidaridad:** Deseo de orientar y apoyar a terceras personas sin tener que obtener algo por ello

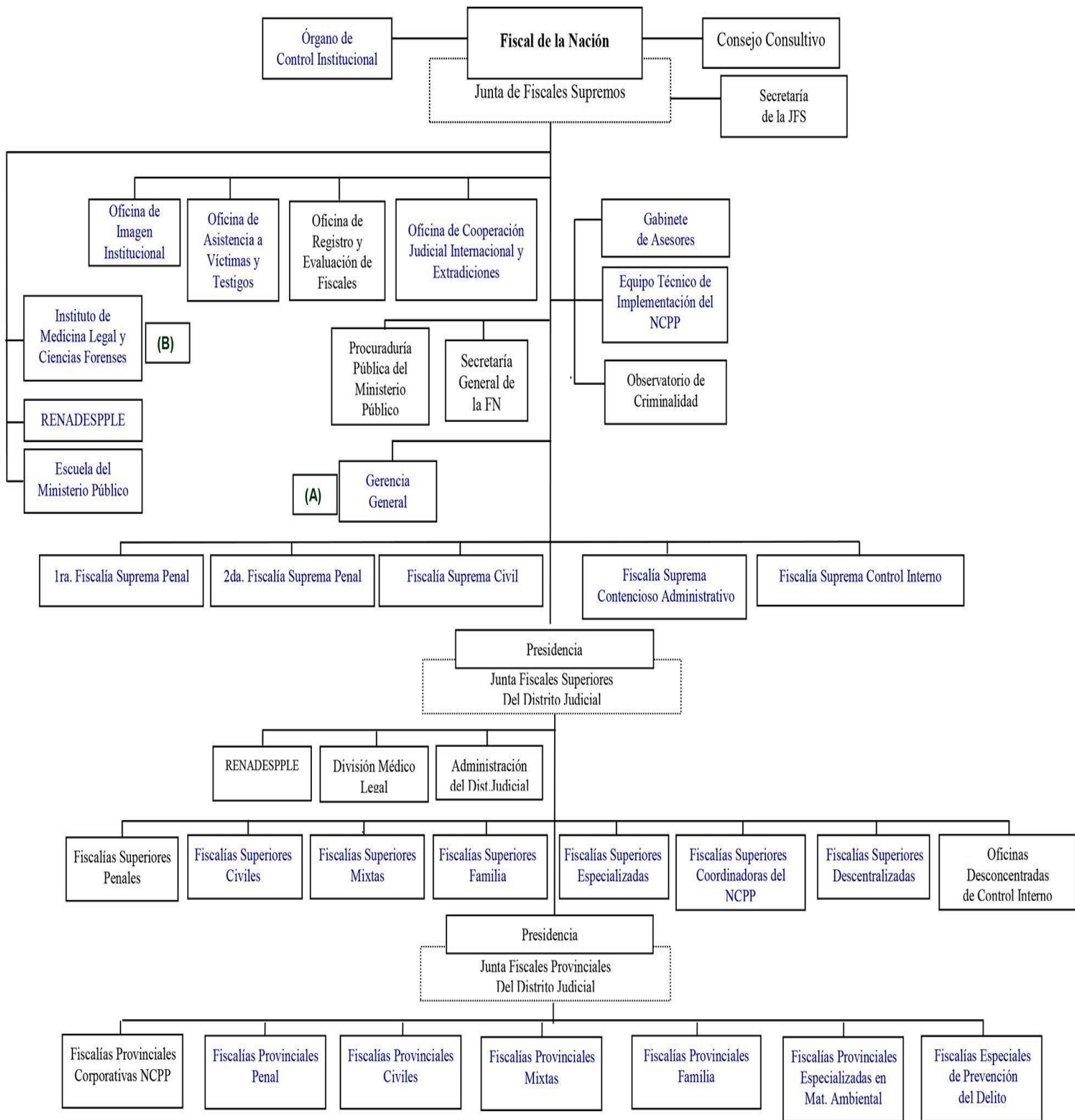
**Probidad:** Demostrar honradez e integridad, haciendo lo posible para satisfacer las necesidades de los demás, sobre todo no tener necesidad de realizar actos ilícitos con respecto a su labor.

Es el actuar con rectitud, honradez y honestidad, procurando satisfacer el interés general, desechando todo provecho ilícito o ventaja personal inapropiada.

## **VI. Organización**

Con respecto a la organización del Ministerio Público de Motupe, se puede observar en la Figura 21 como está compuesta.

# ESTRUCTURA ORGÁNICA DEL MINISTERIO PÚBLICO



**Figura 31: Organigrama de Ministerio Público Motupe**

Fuente: recuperado de [mpfn.gob.pe/?k=363](http://mpfn.gob.pe/?k=363)

## **VII. Objetivos**

### **7.1.General:**

- ✓ Disminuir los niveles de estrés laboral de los colaboradores del Ministerio Público de Motupe 2019”

### **7.2. Específicos:**

- ✓ Ejecutar las estrategias de clima laboral basadas en la teoría de Litwin y Stringer.
- ✓ Presupuestar las estrategias de clima laboral de la propuesta.
- ✓ Realizar un análisis después de la ejecución de las estrategias.

## **VIII. Justificación**

La propuesta se encontró justificada de la siguiente manera:

Por conveniencia; la propuesta de estrategias de clima laboral es favorable ya que aportarán cambios positivos a la problemática evidenciada en la población, siendo un aporte beneficiario y coherente para la entidad.

Relevancia social, la propuesta busca solucionar uno de los problemas más resaltantes del Ministerio Público de Motupe, en esta entidad trabaja un número considera de personas, quienes están siendo afectadas por el estrés laboral, se contribuirá a la mejora de su calidad de vida laboral de una parte de la sociedad.

Implicaciones prácticas, el contenido de la propuesta puede ser ejecutado en diversas entidades públicas para solucionar este tipo de problemática, dando un valor importante a la misma, además los instrumentos elaborados son relevantes para la identificación de estado de clima laboral y estrés después de la ejecución de la propuesta.

Valor teórico, la propuesta está basada en teorías reconocidas sobre las variables de estudio, como es el caso de la teoría de teoría de Litwin y Stringer (clima laboral), la misma que se puede identificar en la estructura y contenido de la propuesta.

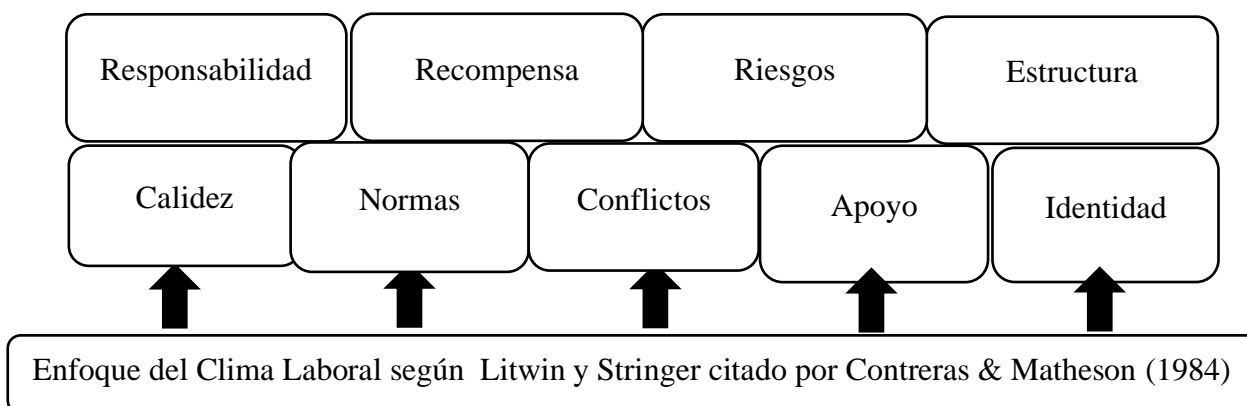
Valor metodológico, la propuesta tiene una estructura bien definida, la cual servirá como base de información para futuras investigaciones, sobre todo para aquellas centradas en el clima laboral.

## **IX. Meta**

Llegar a disminuir el estrés en los 26 colaboradores equivalente al 50% de la muestra en el Ministerio Público de Motupe.

## X. Fundamentos teóricos incluido principios

Como principales pilares para la ejecución de la propuesta se encuentran:



**Figura 32: Pilares de la propuesta**

**Fuente:** Marco Teórico

Elaboración propia

### Valores en el que se fundamenta la propuesta

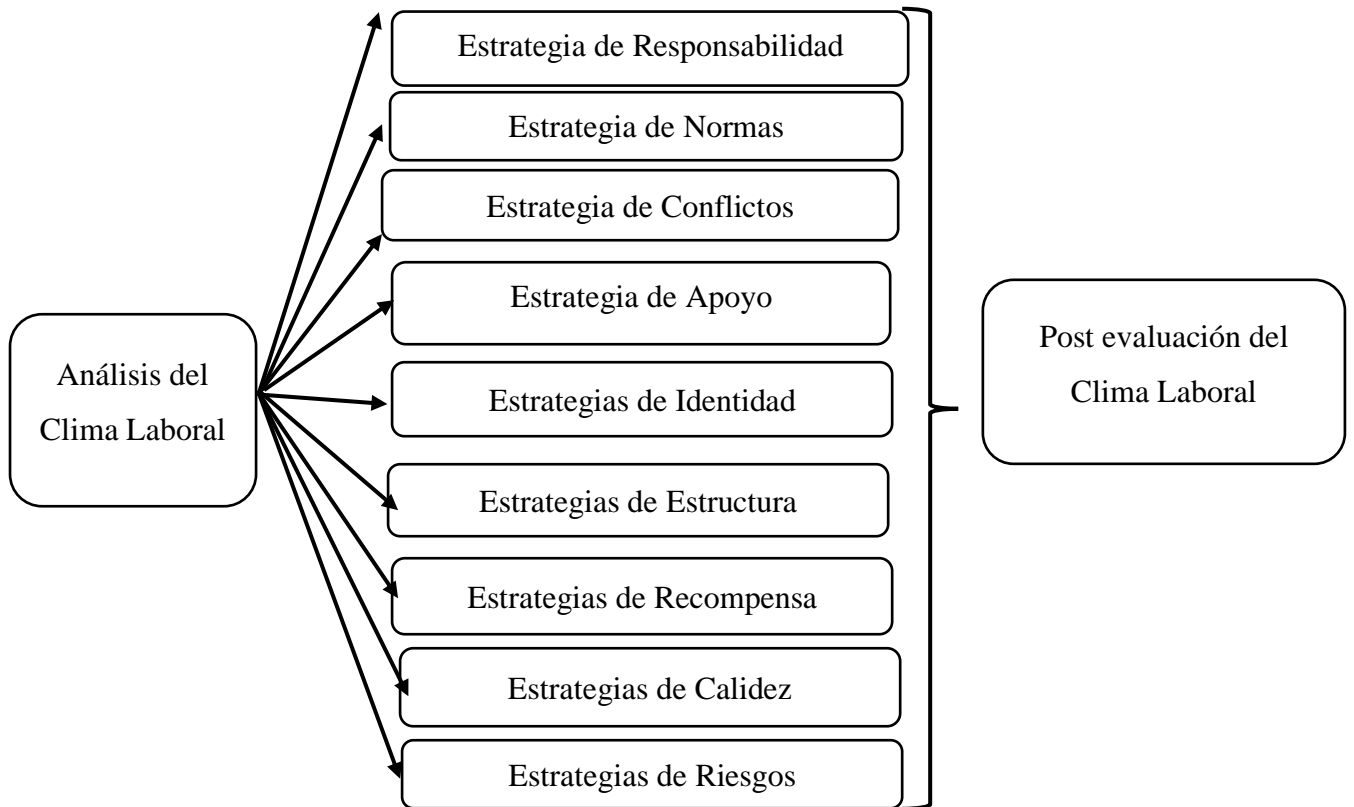
**Responsabilidad:** los trabajadores del Ministerio deben asumir con compromiso y responsabilidad desarrollar las acciones establecidas para ellos, como es la aplicación de las encuestas y la participación y colaboración en cada una de las actividades de los talleres.

**Puntualidad:** los participantes deben asistir a las actividades establecidas con puntualidad, con el objetivo de hacerlo más efectivo y beneficioso.

**Respeto:** El comportamiento tanto entre colaboradores debe ser respetuoso, siendo cordiales y sin ofender a ninguno de sus miembros, igualmente debe ser la interacción entre investigador y colaboradores.

**Adaptabilidad:** los colaboradores deben adaptarse a todo cambio que se obtenga a partir de la realización de la propuesta.

## XI. Estrategias de la propuesta



**Figura 33: Estrategias de la propuesta**

*Elaboración propia*

En la Figura anterior se puede observar que después del análisis del clima laboral (Pre test) se encuentran las diferentes estrategias basadas en la Teoría de Litwin y Stringer, tras su ejecución se realizará un Post Test para identificar los cambios en el clima laboral.

## **XII. Talleres a implementar**

### **SESIÓN N°01**

#### **I. DATOS GENERALES**

<b>DENOMINACIÓN</b>	: “Genero mi Organización, establezco mis responsabilidades”
<b>INSTITUCIÓN</b>	: Ministerio Público de Motupe
<b>DIRIGIDO A</b>	: Colaboradores del Ministerio Público
<b>N° PARTICIPANTES</b>	: 26
<b>TIEMPO DE SESIÓN</b>	: 1h.
<b>TURNO</b>	: Tarde (04:00 pm – 05:00 pm)
<b>FECHA DE APLICACIÓN</b>	: 26/09/2019
<b>PONENTE</b>	: Psicóloga: Ana lucia Romero Guzmán
<b>RESPONSABLES</b>	: Elorreaga de la Cruz Sonia. Rodríguez Ojeda Fiorella.

#### **II. OBJETIVO**

- Fomentar el esclarecimiento de las normas y los procedimientos pre establecidos dentro de la organización a la que pertenecen.
- Mejorar los niveles de empoderamiento de los colaboradores y su compromiso ante la consecución de los resultados.

#### **III. FINALIDAD**

La finalidad de esta sesión se establece en los conceptos básicos que todo colaborador de una organización debe conocer para desarrollar adecuadamente su labor, tales como las normas, jerarquizaciones y los procedimientos que se usan dentro de la entidad, así mismo es de importancia el manejo de la autonomía de criterio y decisión que cada persona maneja para conseguir las metas y objetivos planteados en las organizaciones, teniendo como alusión el empoderamiento de estos con respecto a su lugar de trabajo.

#### IV. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

SESIÓN	INDICADORES	ACTIVIDAD	METODOLOGÍA	MATERIALES	TIEMPO
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura</li> <li>- Responsabilidad</li> </ul>	<b>PRESENTACIÓN</b>	Se realizará la presentación del ponente y del taller a realizar.	<p>Solapines</p> <p>Imperdibles</p>	5 min.
	<b>ESTRUCTURA</b>	<b>DINÁMICA DE ENTRADA</b>	<p><b>“EL JUEGO DE LAS CORREAS”</b></p> <p>Se le pide a los participantes que formen un círculo lo más perfecto posible, se utilizarán 2 correas, las cuales se distribuirán a los extremos del círculo, el procedimiento para pasar la correa al siguiente participante es recibirla, atarla a la cintura, soltarla y pasarla; la persona que quede con dos correas será acreedor de un castigo.</p>	2 correas	10 min.



		<b>DESCRIPCIÓN DEL TEMA</b>	Se desarrolla la temática propuesta la cual está relacionada con el manejo de las estructuras organizacionales y las responsabilidades dentro de estas.	Proyector  Diapositivas	15 min.
			<b>“FABRICAMOS AVIONES”</b> Se le pide que se formen grupos de trabajo a los participantes, máx. 6 personas, uno de ellos tendrá que ser el representante del grupo para que sirva de vigilante en el otro grupo, el objetivo de cada grupo es formar la mayor cantidad de aviones con el papelote que se les entregue, gana el grupo que consiga mayor productividad.	4 papelotes	10 min.

	<b>RESPONSABILIDAD</b>	<b>DINAMICAS DE MOTIVACIÓN</b>	<p><b>“EL MONSTRUO DE 3 CABEZAS”</b></p> <p>Se le pide a los participantes que se agrupen en equipos de 3 personas, se les hará algunas preguntas a cada equipo y cada cabeza deberá decir solo una palabra que complete toda la respuesta.</p>	No requiere material	10 min.
			<p><b>“DECIMOS SI, DECIMOS NO”</b></p> <p>Se les pide a los participantes que formen parejas y que designen entre ellos quien es la letra “a” y “b”, el que tenga la letra “a” será el SI y el que tenga la letra “B” será el NO, se les dará diversas indicaciones para que puedan interactuar entre el SI y el NO, con diferentes posturas (gritando fuerte, intentando ganar, etc.)</p>	No requiere material	5 min

	-	<b>DESPEDIDA</b>	Se dará la despedida a los participantes, invitándolos para el próximo taller y tomándose las fotografías respectivas.	Cámara de fotos	5 min
--	---	------------------	--	-----------------	-------

## V. EVALUACIÓN

La evaluación se realizará utilizando la técnica de evaluación de proceso, la cual se realiza por medio de preguntas, casos expositivos, testimonios, etc. La evaluación final del programa se realizará al concluir todos los talleres pre – establecidos y se hará mediante la aplicación de un cuestionario.

## SESIÓN N°02

### I. DATOS GENERALES

<b>DENOMINACIÓN</b>	: “Soy Competitivo, cuando mi esfuerzo tiene recompensa”
<b>INSTITUCIÓN</b>	: Ministerio Público de Motupe
<b>DIRIGIDO A</b>	: Colaboradores del Ministerio Público
<b>N° PARTICIPANTES</b>	: 26
<b>TIEMPO DE SESIÓN</b>	: 1h.
<b>TURNO</b>	: Tarde (04:00 pm – 05:00 pm)
<b>FECHA DE APLICACIÓN</b>	: 03/10/2019
<b>PONENTE</b>	: Psicólogo Luis Idrogo Idrogo
<b>RESPONSABLES</b>	: Elorreaga de la Cruz Sonia. Rodríguez Ojeda Fiorella.

### II. OBJETIVO

- Identificar el grado de satisfacción personal y motivación que cuentan los colaboradores al laborar en el Ministerio Público.
- Fomentar la competitividad laboral como factor de crecimiento personal.
- Fomentar la formulación de metas y objetivos coherentes y razonables en relación a sus puestos de trabajo.

### III. FINALIDAD

La finalidad de esta sesión se encuentra enmarcada en la identificación de los incentivos y recompensas que sirven como motivación para que los colaboradores puedan lograr sus metas dentro de la organización, así mismo el fortalecimiento de la competitividad como factor preponderante para destacar en sus puestos laborales y sobre todo en su crecimiento personal; todo esto logrado mediante la formulación de metas razonables que contribuyan a que los colaboradores no se desmotiven y evidencien la valía de sus labores cotidianas.

#### IV. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

SESIÓN	INDICADORES	ACTIVIDAD	METODOLOGÍA	MATERIALES	TIEMPO
2	- Recompensa	<b>PRESENTACIÓN</b>		Solapines	5 min.
	- Riesgo		Se realizará la presentación del ponente y del taller a realizar.	Imperdibles	
	- Norma	<b>DINÁMICA DE ENTRADA</b>	<b>“STOP #RISAS”</b> Dividimos a los participantes en dos filas, una frente a la otra. Una moneda decidirá la suerte de cada equipo, unos elegirán cara y otro sello. Lanzamos la moneda y la cara que quede hacia arriba deberá hacer reír al otro equipo. Cada miembro que ría deberá abandonar la fila, el equipo que se queda sin miembros pierde.	Moneda	10 min.
	<b>RECOMPENSA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL TEMA</b>	Se desarrolla la temática propuesta la cual está relacionada con el manejo de las estructuras organizacionales y las responsabilidades dentro de estas.	Proyector Diapositivas	15 min.

**RIESGO**

**“LA PALMA DE LA MANO”** 1 hoja bond c/u 5 min.

Se les entrega a cada uno de los participantes una hoja y un lápiz, se les da la indicación que dibujen la manos menos hábil que tengan, una vez que ya la han dibujado se deberá esconder en la espalda la mano y luego en la hoja dibujar todos los detalles que tiene la mano oculta, sin observarla.

1 lápiz o pintura c/u

**“EL ORGULLO DE GANAR”** 10 min.

Se les entrega a todos los participantes 1 globo y un mondadientes, se les da la indicación que por un lapso de 1 minuto tienen que conservar su globo intacto sin que nadie lo reviente y a la vez intentar reventar el globo de su compañero, gana el que se queda con su globo intacto

1 globo c/u

1 palillo para dientes c/u

<b>NORMAS</b>		<b>“RÁPIDO QUE SE ACABA EL TIEMPO”</b>	6 vasos descartables	10 min.
	<b>DINAMICAS DE MOTIVACIÓN</b>	Se pedirá la formación de 2 grupos de trabajo, de los cuales se elegirán un representante de cada uno para que verifique el trabajo del otro grupo, otro representante del grupo estará frente a una mesa con tres contenedores de semillas, las cuales tendrán que depositar 1 a 1 y en orden en una botella, tendrán que hacerlo lo más rápido posible hasta antes que el representante del otro grupo reviente un globo que irá inflando lentamente.	4 globos ¼ menestra verde partida ¼ menestra marrón ¼ frejol	
-	<b>DESPEDIDA</b>	Se dará la despedida a los participantes, invitándolos para el próximo taller y tomándose las fotografías respectivas.	Cámara de fotos	5 min

## **V. EVALUACIÓN**

La evaluación se realizará utilizando la técnica de evaluación de proceso, la cual se realiza por medio de preguntas, casos expositivos, testimonios, etc. La evaluación final del programa se realizará al concluir todos los talleres pre – establecidos y se hará mediante la aplicación de un cuestionario.

### **SESIÓN N°03**

#### **I. DATOS GENERALES**

<b>DENOMINACIÓN</b>	: “Todos juntos y apoyándote”
<b>INSTITUCIÓN</b>	: Ministerio Público de Motupe
<b>DIRIGIDO A</b>	: Colaboradores del Ministerio Público
<b>N° PARTICIPANTES</b>	: 26 aprox.
<b>TIEMPO DE SESIÓN</b>	: 1h.
<b>TURNO</b>	: Tarde (04:00 pm – 05:00 pm)
<b>FECHA DE APLICACIÓN</b>	: 10/10/2019
<b>PONENTE</b>	: Ps. Carlos Namuche Salazar
<b>RESPONSABLES</b>	: Elorreaga de la Cruz Sonia. Rodríguez Ojeda Fiorella.

#### **II. OBJETIVO**

- Determinar el tipo de relaciones interpersonales que se generan dentro de la organización y cómo influyen en su estado de ánimo.
- Generar lazos de cooperación en los colaboradores para el manejo de objetivos en conjunto, visualizando su influencia en la productividad.

#### **III. FINALIDAD**

La finalidad de esta sesión es determinar la calidad de trabajo en equipo que tiene el Ministerio Público, visualizando las relaciones interpersonales que ahí se maneja y cómo influyen en el estado de ánimo de los colaboradores; del mismo modo identificar la importancia de la cooperación y del trabajo en conjunto como fuente principal para la consecución de objetivos.



#### IV. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

SESIÓN	INDICADORES	ACTIVIDAD	METODOLOGÍA	MATERIALES	TIEMPO
3	- Calidez	<b>PRESENTACIÓN</b>		Solapines	5 min.
	- Apoyo	<b>DINÁMICA DE ENTRADA</b>	Se realizará la presentación del ponente y del taller a realizar. <b>“EL NUDO HUMANO”</b> Se les pide a los participantes que formen 3 grupos equitativos, se van a tomar de la mano en el centro siempre tomándose de la mano a una persona que esté al frente, las dos manos no pueden estar tomadas con la misma persona. Luego la indicación es que se desenreden formando un solo grupo más amplio y mirando todos hacia el centro.	Imperdibles No requiere	10 min.
	<b>CALIDEZ</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL TEMA</b>	Se desarrolla la temática propuesta la cual está relacionada con el manejo de	Proyector Diapositivas	15 min.

adecuadas relaciones interpersonales y el trabajo en equipo.

**“BEST TEAM”**

5 min.

Se le entrega dos tarjetas a cada participante, una verde y una roja. Cada miembro debe escribir 3 fortalezas en la verde y 3 cosas que debe tener un compañero para trabajar en su equipo en la roja. Luego se juntan todas las tarjetas verdes por un lado y las rojas por otro. Volvemos a repartir a cada participante tarjetas al azar y vamos verificando si ellos cumplen con las características que verifican en las tarjetas de otro compañero. Se hace la retroalimentación de la dinámica.

1 tarjeta de cartulina verde de 12 cm. X 7 cm. (c/u)

1 tarjeta de cartulina roja de 12 cm. X 7 cm. (c/u)

1 lápiz o lapicero (c/u)

**“VUELTA A LA SÁBANA”**

5 papelotes

10 min.

**DINAMICAS DE MOTIVACIÓN**

Se hacen grupos de 4 participantes, a los cuales se les da la indicación que deben pararse encima de un papel

## APOYO

sábana sin poner ningún pie afuera, el reto consiste en que deban dar vuelta al papel sábana sin tocar el piso con ninguna parte del cuerpo.

### “TORRE DE PAPEL”

Se forman grupos equitativos, los cuales deberán formar una torre íntegramente compuesta de papel que resista el peso de dos libros aproximadamente, el proceso deberá ser el siguiente:

1. Planificación – 30 seg.
2. Dibujo del esquema de la torre – 30 seg
3. Puesta en marcha de la planificación – 5 min

Los grupos no pueden saltar ningún paso, si lo hacen se realiza la retroalimentación adecuada.

20 hojas de papel bond de reciclaje (c/grupo) 10 min.

1 hoja de papel bond nueva (c/grupo)

1 lápiz o lapicero (c/grupo)

-	<b>DESPEDIDA</b>	Se dará la despedida a los participantes, invitándolos para el próximo taller y tomándose las fotografías respectivas.	Cámara de fotos	5 min
---	------------------	--	-----------------	-------

---

## V. EVALUACIÓN

La evaluación se realizará utilizando la técnica de evaluación de proceso, la cual se realiza por medio de preguntas, casos expositivos, testimonios, etc. La evaluación final del programa se realizará al concluir todos los talleres pre – establecidos y se hará mediante la aplicación de un cuestionario.

## SESIÓN N°04

### I. DATOS GENERALES

<b>DENOMINACIÓN</b>	: “Aprendiendo a solucionar mis problemas; me identifico más contigo”
<b>INSTITUCIÓN</b>	: Ministerio Público de Motupe
<b>DIRIGIDO A</b>	: Colaboradores del Ministerio Público
<b>N° PARTICIPANTES</b>	: 26 aprox.
<b>TIEMPO DE SESIÓN</b>	: 1h.
<b>TURNO</b>	: Tarde (04:00 pm – 05:00 pm)
<b>FECHA DE APLICACIÓN</b>	: 07/11/2019
<b>PONENTE</b>	: Ps. Carlos Namuche Salazar
<b>RESPONSABLES</b>	: Elorreaga de la Cruz Sonia. Rodríguez Ojeda Fiorella.

### II. OBJETIVO

- Identificar estrategias para la resolución de conflictos dentro de las organizaciones.
- Identificar los factores emocionales que generan los conflictos en las organizaciones y la influencia en la productividad.
- Identificar el grado de identidad que manejan los colaboradores hacia la organización.

### III. FINALIDAD

La finalidad de este taller es manejar estrategias de afrontamiento ante los conflictos de las organizaciones, identificando las repercusiones que estos tienen dentro de la productividad de la entidad; así mismo identificar cómo un clima laboral conflictivo genera a los colaboradores poco identificados con la empresa y por ende desmotivados constantemente.

#### IV. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

SESIÓN	INDICADORES	ACTIVIDAD	METODOLOGÍA	MATERIALES	TIEMPO
4	- <b>Conflicto</b> - <b>Identidad</b>	<b>PRESENTACIÓN</b>	Se realizará la presentación del ponente y del taller a realizar.	Solapines	5 min.
	<b>CONFLICTOS</b>	<b>DINÁMICA DE ENTRADA</b>	<b>“LA FILA DE LOS CUMPLEAÑOS”</b> Se les da la indicación a los participantes que no podrán decir ninguna palabra durante la dinámica, tendrán que ordenarse en una fila de acuerdo a los órdenes de sus cumpleaños, empezando desde enero hasta diciembre (ejemplo: 1 de enero, 2 de enero,..., 30 de diciembre, 31 de diciembre). Todo esto sin decir ninguna palabra entre ellos	Imperdibles No requiere	10 min.
		<b>DESCRIPCIÓN DEL TEMA</b>	Se desarrolla la temática propuesta la cual está relacionada con el manejo de	Proyector	15 min.

las estructuras organizacionales y las responsabilidades dentro de estas.

**“MOTIVACIÓN PERSONAL”**

El dinamizador pide que se presenten unas 6 ó 7 personas de manera voluntaria para realizar la actividad. Es muy importante que el grupo esté motivado para que sean ellos los que tomen la decisión de presentarse voluntarios.

2. Les pide que se sienten formando un círculo, de manera que todos puedan verse las caras. A continuación, sus compañeros formarán otro círculo alrededor de ellos para poder escucharles bien.

3. El dinamizador introduce un tema de debate. Puede ser una situación conflictiva que haya sucedido en ese

Diapositivas

5 min.

No se requiere

## **IDENTIDAD**

grupo o que haya generado algún tipo de tensión o bien, una inventada.

4. Las personas voluntarias debaten la situación.

Evaluación: cuando las personas voluntarias hayan dado por finalizado la conversación, se procederá a un debate con todo el grupo en el que se analicen los siguientes factores:

a) Por qué las personas voluntarias se ofrecieron para salir y por qué sus compañeros no lo hicieron.Cuál era su motivación de cara a la actividad.

b) Cómo se han sentido al no coincidir su opinión con el resto de compañeros.

¿Ha habido respeto entre las distintas opiniones?, ¿han empatizado con sus compañeros?, ¿alguien ha cambiado su punto de vista tras escuchar a otras personas?



**DINAMICAS DE  
MOTIVACIÓN**

**“ENCADENADOS”**

Se agrupan a los participantes en parejas, se les entregan a cada uno de ellos una cuerda, la cual deberá estar amarrada a ambas manos y entrelazadas con su compañero, el reto de esta dinámica es que ambos participantes se suelten sin quitarse la cuerda de las manos.

01 cuerda de lana de 1 mts  
aprox. (c/u)

10 min.

**“PUENTE DE LA CONFIANZA”**

Se les pide a los participantes que busquen una pareja con quien trabajar, se les da las indicaciones para que se paren frente a frente y se les dice que la única manera de sostenerse es a través de las palmas de sus manos, irán avanzando solo hacia la derecha en distancias diferentes y se sostendrán solo por las palmas de la mano, hasta que a la última distancia trataran de

1 cinta blanca masking tape

10 min.

quedar de pie como al inicio. (distancia corta, media y larga)

-	<b>DESPEDIDA</b>	Se dará la despedida a los participantes, invitándolos para el próximo taller y tomándose las fotografías respectivas.	Cámara de fotos	5 min
-	<b>POS – TEST</b>	Se procederá a aplicar los cuestionarios del post test para la verificación de los cambios producidos por el programa.	Post - test	-

---

## **I. EVALUACIÓN**

La evaluación se realizará utilizando la técnica de evaluación de proceso, la cual se realiza por medio de preguntas, casos expositivos, testimonios, etc. La evaluación final del programa se realizará al concluir todos los talleres pre – establecidos y se hará mediante la aplicación de un cuestionario.

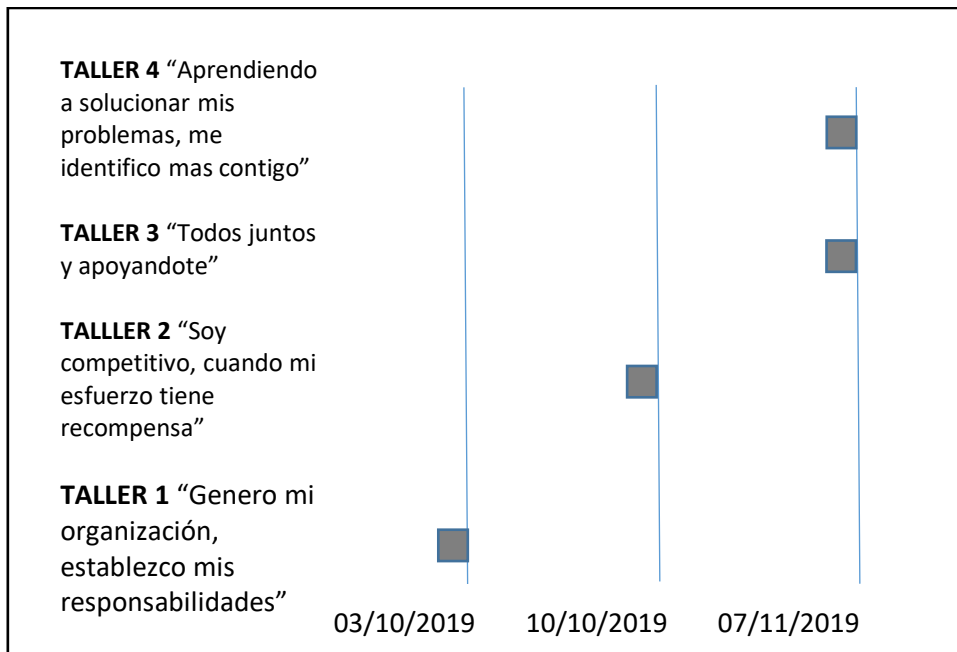
### XIII. Plan de trabajo

**Tabla 6: Plan de trabajo**

<b>VARIABLES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>	<b>ACCIONES</b>	<b>FECHA</b>	<b>RESPONSABLES</b>
<b>Estrategias de Clima Laboral</b>	Estructura Responsabilidad	Trabajadores asuman sus funciones con mayor responsabilidad	Taller “Genero mi organización, establezco mis responsabilidades”	03/10/2019	PSICOLOGO: Ana Lucia Romero Guzmán
	Recompensa Riesgos Norma	Conocer y respetar las normas y reglas institucionales.	Taller “Soy competitivo, cuando mi esfuerzo tiene recompensa”	10/10/2019	PSICOLOGO: Luis Idrogo Idrogo.
	Calidez Apoyo	Fomentar el apoyo mutuo entre compañeros.	Taller “Todos juntos y apoyandote”	07/11/2019	PSICOLOGO: Carlos Namuche Salazar
	Conflicto Identidad	Establecer un proceso de acciones para afrontar conflictos	Taller “Aprendiendo a solucionar para mis problemas, me identifico mas contigo”	07/11/2019	PSICOLOGO: Carlos Namuche Salazar

**Elaboración propia**

De acuerdo a la tabla anterior se identifica las fechas de ejecución de la propuesta, las cuales tendrán inicio el 03 de octubre de 2019 y tendrán su fin el 07 de noviembre de 2019, las estrategias de dicha propuesta serán realizadas en el mes de octubre dos veces, y una vez en el mes de noviembre incluyendo los dos últimos talleres realizado uno en el turno de la mañana y el otro por la tarde. Tras la presentación de la tabla se pudo desarrollar el siguiente Diagrama de Gant:



**Figura 34: Diagrama de Gantt**

*Fuente: Elaboración propia*

Asimismo, dichas actividades han dado como resultado costos por su realización por lo que se generó un presupuesto:

Indicador	Actividad / Acción	Descripción del Gasto	Cant.	Unidad de Medida	Costo Unitario S/.	Costo T/U - S/.	Rubro Presupuestal	TOTAL S/.			
1. Restricciones	Taller "libertad de opinión y decisiones".	✓ Movilidad de profesionales especialistas	4	UN	S/.	S/.	Servicio	S/.			
2. Procedimiento									50.00	200.00	200.00
3. Toma de decisiones											
4. Libertad de elección											
5. Incentivo	Taller "mejora de incentivos, desafíos y metas"	✓ Refrigerio	4	UN	S/.	S/.	Servicio	S/.			
6. Desafío									50.00	200.00	200.00
7. Metas											
8. Amistad	taller "Compañerismo y comunicación entre colaboradores"	✓ Lapiceros	10	UN	S/.	S/.	Bien	S/.			
9. Grupos sociales informales									✓ Papelotes	10	UN
10. Ayuda mutua	taller "reglas, normas y resolución de problemas"	Plumones	24	UN	S/.	S/.	Bien	S/.			
11. Confianza									2.00	48.00	48.00
12. Reglas y Normas	taller "reglas, normas y resolución de problemas"	✓ Fólderes	12	UN	S/.	S/.	Bien	S/.			
13. Exigencias de trabajo									5.00	60.00	60.00
14. Retroalimentación de opiniones											
15. Resolución de problemas	taller "reglas, normas y resolución de problemas"	✓ Papel boom	5	CIENTO	S/.	S/.	Bien	S/.			
					10.00	10.00					
<b>TOTAL</b>								<b>S/.</b>			
								<b>528.00</b>			

**Tabla 7. Presupuesto del Plan de intervención**

Fuente: *elaboración propia*

Tras lo presupuestado en la tabla anterior los costos en la realización de las actividades ascienden a un valor de S/. 528.00, en los cuales no se toman en cuenta los servicios, computadoras, ele cran proyector, sillas, entre otros materiales con los que ya cuenta la empresa, también tomamos en cuenta los costos de los materiales y servicios que empleamos para la elaboración de tesis que hace una suma de S/2,372.00, con un total de S/.2,900.00.

## REFERENCIAS

- Almeida, L., Schio, E., Lemos, L., & Flores, V. (2018). *Clima Organizacional: Un abordaje desde la perspectiva de gestores y colaboradores*. Río Grande del Sur, Brasil: researchgate. Obtenido de <https://periodicos.ufsm.br/sociaisehumanas/article/view/30768/pdf>
- Ángulo, R., Bayona, J., & Esparza, M. (2014). *Estrés laboral en el sector servicios*. Universidad Santo Tomás. Bucaramanga, Colombia: Revista Lebre.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación, introducción a la metodología científica*. Caracas, República Bolivariana de Venezuela: Episteme. Obtenido de <https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Belmont. (1979). *Informe de Belmont, Principios y guías éticos para la protección de los sujetos humanos de investigación*. Estados Unidos: Comisión Nacional para la protección de los sujetos humanos de la investigación biomédica y comportamental. Obtenido de <http://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf>
- Campodónico, J. (2017). *Síndrome de Bournot y clima laboral en efectivos policiales de servicios especiales de servicios especiales de Chiclayo*. Pimentel, Perú: Universidad Privada Señor de Sipán. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3317/CAMPODONICO%20OPERLECHE%20JUAN%20LUIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- 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*. Ancash, Perú: Universidad Privada César Vallejo. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11947/castillo\\_rk.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11947/castillo_rk.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de administración*. México: Mc Graw Hill.

- Chiavenato, I. (2012). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: Mc Graw Hill. Obtenido de <https://sc8b15c0ef4311f66.jimcontent.com/download/version/1445278692/module/6711849354/name/Comportamiento-Organizacional-Idalberto-Chiavenato-McGrawhill-2da-Edicion.pdf>
- Contreras, B. (1984). *Una herramienta para medir clima organizacional: cuestionario de Litwin y Stringer*. Chile: Universidad Católica de Chile . Obtenido de <https://repositorio.uc.cl/bitstream/handle/11534/6158/000378306.pdf>
- Coronado, M. (2017). *El Clima Organizacional y el Estrés Laboral del Área de Emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud de la Ciudad del Cusco, 2016*. Lima, Perú: Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle. Obtenido de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1553/TM%20%20AD-Gp%203094%20C1%20-%20Coronado%20Calvo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Da Cruz, S., Souza, S., Nascimento, K., & Souza. (2018). *Clima organizacional y estrés laboral en funcionarios técnico-administrativos*. Paraíba, Brasil: Universidade Estadual da Paraíba. Obtenido de <https://alternativas.me/attachments/article/157/5%20-%20Clima%20organizacional%20y%20estr%C3%A9s%20laboral.pdf>
- Díaz, L., & Farro, L. (2017). *Estrés Y Satisfacción Laboral Del Profesional De Enfermería En El Servicio De Centro Quirúrgico Del Hospital Regional Lambayeque, 2016*. Lambayeque: Universidad Nacional, Pedro Ruiz Gallo. Obtenido de <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/1437/BC-TES-TMP-271.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Flores, S. (2015). *Niveles De Estrés Laboral En Trabajadores Del Ministerio Público, Distrito Fiscal De La Libertad – 2015*. Pimentel, Perú: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/627/ADMINISTRACI%C3%93N.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



- González, M. (2014). *Estrés y desempeño laboral (Estudio Realizado En Serviteca Altense De Quetzaltenango)*. Quetzaltenango, Guatemala: Universidad Rafael Landívar. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F., México: McGraw Hill Education.
- Hoyo, M. (2013). *Estrés Laboral*. Madrid, España: Ministerio de Trabajo y asuntos sociales. Obtenido de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Fichero%20pdf/Estres%20laboral.pdf>
- Ibarvo, V., Portillo, M., & Nuñez, A. (s.f.). *Estudio Del Clima Organizacional Y El Nivel De Estrés De Los Trabajadores De Los Juzgados Familiares Tradicionales De La Ciudad De Chihuahua*. Universidad Autónoma de México . Chihuahua, México : FCA. Obtenido de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xxii/docs/3.01.pdf>
- Iniesta, A. (2016). *Guía sobre el manejo del estrés desde Medicina del Trabajo*. Barcelona, España: Sans Growing Brands. Obtenido de <https://www.diba.cat/documents/467843/84449103/GuiaManejoEstres.pdf/eaaa8855-d85c-40dc-8492-b998112989e0>
- Ivancevich, J. &. (1987). *Controlling Work Stress: Effective Human Resource and Management Strategies*. San Francisco, London: Jossey-Bass. Obtenido de <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/017084069001100117>
- Likert, R. (1968). *El factor humano de la empresa*. Bilbao, España : Devito.
- Luceño, L., Martín, J., Rubio, S., & Díaz, E. (2004). *Factores psicosociales en el entorno laboral, estrés y enfermedad*. Universidad Complutense de Madrid. Madrid, España: eduPsykhé. Obtenido de <https://repositorio.ucjc.edu/bitstream/handle/20.500.12020/104/C00028511.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Manchard, L. (2005). *Actualizaciones para el desarrollo organizacional*. Chile: Primer seminario Villa del Mar. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2005/lmr/index.htm>
- Merino, O. (2013). *Guía para la prevención de estrés en la empresa*. Madrid, España: Fremap. Obtenido de [https://icaitam.files.wordpress.com/2014/04/guia\\_prevencion\\_estres\\_empresa.pdf?fbclid=IwAR1vOImQRvb3K7m7u2qaLnajZLzdacll3h1YxenewCw\\_U5E22v8XfcMkG-l](https://icaitam.files.wordpress.com/2014/04/guia_prevencion_estres_empresa.pdf?fbclid=IwAR1vOImQRvb3K7m7u2qaLnajZLzdacll3h1YxenewCw_U5E22v8XfcMkG-l)
- Mugurza, J. (2018). *El estrés laboral y su influencia en el clima organizacional de la empresa inversiones civiles Santa Rosa SAC. - Mallay 2017*. Huacho, Perú: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1856/TFCE-03%2011.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Naranjo, D. (2015). *La influencia del estrés laboral en el clima organizacional en la empresa de catering Del Valle*. Quito, Ecuador: Universidad Central del Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7647/1/T-UCE-0007-186i.pdf>
- Polo, G. (2015). *Factores de riesgo ocupacional en instituciones públicas*. Foncodes, Lima, Perú. Obtenido de [http://www.fondepes.gob.pe/src/Intranet/CSST/1\\_Riesgos\\_Ocupacionales\\_Institu\\_Publicas.pdf](http://www.fondepes.gob.pe/src/Intranet/CSST/1_Riesgos_Ocupacionales_Institu_Publicas.pdf)
- Quispe, S. (2016). *Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima*. Lima, Perú: Universidad Autónoma del Perú. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/366/1/QUISPE%20GAMIO%2C%20SHERLLEY%20KATHERINE%20JULLY%20ROSSMERY.pdf>
- Ramos, V., Pantoja, O., Tejera, E., & Gonzáles, M. (2019). Estudio del estrés laboral y mecanismos de afrontamiento en Instituciones publicas ecuatorianas.

- 40(7), 8. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a19v40n07/a19v40n07p08.pdf>
- Rostagno, H. (2014). *El ABC del estrés laboral*. San Pablo, Brasil: Scribd. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/234794402/EL-ABC-DEL-ESTRES-LABORAL-pdf>
- Rubio, P. (2015). *Introducción a la gestión empresarial*. Madrid, España: Instituto Europeo De Gestion Empresaria. Obtenido de [http://www.adizesca.com/site/assets/g-introduccion\\_a\\_la\\_gestion\\_empresarial-pr.pdf](http://www.adizesca.com/site/assets/g-introduccion_a_la_gestion_empresarial-pr.pdf)
- Singh, S., & Sharma, T. (2017). *Affect of Adversity Quotient on the Occupational Stress of IT Managers in India*. India: sciencedirect. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877050917325747>
- Tze, L., & Vong, N. (2018). *Does organizational climate moderate the relationship between job stress and intent to stay?: Evidence from Macau SAR, China*. Macao, China: Emerald. Obtenido de <https://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/JCHRM-09-2017-0022>
- Velásquez, L. (2017). *Estrés laboral es el principal problema que afecta a trabajadores*. Lima, Perú: Diario La República. Obtenido de <https://larepublica.pe/sociedad/892945-estres-laboral-es-el-principal-problema-que-afecta-trabajadores>
- Werther, W., & Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos, El capital humano de las empresas*. México: Mc Graw Hill. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/c2f2989d851e80e2cc6aa0ebf3a54cb0.pdf>
- Willis, L., Reynolds, K., & Lee, E. (2019). *Being well at work: the impact of organizational climate and social identity on employee stress and self-esteem over time*. Melbourne, Australia: researchgate. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/331812024\\_Being\\_well\\_at\\_work\\_the\\_impact\\_of\\_organizational\\_climate\\_and\\_social\\_identity\\_on\\_employee\\_stress\\_and\\_self-esteem\\_over\\_time](https://www.researchgate.net/publication/331812024_Being_well_at_work_the_impact_of_organizational_climate_and_social_identity_on_employee_stress_and_self-esteem_over_time)

## ANEXOS

### ANEXO 01:

#### INSTRUMENTO: ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

La presente encuesta busca recoger información para la investigación denominada: “Clima Laboral y su influencia en el estrés de los colaboradores del Ministerio Público de Motupe 2019”

#### INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente las preguntas y responda colocando una X en la escala que considere ideal. **Escala de acuerdo al valor mostrado.**

Nunca = 1      Casi Nunca =2      A Veces = 3      Casi Siempre= 4      Siempre=5

<b>CARGO:</b> _____		<b>FECHA:</b> _____					
<b>EDAD:</b> _____		<b>SEXO:</b> _____					
DIMENSIONES	N°	INDICADORES	1	2	3	4	5
<b>Estructura</b>	1	¿Los trabajadores conocen sus limitaciones dentro de su institución?					
	2	¿Se trabaja de manera organizada y planificada?					
<b>Responsabilidad</b>	3	¿Los trabajadores se encuentran involucrados en la toma de decisiones de la institución?					
	4	¿Los trabajadores conocen los límites, con respecto a iniciativas y opiniones?					
<b>Recompensa</b>	5	¿Felicitan a los trabajadores por realizar algún logro dentro del trabajo?					
<b>Riesgo</b>	6	¿En la institución, debido a la necesidad de mejora, asumen desafíos?					

	7	¿Considera que la Iniciativa y perseverancia es fundamental para lograr las metas?					
<b>Calidez</b>	8	¿Existe un ambiente de cariño y amistad entre compañeros?					
	9	¿En la institución se forman e integran en grupos según afinidad?					
<b>Apoyo</b>	10	¿Los trabajadores se orientan y apoyan entre ellos?					
	11	¿Existe confianza entre los trabajadores tanto de directivos como de empleados?					
<b>Normas</b>	12	¿Existen ciertas normas y reglas obligatorias a seguir dentro de la institución?					
	13	¿Es prácticamente obligatorio alcanzar las metas establecidas?					
<b>Conflicto</b>	14	¿En la institución, incentivan a proponer ideas, iniciativas y estrategias?					
	15	¿Es de importancia evitar y/o resolver las discusiones y desacuerdos por más leves que parezcan?					
<b>Identidad</b>	16	¿Los trabajadores se sienten realmente pertenecientes e integrados a la institución?					

**ANEXO 02:**
**INSTRUMENTO: ENCUESTA DE ESTRÉS**

La presente encuesta busca recoger información para la investigación denominada: “Clima Laboral y su influencia en el estrés de los colaboradores del Ministerio Público de Motupe 2019”

**INSTRUCCIONES:**

Lea detenidamente las preguntas y responda colocando una X en la escala que considere ideal. **Escala de acuerdo al valor mostrado.**

Nunca = 1    Casi Nunca =2    A Veces = 3    Casi Siempre= 4    Siempre=5

<b>CARGO:</b> _____ <b>FECHA:</b> _____ <b>EDAD:</b> _____ <b>SEXO:</b> _____							
DIMENSIONES	N°	INDICADORES	1	2	3	4	5
<b>Desempeño Laboral</b>	1	¿Las metas individuales son difíciles de lograr?					
	2	¿La carga de trabajo genera estrés en mí?					
	3	¿Los planes de trabajo de la institución me generan estrés?					
	4	¿En la institución no se toma en cuenta las opiniones de los trabajadores?					
<b>Orientación</b>	5	¿El líder toma decisiones sin consultarles a los trabajadores?					
	6	¿A los trabajadores no se les brindan recompensas e incentivos para motivarle?					
	7	¿Considero que mi salario en comparación a lo de mis compañeros no es justo?					

	8	¿En el trabajo no se le capacita de manera regular, por lo que me genera estrés?					
<b>Tareas</b>	9	¿El conjunto de tareas y roles que se les designa es complejo?					
	10	¿El tiempo que se le brinda para realizar sus funciones no es adecuado?					
	11	¿El trabajo que se le otorga es repetitivo, de todos los días?					
	12	¿Se le exige competir entre compañeros, pero no sanamente?					
<b>Ambiente de Trabajo</b>	13	¿He sentido poca seguridad en mi Trabajo?					
	14	¿El trabajo en equipo en el ministerio por lo general es deficiente?					
	15	¿En el trabajo los jefes no aprecian el esfuerzo del trabajo realizado por los trabajadores?					
	16	¿Por lo general en el trabajo existen muchos conflictos, problemas y rumores entre compañeros?					
<b>Jornada Laboral</b>	17	¿Las labores designadas son cambiantes y estresan?					
	18	¿El horario de trabajo no se encuentra correctamente definido?					

	19	¿Termino muy agotado(a) por las horas trabajadas?					
<b>Entorno Social</b>	20	¿Las políticas de trabajo son ineficientes?					
	21	¿El salario que se le brinda no permite cubrir sus necesidades?					
	22	¿Considero que existen muy pocas oportunidades de trabajo en mi entorno?					



## ANEXO 03:

## CARTA DE PERMISO AL MINISTERIO PUBLICO MOTUPE

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Motupe, 23 de mayo de 2019

**SUMILLA:** SOLICITAMOS PERMISO PARA  
DESARROLLO DE PROYECTO DE  
TESIS

**Sr. Fiscal**  
**Dr. Ever José Castillo Castillo**  
**FISCAL PROVINCIAL COORDINADOR DE LAS FISCALÍAS PROVINCIALES**  
**PENALES CORPORATIVAS DE MOTUPE**  
**Motupe.-**

Señor Dr.

Dentro de la formación de pregrado de la Carrera Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, se considera muy importante la realización de actividades de investigación. En este marco, la suscrita señorita Sonia Libertad Elorreaga de la Cruz con de N° DNI. 17609173 y la señorita Fiorella Rodríguez Ojeda con de DNI N° 75118164, estudiantes del IX ciclo de la carrera profesional mencionada, queremos desarrollar un estudio respecto al Estrés y el Clima Laboral dentro de una institución pública o empresa privada, esto bajo la tutela de la Profesora Mileydi Flores Fernández.

Es de nuestro interés que ésta investigación se pueda desarrollar con los trabajadores de las Fiscalías Provinciales Penales Corporativas de Motupe, a fin de cumplir con el objetivo de nuestro proyecto titulado "*Clima Laboral y su influencia en el estrés de los colaboradores del Ministerio Público Motupe 2019*", para lo cual solicitamos nos otorgue su permiso. Una vez terminado el proceso, se entregará una constancia de participación a cada uno de los voluntarios, que previamente hayan firmado un consentimiento informado, donde se les invitará a participar del proyecto y se les explicará en qué consistirá.

Es importante señalar que esta actividad no conlleva ningún gasto para su representada, y que se tomarán los resguardos necesarios para no interferir con el normal funcionamiento de las actividades propias de la Sede Fiscal Motupe.

Agradeciendo de antemano su atención, y el apoyo brindado a las suscritas, quedamos de usted.

Atentamente,

Recibido: 23-MAYO-2019  
08:00h

Ever José Castillo Castillo  
FISCAL PROVINCIAL  
SEGUNDA FISCALIA PROVINCIAL PENAL  
MOTUPE

Sonia Libertad.  
Elorreaga de la Cruz

Fiorella  
Rodríguez Ojeda.

**ANEXO 04:**
**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE EXPERTO**
**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**TEMA DE INVESTIGACIÓN:**

“CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL ESTRÉS DE LOS COLABORADORES DEL MINISTERIO PÚBLICO DE MOTUPE 2019”

**AUTORAS:** ELORREAGA DE LA CRUZ SONIA  
 RODRIGUEZ OJEDA FIORELLA

**TITULO DE INSTRUMENTO**

ENCUESTA SOBRE CLIMA LABORAL Y ESTRÉS EN LOS COLABORADORES DEL MINISTERIO PUBLICO DE MOTUPE - LAMBAYEQUE

**CRITERIOS:**

(C): CORRECTO – (I): INCORRECTO – (D): DEJAR – (M): MODIFICAR – €: ELIMINAR

N° Ítems	Presentación		Ortografía, redacción clara y precisa con los ítems.		Congruencia de las variables con los objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones D – M – E
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	X		X		X		X		X		
2	X		X		X		X		X		
3	X		X		X		X		X		
4	X		X		X		X		X		
5	X		X		X		X		X		
6	X		X		X		X		X		
7	X		X		X		X		X		
8	X		X		X		X		X		
9	X		X		X		X		X		
10	X		X		X		X		X		
11	X		X		X		X		X		
12	X		X		X		X		X		
13	X		X		X		X		X		
14	X		X		X		X		X		
15	X		X		X		X		X		
16	X		X		X		X		X		
17	X		X		X		X		X		
18	X		X		X		X		X		
19	X		X		X		X		X		
20	X		X		X		X		X		
21	X		X		X		X		X		
22	X		X		X		X		X		
23	X		X		X		X		X		
24	X		X		X		X		X		
25	X		X		X		X		X		
26	X		X		X		X		X		
27	X		X		X		X		X		
28	X		X		X		X		X		
29	X		X		X		X		X		
30	X		X		X		X		X		
31	X		X		X		X		X		
32	X		X		X		X		X		
33	X		X		X		X		X		

34	X		X		X		X		X		
35	X		X		X		X		X		
36	X		X		X		X		X		
37	X		X		X		X		X		
38	X		X		X		X		X		

Fecha: 21 de junio 2014

EVALUADOR : Lic. Nils Edinson Nieto Guerrero.

Profesión : Administración

Centro Laboral : Sociedad de beneficencia pública de Motupe.

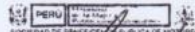
Especialista en el área : Administrador

OBSERVACIONES:

Es un instrumento de recojo de información Innovador

SUGERENCIAS:

Para futuras investigaciones, programar otros instrumentos cuantitativos


  
 PERU
   
 SOCIEDAD DE BENEFICENCIA PÚBLICA DE MOTUPE
   
 LIC. NILS EDINSON NIETO GUERRERO

FIRMA DEL EVALUADOR

DNI: 17630592



**ANEXO 06**

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA DE INVESTIGACIÓN:**

**“CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL ESTRÉS DE LOS COLABORADORES DEL MINISTERIO PÚBLICO DE MOTUPE 2019”**

**AUTORAS:** ELORREAGA DE LA CRUZ SONIA  
RODRIGUEZ OJEDA FIORELLA

**TITULO DE INSTRUMENTO**

ENCUESTA SOBRE CLIMA LABORAL Y ESTRÉS EN LOS COLABORADORES DEL MINISTERIO PUBLICO DE MOTUPE - LAMBAYEQUE

**CRITERIOS:**

(C): CORRECTO – (I): INCORRECTO – (D): DEJAR – (M): MODIFICAR – €: ELIMINAR

N° Ítems	Presentación		Ortografía, redacción clara y precisa con los ítems.		Congruencia de las variables con los objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones D – M – E
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	X		X		X		X		X		
2	X		X		X		X		X		
3	X		X		X		X		X		
4	X		X		X		X		X		
5	X		X		X		X		X		
6	X		X		X		X		X		
7	X		X		X		X		X		
8	X		X		X		X		X		
9	X		X		X		X		X		
10	X		X		X		X		X		
11	X		X		X		X		X		
12	X		X		X		X		X		
13	X		X		X		X		X		
14	X		X		X		X		X		
15	X		X		X		X		X		
16	X		X		X		X		X		
17	X		X		X		X		X		
18	X		X		X		X		X		
19	X		X		X		X		X		
20	X		X		X		X		X		
21	X		X		X		X		X		
22	X		X		X		X		X		
23	X		X		X		X		X		
24	X		X		X		X		X		
25	X		X		X		X		X		
26	X		X		X		X		X		
27	X		X		X		X		X		
28	X		X		X		X		X		
29	X		X		X		X		X		
30	X		X		X		X		X		
31	X		X		X		X		X		
32	X		X		X		X		X		
33	X		X		X		X		X		

34	X		X		X		X		X	
35	X		X		X		X		X	
36	X		X		X		X		X	
37	X		X		X		X		X	
38	X		X		X		X		X	

Fecha: 21 de junio 2014

EVALUADOR : Mg. Katuska Nieto Guerrero.

Profesión : Administración

Centro Laboral : Municipalidad distrital de Motupe.

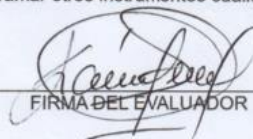
Especialista en el área : División de servicios públicos Locales.

OBSERVACIONES:

Es un instrumento de recojo de información Innovador

SUGERENCIAS:

Para futuras investigaciones, programar otros instrumentos cuantitativos

  
FIRMA DEL EVALUADOR



17626904.

**ANEXO 05**

**VALIDACIÓN DEL MODELO Y/O PROGRAMA**

**NOMBRE:**

" CLIMA LABORAL y SU INFLUENCIA EN EL ESTRÉS  
DE LOS COLABORADORES DEL MINISTERIO PÚBLICO DE  
MOTUPE - 2019 "

**PROFESIONAL EXPERTO:**

DRA. Mileydi Flores Fernández:

**CENTRO LABORAL:** UNIVERSIDAD CESAR VALEJO

**CARGO:** DOCENTE DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

INDICADORES DE CALIDAD DEL PROGRAMA	VALORACION					OBSERVACIONES
	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	
<b>Base teórica</b>						
1.- El programa responde a las bases teóricas de la investigación	1	2	3	4	5 /	
<b>Objetivo</b>						
2.- El programa responde al objetivo formulado	1	2	3	4	5 /	
<b>Contenidos</b>						
3.- Contiene actividades para mejorar la variable dependiente	1	2	3	4	5 /	
4.- Los contenidos son suficientes para el logro de las dimensiones de la variable dependiente	1	2	3	4	5 /	
5.- Los contenidos se desarrollan mediante estrategias didácticas para lograr los objetivos planteados	1	2	3	4	5 /	
<b>Calidad técnica</b>						

Dra: Mileydi Flores Fernández  
DOCENTE ADMINISTRACIÓN

INDICADORES DE CALIDAD DEL PROGRAMA	VALORACION					OBSERVACIONES
	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	
6.- El programa incluye información detallada y suficiente sobre los siguientes elementos: objetivos (generales y específicos), descripción, duración, forma de aplicación y contenidos de la propuesta.	1	2	3	4	5	/
7.- Existe coherencia interna entre los diversos elementos y componentes del programa y de todos ellos con los objetivos.	1	2	3	4	5	/
8.- Existe coherencia entre el programa y el objetivo de la investigación.	1	2	3	4	5	/
9.- El programa responde a la mejora de la variable dependiente.	1	2	3	4	5	/
<b>Viabilidad</b>						
10.- el programa puede ser aplicado por cualquier profesor y especializado en el área a tratar.	1	2	3	4	5	/
11.- las actividades son fáciles de realizar y requieren de materiales sencillos.	1	2	3	4	5	/
12.- la secuencia de las actividades programadas resulta coherente.	1	2	3	4	5	/
<b>Metodología</b>						
13.- la metodología tiene una base didáctica	1	2	3	4	5	/
14.- La metodología utilizada es apropiada a las características de los Investigados	1	2	3	4	5	/
<b>Evaluación</b>						
15.- El programa describe su forma de evaluación.	1	2	3	4	5	/

**V. Escala de valoración:**

<u>Categorías</u>	<u>Puntaje</u>	<u>Descripción</u>
-------------------	----------------	--------------------

Muy malo	15-27	El programa no es aplicable
Malo	28 - 39	
Regular	40 - 51	Deben levantarse las correcciones
Bueno	52 - 63	El programa es aplicable, tener en cuenta las sugerencias.
Muy bueno	64 - 75	El programa es aplicable.

**OBSERVACIONES:** *El programa es aplicable*

**SUGERENCIAS:** *Aplicar el programa*

**RESULTADO DE LA VALIDACION**

**Puntaje obtenido:** *75*

Nombre del experto

DNI:

FIRMA

*[Firma]*  
 Floris Fernandez  
 ADMINISTRADORA  
 16923909



## ANEXO 06

Resultados variable Clima laboral

**Tabla 8. Primera dimensión: Estructura**

N°	ITEM	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Totales
1	¿Los trabajadores conocen sus limitaciones dentro de su institución?	8%	31%	27%	35%	0%	100%
2	¿Se trabaja de manera organizada y planificada?	12%	38%	27%	19%	4%	100%

Fuente: Cuestionario de Clima Laboral  
Elaboración propia

**Tabla 9. Segunda dimensión: Responsabilidad**

N°	ITEM	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Totales
3	¿Los trabajadores se encuentran involucrados en la toma de decisiones de la institución?	19%	50%	23%	0%	8%	100%
4	¿Los trabajadores conocen los límites, con respecto a iniciativas y opiniones?	4%	38%	50%	4%	4%	100%

Fuente: Cuestionario de Clima Laboral  
Elaboración propia

**Tabla 10. Tercera dimensión: Recompensa**

N°	ITEM	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Totales
5	¿Felicitan a los trabajadores por realizar algún logro dentro del trabajo?	19%	35%	31%	12%	4%	100%

Fuente: Cuestionario de Clima Laboral  
Elaboración propia

**Tabla 11. Cuarta dimensión: Riesgos**

N°	ITEM	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Totales
6	¿En la institución, debido a la necesidad de mejora, asumen desafíos?	23%	4%	38%	19%	15%	100%
7	¿Considera que la Iniciativa y perseverancia es fundamental para lograr las metas?	46%	19%	19%	0%	15%	0%

Fuente: Cuestionario de Clima Laboral  
Elaboración propia

**Tabla 12. Quinta dimensión: Calidez**

N°	ITEM	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Totales
8	¿Existe un ambiente de cariño y amistad entre compañeros?	19%	23%	31%	15%	12%	100%
9	¿En la institución se forman e integran en grupos según afinidad?	23%	31%	12%	19%	15%	100%

Fuente: Cuestionario de Clima Laboral  
Elaboración propia

**Tabla 13. Sexta dimensión: Apoyo**

N°	ITEM	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Totales
10	¿Los trabajadores se orientan y apoyan entre ellos?	19%	35%	12%	19%	15%	0%
11	¿Existe confianza entre los trabajadores tanto de directivos como de empleados?	15%	42%	27%	0%	15%	0%

Fuente: Cuestionario de Clima Laboral  
Elaboración propia

**Tabla 14. Séptima dimensión: Normas**

N°	ITEM	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Totales
12	¿Existen ciertas normas y reglas obligatorias a seguir dentro de la institución?	31%	8%	27%	27%	8%	100%
13	¿Es prácticamente obligatorio alcanzar las metas establecidas?	8%	4%	42%	38%	8%	100%

Fuente: Cuestionario de Clima Laboral  
Elaboración propia

**Tabla 15. Octava dimensión: Conflicto**

N°	ITEM	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Totales
14	¿En la institución, incentivan a proponer ideas, iniciativas y estrategias?	23%	15%	31%	27%	4%	
15	¿Es de importancia evitar y/o resolver las discusiones y desacuerdos por más leves que parezcan?	12%	50%	8%	31%	0%	100%

Fuente: Cuestionario de Clima Laboral  
Elaboración propia

**Tabla 16. Novena dimensión: Pertinencia**

N°	ITEM	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Totales
16	¿Los trabajadores se sienten realmente pertenecientes e integrados a la institución?	19%	23%	42%	4%	12%	100%

Fuente: Cuestionario de Clima Laboral  
Elaboración propia

Tablas de frecuencias de la variable Estrés pre test

**Tabla 17. Primera dimensión: Desempeño Laboral**

N°	ITEM	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	¿Las metas individuales son difíciles de lograr?	26.9	34.6	7.7	23.1	7.7
2	¿La carga de trabajo genera estrés en mí?	15.4	46.2	23.1	7.7	7.7
3	¿Los planes de trabajo de la institución me generan estrés?	7.7	53.8	19.2	15.4	3.8
4	¿En la institución no se toma en cuenta las opiniones de los trabajadores?	7.7	46.2	26.9	15.4	3.8

Fuente: Cuestionario de Estrés Laboral  
Elaboración propia

**Tabla 18. Segunda dimensión: Orientación**

N°	ITEM	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
5	¿El líder toma decisiones sin consultarles a los trabajadores?	7.7	46.2	30.8	11.5	3.8
6	¿A los trabajadores no se les brindan recompensas e incentivos para motivarle?	11.5	46.2	3.8	30.8	7.7

7	¿Considero que mi salario en comparación a lo de mis compañeros no es justo?	19.2	50.0	3.8	19.2	7.7
8	¿En el trabajo no se le capacita de manera regular, por lo que me genera estrés?	7.7	50.0	30.8	7.7	3.8

Fuente: Cuestionario de Estrés Laboral  
Elaboración propia

**Tabla 19. Tercera dimensión: Tareas**

Nº	ITEM	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
9	¿El conjunto de tareas y roles que se les designa es complejo?	11.5	57.7	3.8	23.1	3.8
10	¿El tiempo que se le brinda para realizar sus funciones no es adecuado?	3.8	34.6	26.9	23.1	11.5
11	¿El trabajo que se le otorga es repetitivo, de todos los días?	19.2	30.8	23.1	26.9	0.0
12	¿Se le exige competir entre compañeros, pero no sanamente?	26.9	34.6	11.5	15.4	11.5

Fuente: Cuestionario de Estrés Laboral  
Elaboración propia

**Tabla 20. Cuarta dimensión: Ambiente de Trabajo**

Nº	ITEM	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
13	¿He sentido poca seguridad en mi Trabajo?	23.1	30.8	19.2	23.1	3.8
14	¿El trabajo en equipo en el ministerio por lo general es deficiente?	11.5	46.2	19.2	23.1	0.0
15	¿En el trabajo los jefes no aprecian el esfuerzo del trabajo realizado por los trabajadores?	3.8	50.0	15.4	30.8	0.0

16	¿Por lo general en el trabajo existen muchos conflictos, problemas y rumores entre compañeros?	15.4	34.6	11.5	38.5	0.0
----	--	------	------	------	------	-----

Fuente: Cuestionario de Estrés Laboral  
Elaboración propia

**Tabla 21. Quinta dimensión: Jornada laboral**

Nº	ITEM	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
17	¿Las labores designadas son cambiantes y estresan?	11.5	38.5	15.4	34.6	0.0
18	¿El horario de trabajo no se encuentra correctamente definido?	7.7	42.3	23.1	26.9	0.0
19	¿Termino muy agotado(a) por las horas trabajadas?	11.5	38.5	7.7	42.3	0.0

Fuente: Cuestionario de Estrés Laboral  
Elaboración propia

**Tabla 22. Sexta dimensión: Entorno Social**

Nº	ITEM	nunca	casi nunca	a veces	casi siempre	siempre
20	¿Las políticas de trabajo son ineficientes?	15.4	34.6	7.7	42.3	0.0
21	¿El salario que se le brinda no permite cubrir sus necesidades?	11.5	30.8	34.6	23.1	0.0
22	¿Considero que existen muy pocas oportunidades de trabajo en mi entorno?	7.7	38.5	11.5	38.5	3.8

Fuente: Cuestionario de Estrés Laboral  
Elaboración propia

Tablas de frecuencias de la variable Estrés Post test

**Tabla 23. Primera dimensión: Desempeño Laboral**

N°	ITEM	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	¿Las metas individuales son difíciles de lograr?	19.2	57.7	3.8	15.4	3.8
2	¿La carga de trabajo genera estrés en mí?	3.8	38.5	15.4	34.6	7.7
3	¿Los planes de trabajo de la institución me generan estrés?	46.2	34.6	3.8	11.5	3.8
4	¿En la institución no se toma en cuenta las opiniones de los trabajadores?	57.7	26.9	3.8	7.7	3.8

Fuente: Cuestionario de Estrés Laboral  
Elaboración propia

**Tabla 24. Segunda dimensión: Orientación**

N°	ITEM	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
5	¿El líder toma decisiones sin consultarles a los trabajadores?	42.3	46.2	3.8	3.8	3.8
6	¿A los trabajadores no se les brindan recompensas e incentivos para motivarle?	61.5	26.9	3.8	3.8	3.8
7	¿Considero que mi salario en comparación a lo de mis compañeros no es justo?	26.9	30.8	0.0	19.2	23.1
8	¿En el trabajo no se le capacita de manera regular,	53.8	23.1	0.0	19.2	3.8

por lo que me  
genera estrés?

Fuente: Cuestionario de Estrés Laboral  
Elaboración propia

**Tabla 25. Tercera dimensión: Tareas**

Nº	ITEM	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
9	¿El conjunto de tareas y roles que se les designa es complejo?	34.6	42.3	11.5	7.7	3.8
10	¿El tiempo que se le brinda para realizar sus funciones no es adecuado?	30.8	30.8	3.8	26.9	7.7
11	¿El trabajo que se le otorga es repetitivo, de todos los días?	50.0	23.1	11.5	11.5	3.8
12	¿Se le exige competir entre compañeros, pero no sanamente?	30.8	38.5	7.7	23.1	0.0

Fuente: Cuestionario de Estrés Laboral  
Elaboración propia

**Tabla 26. Cuarta dimensión: Ambiente de Trabajo**

Nº	ITEM	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
13	¿He sentido poca seguridad en mi Trabajo?	26.9	23.1	15.4	19.2	15.4
14	¿El trabajo en equipo en el ministerio por lo general es deficiente?	15.4	19.2	42.3	15.4	7.7
15	¿En el trabajo los jefes no aprecian el esfuerzo del trabajo realizado por los trabajadores?	38.5	46.2	0.0	11.5	3.8



16	¿Por lo general en el trabajo existen muchos conflictos, problemas y rumores entre compañeros?	57.7	19.2	11.5	7.7	3.8
----	--	------	------	------	-----	-----

Fuente: Cuestionario de Estrés Laboral  
Elaboración propia

**Tabla 27. Quinta dimensión: Jornada laboral**

N°	ITEM	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
17	¿Las labores designadas son cambiantes y estresan?	34.6	38.5	0.0	19.2	7.7
18	¿El horario de trabajo no se encuentra correctamente definido?	53.8	19.2	11.5	11.5	3.8
19	¿Termino muy agotado(a) por las horas trabajadas?	34.6	34.6	7.7	23.1	0.0

Fuente: Cuestionario de Estrés Laboral  
Elaboración propia

**Tabla 28. Sexta dimensión: Entorno Social**

N°	ITEM	nunca	casi nunca	a veces	casi siempre	siempre
20	¿Las políticas de trabajo son ineficientes?	15.4	38.5	15.4	15.4	15.4
21	¿El salario que se le brinda no permite cubrir sus necesidades?	30.8	7.7	38.5	15.4	7.7
22	¿Considero que existen muy pocas oportunidades de trabajo en mi entorno?	23.1	42.3	19.2	11.5	3.8

Fuente: Cuestionario de Estrés Laboral  
Elaboración propia

## ANEXO 06: FOTOGRAFÍAS DE APLICACIÓN DE PRETEST



Foto: Asistente Fiscal; contestando el pretest



Foto: Fiscal llenando pretest



Foto: Lic. Angelita llenando pretest

## ANEXO 07: FOTOS DE LOS TALLERES APLICADOS

The image shows a presentation slide with a sidebar on the left containing four numbered thumbnails (3, 4, 5, 6). The main content area contains the following text and diagram:

**Estructura organizacional** puede ser definida como las distintas maneras en que puede ser dividido el trabajo dentro de una organización para alcanzar luego la coordinación del mismo orientándolo al logro de los objetivos. División del trabajo Permite observar a la organización dividida en "sectores"

**ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

```
graph TD; GG[GERENCIA GENERAL] --- CI[Control Interno]; GG --- SG[Secretaría General]; GG --- SC[Secretaría Comercial]; SG --- T1[TIENDA TURISMO]; SG --- T2[FINANZAS]; SG --- T3[RECURSOS HUMANOS]; SC --- T4[COMERCIO]; SC --- T5[LIBROS];
```

Figura: Contenido del primer taller



Figura: Ps. Ana Lucia aplicando el primer taller.

**Recompensa**

- Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

**Desafío**

- Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

**Estándares**

- Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.

Figura: Contenido del segundo taller.



Figura: Ps. Luis Aplicando el segundo taller.



## Relaciones

- Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.



## Cooperación

- Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.



Figura: Contenido tercer taller.



Figura: Ps. Carlos aplicando el tercer taller.

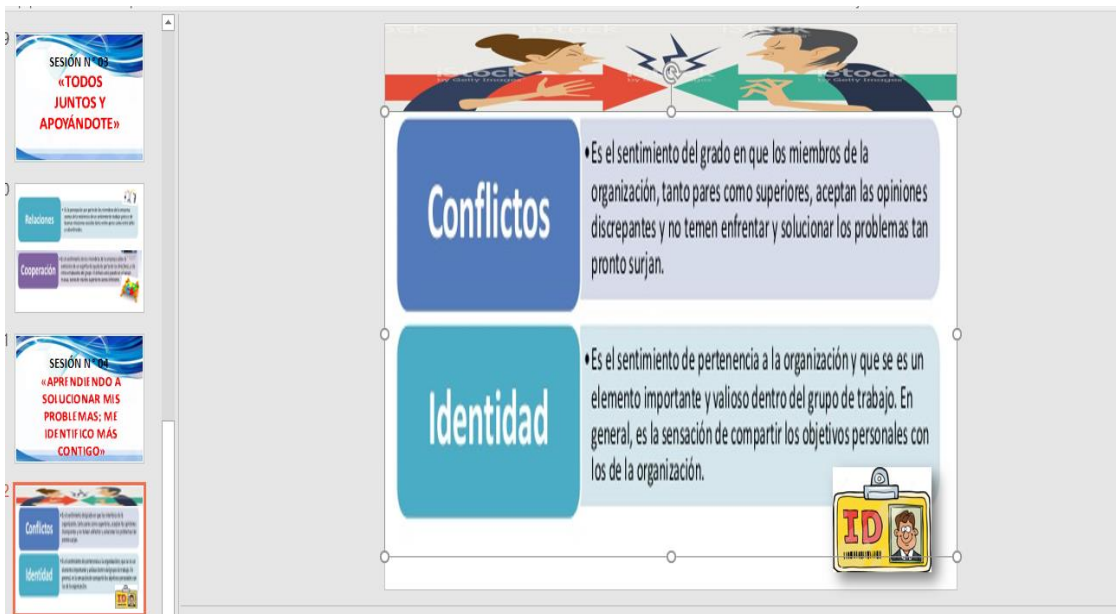


Figura: Contenido del cuarto taller.



Figura: Ps. Carlos aplicando el cuarto taller.



Figura: Culminación de talleres.