



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Clima Organizacional y Estrés Laboral de las trabajadoras de la  
municipalidad provincial de Huaral, año 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
PSICOLOGÍA**

**AUTOR:**

**Vasquez Crisostomo, Joselyn Shirley (0000-0003-0482-7921)**

**ASESOR**

**Mg. Pomahuacre Carhuayal, Juan Walter (0000-0002-6769-6706)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Desarrollo organizacional**

**LIMA - PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

A Dios, quien ha sido mi guía, en todo este proceso de transición, para llegar hasta aquí.

A mis padres Gabriel y Celica quienes muy atentos, llenos de amor del bueno me han acompañado en todo este proceso, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A mis hermanos Ruth y Deygur por su amor genuino, por estar conmigo en todo momento.

A mi cuñado Hefer por su amor genuino y apoyo incondicional. Gracias, por tanto.

## **Agradecimientos**

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena mi vida de sabiduría, compasión y valentía, haciendo de mí una mejor persona día a día. Acompañándome en mis sueños y metas. Usted está al timón. Gracias mi Dios.

Y a toda mi familia por estar siempre presente. Mi profundo agradecimiento a la Señorita Patricia, por su enseñanza y valioso conocimiento, gracias por su paciencia y dedicación.

Y Finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento al Mg. Pomahuacre Carhuyal, Juan Walter el principal colaborador durante todo este proceso, quien con su conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo.

## Índice de contenidos

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Diseño y tipo de investigación.....	12
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra, muestreo.....	14
3.3.1 Población .....	14
3.3.2 Muestra .....	14
3.3.4 Unidad de análisis.....	15
3.4. Técnica es instrumento de recolección de datos .....	15
3.5. Procedimientos.....	20
3.6. Métodos de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos .....	21
IV. RESULTADOS .....	23
V. DISCUSIÓN .....	28
VI. CONCLUSIONES.....	33
VII. RECOMENDACIONES .....	34
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1: Prueba de normalidad Shapiro-Wilk.....	23
Tabla 2: Correlación en el clima organizacional y estrés laboral.....	24
Tabla 3: Correlación entre clima organizacional y las dimensiones del estrés laboral .....	25
Tabla 4 Correlación entre estrés laboral y dimensión clima organizacional .....	26
Tabla 5 Niveles de clima organizacional .....	27
Tabla 6 Niveles de estrés laboral .....	27

## Resumen

La investigación presentó como objetivo principal determinar la relación entre el clima organizacional y estrés laboral de las trabajadoras de la municipalidad provincial de Huaral, año 2021. El tipo de investigación fue de diseño no experimental de corte trasversal y de alcance correlacional. La muestra estuvo conformada por 70 trabajadoras administrativas. Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario de clima organizacional creada por el Ministerios de Salud del Perú y la escala de estrés laboral de la OIT, creada por Ivancevich & Matteson.

Los resultados indicaron que existe una correlación inversa y significativa, de intensidad considerable entre el clima organizacional y el estrés laboral ( $Rho = -.757$ ;  $p < .05$ ). Por otro lado, se estableció una correlación inversa y significativa, de intensidad considerable entre el clima organizacional y la dimensión del estrés laboral superiores y recursos ( $Rho = -.753$ ;  $p < .05$ ), y organizaciones y equipos de trabajo ( $Rho = -.759$ ;  $p < .05$ ). Por lo cual, se concluye a menor nivel de clima organizacional, mayor será el estrés laboral, y viceversa.

**Palabras claves:** Clima organizacional, estrés laboral, trabajadoras, organización.

## Abstract

The main objective of the research was to determine the relationship between the organizational climate and work stress of the workers of the provincial “municipality” of Huaral, year 2021. The type of research was of a non-experimental design of cross-sectional and correlational scope. The sample consisted of 70 administrative workers. For data collection, the organizational climate questionnaire created by the Ministry of Health of Peru and the ILO work stress scale, created by Ivancevich & Matteson, were used.

The results indicated that there is an inverse and significant correlation, of considerable intensity, between organizational climate and work stress (Rho = -.757;  $p < .05$ ). On the other hand, an inverse and significant correlation, of considerable intensity, was established between the organizational climate and the dimension of work stress, superiors and resources (Rho = -.753;  $p < .05$ ), and organizations and work teams (Rho = -.759;  $p < .05$ ). Therefore, the lower the level of organizational climate, the greater the work stress, and vice versa.

**Keywords:** Organizational climate, work stress, female workers, organization

## I. INTRODUCCIÓN

Los cambios producidos en el mundo en los últimos años producto de la oferta y la demanda, han generado que las organizaciones tengan cambios sustancialmente vertiginosos, esto se manifiesta en la modificación de las conductas colectivas en las interacciones de las personas. Todos estos cambios han conllevado a que el clima organizacional se vea afectada por factores macroambientales, provocando que el talento humano tenga que adaptarse, lo que conlleva a provocar esfuerzos físicos, psicológico y emocionales, lo que termina acarreado estrés laboral (García & Forero, 2018).

Los cambios ocasionados en el mundo han provocado que los trabajadores perciban que no cuenta con los recursos suficientes para afrontar los cambios en el clima organizacional de las empresas, lo que se manifiesta en estrés laboral. En España en el 2019 el estrés laboral se incrementó en 9 %, un 45% de los españoles manifiestan sufrir estrés relacionado con su trabajo producto de la incertidumbre de los mercados laborales, y los cambios en los procesos de las empresas que laboran (RH15, 2020).

En América Latina, los estudios señalaron que para el año 2019, los trabajadores fueron supeditados a factores estresantes laborales, lo que conlleva a impactar en su productividad laboral, según los estudios indican que los países con mayor presencia de estrés laboral son: Venezuela con 63%, Ecuador con 64%, Panamá con 49%, Perú con 29 % y Colombia con 26% (Mejia et al. 2019).

En el Perú más del 50% de la población sufre de estrés, y de ese grupo más de 70% está asociado a estrés laboral, esto es producto de la adaptación de la mente y el cuerpo a los cambios de los procesos en el trabajo en este último año, lo que ha propiciado la generación de climas laborales hostiles, ocasionado

por conflictos interpersonales. Las edades más vulnerables para sufrir estrés laboral se presentan entre los 25 a 40 años, siendo las mujeres la población que presenta mayor probabilidad de padecerlo (Toro, 2020).

En la Región Lima Provincias, en un estudio realizado sobre los niveles de estrés de la Municipalidad Provincial de Huaura, se evidenció que más 69% de los trabajadores administrativos sufrían de estrés laboral, la manifestación del estrés laboral se relacionaba con carencia de habilidades por parte de los trabajadores para hacer frente a los cambios (Mayhuay 2019).

En la Municipalidad Provincial de Huaral se han modificado todos los procesos administrativos y de atención al usuario a causa de la presencia de la COVID 19, esto ha conllevado a la adopción de distintas formas de trabajo. Asimismo, el clima organizacional ha sufrido cambios en este proceso de adaptación de las áreas administrativas. Los cambios relacionados a la forma de trabajo en la Municipalidad han ocasionado síntomas de estrés entre las trabajadoras, tomando en cuenta que este grupo es más vulnerable al estrés laboral según estudios desarrollados. Los cambios en el clima organizacional en la Municipalidad han provocado que las trabajadoras desarrollen un proceso de respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento con el objetivo de adaptarse a las condiciones internas y externas de la organización.

En coherencia a lo expuesto en los párrafos anteriores, se planteó el siguiente problema de investigación, ¿En qué medida el clima organizacional se relaciona con el estrés laboral de las trabajadoras de la municipalidad provincial de Huaral, año 2021?

La justificación teórica del estudio consiste es generar información asociada a la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en las trabajadoras, por lo cual los datos de la investigación son de utilidad para futuras investigaciones asociadas a las variables. Con respecto a la justificación

práctica de la investigación se orienta a demostrar la relación entre las variables, lo que va a generar información para que la Municipalidad Provincial de Huaral reconsidere las condiciones generadas por el clima organizacional y los riesgos a la salud de sus trabajadores a causa del estrés, de esta forma la Municipalidad va a mejorar su gestión. Asimismo, la justificación metodológica se orientó a medir los instrumentos a través de un proceso de confiabilidad estadística, con la finalidad de poner a disposición la utilidad de los instrumentos para futuras investigaciones. Con respecto al impacto social, la investigación proporcionó información en base a sus resultados, lo que ayuda a prevenir situaciones de estrés laboral en las trabajadoras que laboran en municipalidades.

La finalidad de la investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación entre el clima organizacional y estrés laboral de las trabajadoras de la municipalidad provincial de Huaral, año 2021. Asimismo, se planteó como primer objetivo específico, determinar la relación entre el clima organizacional y las dimensiones del estrés laboral de las trabajadoras de la municipalidad provincial de Huaral, año 2021. Continuando con el segundo objetivo específico, se planteó determinar la relación entre el estrés laboral y las dimensiones del clima organizacional de las trabajadoras de la municipalidad provincial de Huaral, año 2021. El tercer objetivo específico fue hallar el nivel de clima organizacional de las trabajadoras de la municipalidad provincial de Huaral, año 2021. Por último, el cuarto objetivo específico planteó hallar el nivel de estrés laboral de las trabajadoras de la municipalidad provincial de Huaral, año 2021.

El fin del estudio planteó como hipótesis general, donde indicó que existe relación inversa significativa entre el clima organizacional y el estrés laboral de las trabajadoras de la municipalidad provincial de Huaral, año 2021. Asimismo, se planteó la primera hipótesis específica, donde señaló que existe relación inversa significativa entre el clima organizacional y las dimensiones del estrés laboral. La segunda hipótesis planteó, que existe relación inversa significativa entre el estrés laboral y las dimensiones del clima organizacional.

## II. MARCO TEÓRICO

En la composición del marco teórico se consideró las siguientes investigaciones nacionales, Cayllahua (2020) desarrolló la investigación en el distrito de Cuzco, el objetivo fue determinar la relación entre clima organizacional y estrés laboral en los trabajadores de las municipalidades en Cuzco. La investigación fue de tipo básico de diseño no experimental. La investigación estuvo compuesta por una muestra 180 empleados de municipalidades. Los instrumentos utilizados fueron la escala de Clima Organizacional CO-SPC y la Escala de Estrés Laboral OIT. Los resultados de la investigación mostraron que 42.2% de empleados tiene una percepción adecuada del clima organizacional, sin embargo, lo relacionado con el estrés laboral mostraron que 87.2% afirmó tener bajo nivel de estrés. La conclusión de la investigación encontró una correlación negativa moderada de ( $Rho = -.606$  y  $p = .000$ ).

Quispe (2019) desarrolló la investigación en la provincia de Islay, el objetivo fue determinar la relación del nivel de estrés laboral sobre el clima organizacional de personal que labora en la red de salud. El estudio fue de tipo correlacional – transversal. La investigación estuvo compuesta por una muestra 102 empleados. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario de Estrés Laboral OMS y el cuestionario de Clima organizacional del MINSA. El resultado fue que 72.55% del personal asistencial presenta un alto nivel de estrés laboral, mientras el 27.45% tienen nivel bajo-estrés; el 78.43% presentan un clima organizacional no saludable, mientras que el 21.57% percibe un clima organizacional saludable. La correlación entre las variables la prueba de Chi cuadrado ( $X^2=1.21$ ) muestra que el estrés laboral y el clima organizacional no presentan relación estadística significativa ( $p > .05$ ).

Con respecto a investigaciones internacionales, se ha considerado a Tokgöz & Önen (2021), ellos desarrollaron la investigación en Turquía, con el objetivo de establecer los niveles de estrés laboral en personal administrativo y la gestión de la democracia en docentes de escuelas públicas. La investigación fue de diseño correlacional. La investigación estableció una muestra de 622 voluntarios. Los instrumentos fueron *Job Stress Scale* y *Organizational Democracy*. El resultado evidenció que la escala de estrés está relacionada con el trabajo, lo que se trató como variable de resultado. De tal forma, que el diez por ciento del estrés relacionado con el trabajo está fuertemente vinculado con la comunicación en la organización. Por lo tanto, la investigación determinó una correlación inversa significativa moderada (Rho  $-.614$ ;  $p = .00$ ).

Eksi, Ozgenel, & Demirci (2020) en su investigación desarrollada en Bosnia y Herzegovina, tuvo como objetivo probar el modelo teórico desarrollado para el rol mediador de la percepción apoyo organizacional en la relación entre cultura organizacional y estrés laboral. La investigación fue de enfoque cuantitativo, diseño correlacional. La muestra estuvo compuesta por 320 maestros. La investigación requirió los instrumentos de la escala de estrés laboral, la escala de apoyo organizacional y la escala de la cultura organizacional. El resultado señaló que entre el estrés organizacional y la cultura organizacional existe un nivel negativo medio de correlación, que es estadísticamente significativa ( $r = -.476$ ;  $p < .01$ ).

Espín (2020) en su investigación desarrollada en Ecuador, tuvo como objetivo establecer influencia entre clima organizacional y estrés laboral de la Municipalidad de Santiago de Pillaro. La investigación fue de enfoque tipo cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 69 empleados municipales. Los instrumentos Escala de estresores laborales: *The laboral stress scale*, *CRI-A* Inventario de respuestas de afrontamiento adultos, *JSS* Cuestionario de estrés laboral. El resultado muestra que el valor de prueba (Sig. bilateral), es menor al

nivel de significancia ( $\alpha = .00$ ), entonces, se evidencia una correlación inversa entre el estrés laboral y el clima organizacional de los servidores públicos del GAD Municipal Santiago de Píllaro (Rho -.752).

Sahin & Gök, (2020) en su investigación desarrollada en Turquía, tuvo como objetivo, determinar los efectos del clima de humor de las escuelas sobre los niveles de estrés percibidos por profesores. La investigación es un estudio predictivo correlacional. La muestra estuvo compuesta por 387 profesores del distrito de Antalya. Los instrumentos *Humor Climate Scale* y *Perceived Stress Scale*. El resultado fue, que existe un clima de humor positivo asociados al liderazgo, estos factores disminuyen el estrés en los profesores arrojando los siguientes datos (R = .312; R1= -.545; R2= .097; R= -.585 F = 10.307; p <.01).

Hassan et al. (2019) en su investigación en Malasia, tuvo como objetivo establecer la influencia entre compromiso organizacional y entorno estresantes en profesores de escuelas. El diseño de la investigación fue correlación. La muestra estuvo compuesta por 173 profesores. Los instrumentos *Technostress* y *Organizational Commitment*. El resultado muestra una relación positiva significativa y media (Pearson .306) entre el tecnoestrés (vinculado a al estrés generada por la tecnología) y la cooperación organizacional.

Midya & Abdullah (2019) desarrollaron la investigación en Malasia, donde el objetivo fue analizar la influencia de los factores del estrés laboral, incluir ambigüedad de roles, conflicto de roles y carga de trabajo sobre el desempeño laboral entre personal docente. La investigación de tipo trasversal con enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 209 miembros de personal académico universitario. Los instrumentos *the organizational stress predictors* y *the job performance* El resultado identificó que la ambigüedad de roles es el principal predictor de factores de estrés laboral que influyeron negativamente en el desempeño académico. El valor de R<sup>2</sup> para la variable endógena (comunicación, liderazgo) es .172, lo que sugiere que el 17.2% de la varianza

en el desempeño laboral puede explicarse por las variables endógenas (es decir, estresores organizacionales) lo que incrementa los niveles de estrés sustancialmente.

Tortumlu & Doulatbadi (2019) en su estudio en Turquía, tuvieron el objetivo de establecer relación entre el clima organizacional, el estrés laboral y el agotamiento de los empleados en los municipios de la ciudad de Estambul. La investigación adoptó un diseño transversal. La muestra estuvo compuesta por 125 empleados. Los instrumentos utilizados fueron, *Organizational climate*, *Job stress* y *Workplace burnout*. El resultado arrojó que el estrés laboral asociado a los empleados, los cuales expresaron sentirse más sobrecargados ( $Rho = -2.176^*$ ,  $p < .05$ ) a causa del clima organizacional, lo que se manifiesta en estrés laboral.

Por último, Darmawansyah & Abadi (2018) en la investigación desarrollada en la India, estableció el objetivo de analizar el estrés laboral, la calidad de vida en el trabajo y el clima organizacional en funcionarios del Hospital Público Regional de Undata-Palu. La investigación es de tipo transversal. La muestra estuvo compuesta por 247 funcionarios. Los instrumentos *Scale work stress* y *Quality of worklife*. Los resultados mostraron que 57.1% del encuestado indica que el estrés laboral es alto, mientras que, el 42.9% de los encuestados indicaron que su estrés laboral está en nivel bajo. En cuanto a la identidad laboral, alrededor del 70.9% demostraron un bajo nivel de identidad.

A continuación, se presenta las bases teóricas que soportan a las variables de investigación.

La Escuela Funcionalista relacionada a la organización, señala que las personas están sujetas al entorno, siendo las divergencias de opiniones un proceso de adaptación que mal manejada puede generar malestares en los individuos de la organización. El proceso de interacción construye el clima organizacional en las organizaciones, siendo los ambientes elementos directos

que intervienen en el clima. Asimismo, ellas determinan las experiencias, las cuales se modifican por factores exógenos, lo que termina impactando tanto de forma negativa o positiva en la calidad de vida de los colaboradores (Chiavenato, 2011).

El enfoque histórico, el término de clima Organizacional es tratado en 1964 por Forehand y Gilmer, donde se enfoca la percepción de los trabajadores hacia la organización. Para el año 1970 Campbell, Dunnette, Lawler y Weick, se enfocan en los atributos del clima y sus propiedades para inducir cambios en los miembros de la organización. Para el año 1979 Pettigrew, aborda las conductas colectivas generadas por la inducción interna de la organización. En 1980, Dandridge, Mitroff y Joyce establecen los símbolos organizacionales generados por el clima organizacional. Por último, en 1990, Reichers y Schneider, 1990 plantea la capacidad de tipificar a las organizaciones a través del clima organizacional (Chiavenato, 2011).

Desde una perspectiva epistemológica simbólico-interpretativo, el clima organizacional manifiesta su naturaleza descriptiva de la organización y contribuye en las conductas de los sujetos desde las prácticas y las políticas de la organización. Asimismo, contempla los probables conflictos y la necesidad de instaurar métodos de negociaciones en los resultados (Zambrano, Ramón & Espinoza, 2017).

Según Giraldo (2001) establece un enfoque del clima organizacional como conglomerado de impresiones que desarrollan los empleados públicos en relación a su institución pública donde laboran. La percepción que desarrolla los empleados está asociadas a las particularidades de las instituciones, las cuales son generadas por sus políticas y procedimientos propias de ella, esto hace que se genere climas organizacionales heterogéneos entre las instituciones públicas, es decir, que, aunque se comparte el mismo origen y fin, cada una va desarrollar un propio entorno, el cual va ser percibido tanto por el empleado

como por el usuario. La concepción de Giraldo destaca la necesidad de estudiar y concebir la particularidad de las instituciones públicas en relación al clima organizacional, diferenciándose de otros enfoques, como Chiavenato (2011), el cual plantea que el clima organizacional es la manifestación de un entorno, generado por la tecnología, reglamentos y se propaga en todas las organizaciones, asimismo, incluye a las organizaciones matriciales.

El clima en las organizaciones se desprende del conjunto de percepciones de los individuos que pertenecen a una institución pública, durante este proceso se emplea los factores como; poder, ordenar, deducir y gestionar diferentes estímulos, con el objetivo de otorgarle un significado al papel en la institución, de tal forma que, tome sentido su entorno. La configuración del entorno está influida por las vivencias, motivaciones, deseos, valores y necesidades de los empleados, las cuales logran articular estos elementos endógenas con el entorno laboral propiciado por la estructura de institución pública (Giraldo, 2001, p. 12).

Las dimensiones de la variable del clima organizacional propuestas por el Ministerio de Salud, (2009) establece once dimensiones, iniciando con la comunicación asociada al entramado de comunicación que se establece en una organización pública, promoviendo que exista una comunicación bidireccional entre los actores. La cooperación se asocia con la sensación de confianza, el cual se manifiesta en la acción de colaboración entre los empleados durante la ejecución de sus labores. Con respecto al confort se asocia a la determinación que manifiesta los diferentes niveles de dirección para propiciar un entorno afable y sano. La estructura es entendida como la comprensión que tienen los actores de la organización con relación a los reglamentos internos y procesos administrativos. Por otro lado, la identidad es asociada al sentimiento de pertenencia generada por la organización, basado en acto de compartir objetivos comunes entre la organización y los empleados. Con respecto a la innovación, esta se va a vincular con el fomento por parte del organismo por

promover experiencias nuevas asociadas a los procesos. El liderazgo es personalizado en la figura de los jefes, directores, gerentes entre otros. Los cuales van a influir a dirigir la obtención de los resultados. El perfil del líder adquiere características asociadas al ambiente del organismo. La motivación está relacionada al estado y el estímulo en los empleados que provoca el nivel de energía que este manifiesta para el desempeño de su labor. Con respecto a la recompensa se asocia a establecer reconocimientos que pueden ser monetarios, reconocimientos verbales, reconocimientos de promoción entre otros. La remuneración es la contraprestación monetaria que recibe el empleado en relación al trabajo que desempeña. Por último, la toma de decisiones está vinculada con las políticas y directrices propuesta por la alta dirección desde un enfoque estratégico, las cuales se orientan desde un nivel medio, y se aplican de forma operativa (p.21-22).

Después de haber abordado en los párrafos anteriores lo relacionado con la variable clima organizacional, a continuación, se procede a presentar los aspectos teóricos vinculados a la variable estrés laboral.

Selye (1956) plantea el término de estrés laboral, el cual se asocia a la alteración de la salud física causada por un proceso de adaptación, producto de los cambios de los entornos. French & Khan (1962) abordaron el estrés, como una situación asociada con el conflicto de los actores en una organización. Rosenthal & Snoeck (1964) desarrollaron una investigación en torno al estrés como factor de riesgo ocasionado en la salud de los trabajadores. Durante el siglo XX se abordó el estrés desde un enfoque interactivo asociado al procesamiento consciente de ambiente y la afección a la salud física y mental (Organización Internacional del Trabajo, 2008)

Desde un enfoque positivista se puede concebir al estrés laboral como un proceso cognitivo que se relaciona con la asimilación de los cambios en el ambiente, lo que termina afectando la mente del individuo (Levi, 1984).

Según la OIT (2008), el estrés laboral es la respuesta fisiológica del organismo ante los estímulos estresores asociados a los ambientes de trabajo, es decir, los estresores causados por los entornos y la dirección de la organización. Siendo el estrés laboral la manifestación del proceso de adaptación por parte de los colaboradores a los nuevos entorno o demanda de la alta dirección. La conceptualización de la OIT es mucho más amplia, si lo comparamos con Cannon (2002), donde se aborda el concepto del estrés desde una óptica de discrepancia a las demandas del ambiente, lo cual no considera el factor dirección de la organización.

El instrumento de la OIT referente al estrés laboral contempla la dimensión de superiores y recurso, la cual se va asociar a los factores gerenciales de la organización, debido a que estos factores ejercen cambio en el entorno organizacional, y, por tanto, se le atribuye la generación de estresores. Asimismo, se evalúa las interacciones en grupos en el proceso de adaptación. Por otro lado, la dimensión de organización y equipos de trabajo se asocia con procesos administrativos de las organizaciones, las cuales presentan modificación por disposiciones de las direcciones gerenciales o por cambios normativos de gobierno central (OIT, 2008).

Finalmente, se destaca que la escala propuesta por la OIT presenta una estructura funcional, debido a que incorpora no solo los eventos estresores, sino que, lo vincula con la relaciones laborales, el rol que ejerce la dirección o gerencias en los cambios o procesos de adaptación que influyen en cambios de condiciones de cultura organizacional (OIT, 2008).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Diseño y tipo de investigación**

##### **Diseño**

La presente investigación es de diseño no experimental de corte transversal y de alcance correlacional. Es no experimental puesto que, se realiza el estudio de las variables sin manipularlas deliberadamente, es decir, no se tiene injerencia en las variables para establecer relación en su ambiente natural. Se asume de corte trasversal debido a que los datos recolectados en la Municipalidad Provincial de Huaral se dieron en un solo momento del año 2021. El alcance es correlacional puesto que se busca establecer relación entre la variable, Clima Organizacional y Estrés laboral (Hernández & Mendoza, 2018, p.174-178).

##### **Tipo**

La presente investigación es de un tipo descriptiva y correlacional. Es descriptivo porque tuvo como finalidad de precisar las características de las variables de estudio, para luego establecer la asociación de la relación entre variables a través de la estadística (Hernández & Mendoza, 2018, p.106).

#### **3.2. Variables y operacionalización**

##### **Variable 1: Clima organizacional**

##### **Definición conceptual**

Son factores vinculados al ambiente social interno de trabajo que destacan en un determinado espacio geográfico y temporal de las organizaciones. Asimismo, la evaluación del clima está asociado a la percepción del trabajador

con relación al ambiente social propiciado por la organización (Gellerman, 1960).

La variable presenta once dimensiones, la primera es la Comunicación, esta se asocia a la fluidez de cadena de comunicación que tiene los empleados. La segunda es la Cooperación, la cual esta vincula a acciones de colaboración que percibe el trabajador. La tercera es el Confort, la cual esta se relaciona a la comodidad que genera el ambiente en el trabajador. La cuarta es la Estructura, esta se enlaza con la percepción que construye el trabajador de la organización. La quinta es la Identidad, esta se corresponde al sentido de pertenencia. La sexta es Innovación, la cual se asocia a acción de probar nuevos procesos. La séptima es Liderazgo, la misma que está vinculada con la influencia que ejerce los jefes sobre los trabajadores. La octava es la motivación, esta dimensión está asociada a las situaciones que llevan a un trabajador al laborar. La novena dimensión son las recompensas, la cual está relacionada con acciones de gratificación o punición aplicado al trabajador. La décima es remuneración, esta dimensión está asociada retribución económica que percibe el trabajador. Por último, la décima primera dimensión es la toma de decisiones, la cual se vincula con capacidad de ponderar la información en la toma de decisiones (Giraldo, 2001).

## **Variable 2: Estrés laboral**

Es la vivencia de una persona, la cual evalúa de forma subjetiva los requerimientos desmedidos que son asumidos por la persona como conminaciones o amenazas complejas de controlar. La vivencia genera resultados negativos en la persona, lo cual desencadena en tensión, afectando de forma física y psicológica a la persona (Pratt & Barling, 1988).

La variable expone dos dimensiones, la primera está asociada a la dimensión Superiores y Recursos, la cual se vincula a la estructura, la cohesión y respaldo de grupo. La segunda dimensión está asociada a Organización y Equipos de trabajo, la cual se asocia a los tramites (Levi, 1984)

### **3.3. Población, muestra, muestreo**

#### **3.3.1 Población**

La población es el conglomerado de casos o individuos que coinciden con un conjunto de especificaciones. (Hernández & Mendoza, 2018, p.198)

La presente investigación estuvo compuesta por una población total de 85 mujeres de las áreas administrativas de la Municipalidad Provincial de Huaral, esta información fue dotada por la oficina de Recurso Humanos de la Municipalidad.

#### **3.3.2 Muestra**

La muestra se considera a un subconjunto de la población que importa para el investigador. En este subconjunto se debe acopiar la información conveniente. Dicha información es significativa para la investigación (Hernández & Mendoza, 2018, p.196)

La investigación se aplicó una ecuación para población con muestras finitas, el resultado obtenido fue de 70 trabajadoras de la Municipalidad Provincial de Huaral.

#### **3.3.3 Muestreo**

El muestreo es no probabilístico por la elección se da en coherencia a las particularidades demandadas por la investigación.

Los criterios de inclusión para la investigación en la Municipalidad Provincial de Huaral son;

Personal femenino de 25 a 35 años

Personal que realiza trabajo administrativo

Personal nombrado o con contrato cas.

Personal con más de 3 años laborando.

Los criterios de exclusión para la investigación en la Municipalidad Provincial de Huaral son;

Personal con cargos gerenciales

Personal en condición de prácticas pre profesionales

Personal que presta servicios por tercero

### **3.3.4 Unidad de análisis**

La unidad de análisis de esta investigación fue la Municipalidad Provincial de Huaral.

## **3.4. Técnica es instrumento de recolección de datos**

### **3.4.1 Técnica**

Para esta investigación se aplicó la técnica de la encuesta. Esta es una técnica de generación de datos que, a través del empleo de cuestionarios, admite escrutar sobre diversos temas de los sujetos de estudio (Katz, Seid, & Abiuso, 2019).

### **3.4.2 Instrumento**

El instrumento está compuesto por una ficha por variable.

Variable 1: Clima organizacional

Ficha técnica	: Clima Organizacional
Nombre	: Cuestionario para el Estudio del Clima Organizacional
Autor	: Ministerio de Salud – Perú Minsa (2009)
Finalidad	: Diagnóstico Organizacional
Estructura	: La escala de Clima Organizacional está compuesta por 22 ítems, los cuales tiene una escala de medición tipo Likert de cinco opciones (1 = Nunca a 5=Siempre). El tiempo para resolver el cuestionario es de 15 minutos.
Calificación	: La calificación se efectúa según las valoraciones obtenidas, la cual considera valor mínimo 22 y

valor máximo 110. Los niveles que se considera en el baremo, valor entre 20 a 49 se considera bajo nivel de clima organizacional, de 50 a 79 se considera un regular nivel de clima organizacional y, por último, el valor de 80 a 110 se estima un alto nivel de clima organizacional.

Reseña histórica : El cuestionario fue desarrollado en el año 2009 por el Comité Técnico Peruano del Clima de la Organización del Ministerio de Salud. Para el desarrollo de este instrumento tuvo la participación de expertos provenientes de distintas instituciones. El objetivo que tuvo la construcción de este instrumento fue investigar las valoraciones y precepciones de los trabajadores de una organización en relación al Clima organizacional.

Consigna de aplicación : Se indica a las trabajadoras una lectura cuidadosa de los ítems para luego elegir entre las cinco opciones que propone el instrumento.

#### Propiedades psicométricas originales del instrumento

El MINSA (2009), validó el instrumento por medio de juicio de experto desarrollando metodología de grupos focales, en su aplicación al personal de distintas instituciones de salud, se estableció la confiabilidad de .91 en el Alfa de Cronbach.

#### Propiedades psicométricas peruanas

En la adaptación propuesta por Díaz (2018) para su estudio de investigación aplicada al personal de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía se estableció una validación de tres expertos, para lo cual aplicó en relación al

estadístico V de Aiken, obteniendo un índice de .6, es decir, la adaptación tiene un adecuado criterio de validez. Asimismo, la confiabilidad fue de .909 en el Alfa de Cronbach lo que indica un nivel de excelente confiabilidad.

#### Propiedades psicométricas del piloto

Los instrumentos se aplicaron a 70 trabajadoras de la Municipalidad provincial de Huaral, el análisis se dio en 22 ítems distribuido en 11 dimensiones. El índice de homogeneidad corregida del instrumento de clima organizacional en sus 11 dimensiones, osciló entre .205 a .689, esto indica la aprobación y relevancia de los ítems para el instrumento. Según Kline (1995) si el nivel de validez en relación al índice de homogeneidad, será aquel relevante y aprobado los valores de elementos corregidos que sean superior .20. Con respecto a la confiabilidad se utilizó el Alfa de Cronbach, durante el análisis de las dimensiones el resultado oscilo entre .435 a .789, lo que indica que se encuentra en rango de bueno. Según Prieto & Delgado (2010) los valores de coeficiente de Alfa de Cronbach que valores  $\geq .7$ , se considera un nivel aceptable.

## Variable 2: Estrés laboral

Ficha técnica	: Estrés laboral
Nombre	: Escala de Estrés Laboral OIT-OMS
Autor	: Ivancevich & Matteson
Finalidad	: Detectar el estrés
Estructura	: La escala de Estrés laboral consta de 25 ítems, las cuales tiene una escala de medición tipo Likert de 7 opciones (1=nunca a 7=Siempre). El tiempo para resolver el cuestionario es de 15 minutos.
Calificación	: La calificación se efectúa según las valoraciones obtenidas, donde se considera valor mínimo 25 y valor máximo 175. Los niveles que se considera en el baremo es valor entre 25 a 75 se considera bajo nivel estrés laboral, de 76 a 126 se estima un nivel medio de estrés laboral y, por último, el valor de 127 a 175 se considera un alto nivel de estrés laboral.
Reseña histórica	: El cuestionario fue diseñado en 1989 con el objetivo de ser aplicado en individuos mayores de 18 años. La construcción del cuestionario estuvo a cargo de Ivancevich y Matteson. El fin del cuestionario fue detectar el estrés laboral, de tal forma que permita anticipar posibles peligros psicosociales.
Consigna de aplicación:	Se indica a las trabajadoras una lectura cuidadosa de los ítems para luego elegir entre las siete opciones que propone el instrumento.

### Propiedades psicométricas originales del instrumento

El cuestionario fue desarrollado por Ivancevich y Matteson, sin embargo, no existe información relacionada con respecto a validez y confiabilidad en fuentes primarias. Por otro lado, se pudo detectar la aplicación del instrumento en México a cargo de Medina, Preciado, & Pando (2007). Los investigadores aplicaron el cuestionario a los trabajadores mexicanos con el fin de medir el nivel de estrés laboral. Durante esta investigación, se obtuvo un nivel de validez de .915.

Con respecto a la confiabilidad se obtuvo un .9218 en el Alfa de Cronbach, lo que indica un alto nivel de confiabilidad.

### Propiedades psicométricas peruanas

En la adaptación propuesta por Suárez (2013) para su estudio de investigación aplicada a trabajadores de un *Contact Center* Lima, se obtuvo una validez a través de juicio de experto, la conformidad de los expertos fue superior a .50, lo que señala la correspondencia entre la valoración de los expertos. Asimismo, la confiabilidad se obtuvo a través de Alfa de Cronbach, el cual arrojó .966, lo que indica un alto nivel de confiabilidad.

### Propiedades psicométricas del piloto

Para el instrumento se contó con el análisis de 25 ítems distribuido en 2 dimensiones, el cual se aplicó en 70 trabajadoras de la Municipalidad de provincial de Huaral. El índice de homogeneidad corregida del instrumento de estrés laboral en sus 2 dimensiones, osciló entre .211 a .928, esto nos incide la aprobación de los ítems. Según Kline (1995), si el nivel de validez en relación al índice de homogeneidad, será aquellos valores de elementos corregidos que sean superior .20. Con respecto a la confiabilidad se utilizó el Alfa de Cronbach, durante el análisis de las dimensiones el resultado osciló entre .929 a .964, lo que indica que se encuentra en rango de bueno.

Según Prieto & Delgado (2010) los valores de coeficiente de Alfa de Cronbach  $\geq .8$ , se considera un nivel bueno.

### **3.5. Procedimientos**

El proceso se inició generando la documentación correspondiente para solicitar acceso a la Municipalidad Provincial de Huaral, eso se dio a través del ingreso de carta de presentación y perfil del proyecto a investigación por mesa de parte de la Municipalidad, la documentación estuvo dirigida a la Jefa de Recursos Humanos. Después de tener reuniones con la Jefa de Recursos humanos, se procedió a identificar las trabajadoras que cumplieran con los criterios de inclusión planteados en la investigación. Después, se procedió a elegir las trabajadoras para la aplicación de los cuestionarios. De forma inmediata, se informa a las participantes sobre los fines de la investigación y las que aceptaron participar procedieron a firmar un consentimiento de participación. Luego, estableció un cronograma de aplicación por las áreas que componen la Municipalidad, durante un periodo de una semana se aplicó el cuestionario a 70 mujeres administrativas perteneciente a trece gerencias de la Municipalidad Provincial de Huaral. Para establecer una mejor comunicación con las participantes de la investigación, se desarrollaron reuniones con grupos de trabajadoras pertenecientes a la muestra, durante estas reuniones se procedió obtener información personal, como correos electrónicos y números de celulares. Durante estas reuniones se coordinó con las participantes la aplicación de los instrumentos a través de formulario Google, el cual se remitió a través de sus correos electrónicos y redes sociales. Asimismo, durante aplicación se mantuvo comunicación y asesoría para el llenado de los instrumentos. El acopio de las respuestas de los instrumentos se remitió en un lapso de 14 días calendarios, posterior a eso se comenzó con la organización para el procesamiento estadístico.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

El acopio de datos se realizó ciñéndose a los criterios establecidos en la investigación. Se procedió construir una base de datos con la información de las trabajadoras seleccionadas para la aplicación de los cuestionarios, la base de datos se plasmó en el programa Microsoft Excel 2018. Asimismo, se procedió a la aplicación de los instrumentos a través de un formulario Google, debido a que los cuestionarios fueron enviados a los correos electrónicos y redes sociales de las participantes del estudio, esto permitió alimentar la base de datos de respuesta. Culminado el proceso de acopio de respuesta, se procedió a procesar toda la base de datos de respuesta en el programa SPSS V.25. En el análisis de los datos se procedió a aplicar la prueba de normalidad de Shapiro – Wilk, se optó por esta prueba, puesto que según Droppelman (2018), la prueba de Shapiro- Wilk tiene mejores condiciones estadísticas para detallar la inferencia relacionado a la dispersión de los datos, lo cual indicará si estamos ante una muestra paramétrica o no paramétrica, que permitirá seleccionar el estadístico más adecuado para el análisis de la información. Después de la aplicación de Shapiro-Wilk, se determinó que los datos no presentan una distribución normal. Por lo tanto, bajo ese resultado los análisis de correlación se han analizado bajo el coeficiente Rho de Spearman, el cual está diseñado para aplicarse para muestras no paramétricas.

### **3.7. Aspectos éticos**

La investigación se ha desarrollado en el marco de las especificaciones consideradas para citas y referencias de la *American Psychological Association*. Asimismo, la investigación considera factores éticos de la Declaración de Helsinki de la Asociación Médica Mundial (2020), relacionados a la protección de la confidencialidad de la información emitida por las trabajadoras de la Municipalidad Provincial de Huaral, la reserva de la información minimiza cualquier intención de contramedida hacia las participantes del estudio por parte de la organización. Por otro lado, se explicó a las participantes los objetivos y finalidad de estudio, procediendo luego a la firma del consentimiento informado.

La investigación se enmarca en principios éticos, en torno al principio de beneficencia, durante el proceso de investigación se cuidó por promover el bienestar de las participantes, por lo cual, se mantuvo una comunicación fluida con ellas. Asimismo, con respecto al principio de no maleficiencia, se resguardo las respuestas que brindaron las participantes, la confidencialidad de las respuestas de las trabajadoras evitó ponerlas en riesgo ante algún reclamo o acción de represalias por parte de la Municipalidad. Por otro lado, durante el tratamiento de la información de los cuestionarios, se le proporciono a las participantes la interpretación de sus respuestas, así ellas pudieron conocer su estado relacionado al estrés laboral. Por último, bajo el principio de autonomía, las participantes tuvieron la libertad de decidir ser parte de la investigación, teniendo plena libertad de dejar la investigación cuando lo creyeran conveniente.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Prueba de normalidad Shapiro-Wilk*

	Sig
Clima organizacional	.000
Estrés laboral	.000
CL-Comunicación	.000
CL-Cooperación	.000
CL- Confort	.000
CL-Estructura	.000
CL- Identidad	.000
CL- Innovación	.000
CL- Liderazgo	.001
CL- Motivación	.000
CL-Recompensa	.000
CL- Remuneración	.000
CL- Toma de decisión.	.000
EL-Superiores y recursos	.002
EL-Organizaciones y equipos de trabajo	.000

Nota. Sig= significancia.

La tabla 1 evidencia que la prueba de normalidad arroja que los datos no presentan una distribución normal, entonces, para el análisis estadístico se utilizó Rho de Spearman ( $p < .05$ ) el cual se aplica a muestras no paramétricas. Según, Droppelman (2018), considera que la inferencia estadística de Shapiro – Wilk, cumple con mejores condiciones para el análisis de la distribución de la normalidad.

**Tabla 2***Correlación en el clima organizacional y estrés laboral*

<b>Variable</b>	<b>Estadístico</b>	<b>Estrés laboral</b>	<b>TE</b>
<b>Clima</b>	Rho	-.757	
<b>organizacional</b>	p	.000	.57
	n	70	

Nota: TE= tamaño de efecto. p =significancia, n=muestra

La tabla 02, muestra una correlación inversa considerable y significativa (Rho= -.757;  $p < .05$ ) entre la variable clima organizacional y estrés laboral, con un tamaño de efecto grande (TE= .57). Hernández & Peñaloza (2018), consideran que la correlación inversa es una vinculación contraria dentro de dos variables, de tal forma que el desplazamiento de las variables se produce de forma opuesta. Es decir, el incremento de una variable incide en la disminución de la otra, esta dinámica se presenta también de forma inversa. Por lo cual, a un menor nivel de clima organizacional, se presenta un incremento de estrés laboral.

Por otro lado, Droppelman (2018), señala que los rangos entre (-.51 a -.75) de estimación de Rho de Spearman se asocia a una correlación inversa considerable. Además, Cohen (1998) señala que un rango de tamaño de efecto considerado entre  $r = .50$  y  $.80$  significa un tamaño efecto grande.

**Tabla 3***Correlación entre clima organizacional y las dimensiones del estrés laboral*

<b>Variable</b>	<b>Estadístico</b>	<b>Superiores y recursos</b>	<b>Organizaciones y equipos de trabajo</b>
<b>Clima organizacional</b>	Rho	-.753	-.759
	p	.000	.000
	TE	.57	.58
	n	70	70

Nota: TE= tamaño de efecto. p=significancia, n=muestra

La tabla 03, se muestra una correlación inversa considerable y significativa (Rho= -.753;  $p < .05$ ) entre clima organizacional y la dimensión superiores y recursos y un tamaño de efecto grande (TE= .57). Asimismo, la variable clima organizacional y dimensión organizaciones y equipos de trabajo muestran una correlación inversa considerable y significativa (Rho= -.759;  $p < .00$ ) y un tamaño de efecto grande (TE= .58).

Droppelman (2018), señala que el rango entre (-.51 a -.75) de estimación de Rho de Spearman se asocia a una correlación inversa considerable.

Además, Cohen (1998) señala que un rango de tamaño de efecto considerado entre  $r = .50$  y  $.80$  significa un tamaño efecto grande.

**Tabla 4***Correlación entre estrés laboral y dimensión clima organizacional*

Variable	Estadístico	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11
	co											
<b>Estrés</b>	Rho	-.661	-.469	-.627	-.616	-.596	-.500	-.600	-.433	-.317	-.554	-.707
<b>laboral</b>	p	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.007	.000	.000
	TE	.44	.22	.39	.37	.36	.25	.36	.19	.10	.31	.49
	n	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70

Nota: TE= tamaño de efecto. p=significancia, n=muestra, D1=Comunicación, D2= Cooperación, D3=Confort, D4=Estructura, D5=Identidad, D6=Innovación, D7=Liderazgo, D8=Motivación, D9=Recompensa=D10=Remuneración, D11=Toma de decisiones.

La tabla 4 indica que existe correlación inversa considerable y significativa entre la variable estrés laboral y las dimensiones, comunicación, confort, estructura, identidad, liderazgo, remuneración y toma de decisión, debido a que el rango de correlación de la variable con las dimensiones de estrés laboral oscila entre (Rho - .55 a -.70). Sin embargo, la correlación entre la variable estrés laboral y las dimensiones cooperación, innovación, motivación y recompensa se presenta una correlación inversa media y significativa, debido a que la correlación entre la variable y dimensión oscila entre (Rho= -.31 a -.50).

Droppelman (2018), señala que el rango entre (-.51 a -.75) de estimación de Rho de Spearman se asocia a una correlación inversa considerable y un rango entre (-.11 a -.50) es una correlación inversa media.

Con respecto al tamaño de efecto se considera un efecto medio en las dimensiones, comunicación, confort, estructura, identidad, liderazgo, remuneración y toma de decisiones, ya que el intervalo oscila entre .31 a .49, a excepción de la dimensión cooperación, innovación, motivación, recompensa que presentan un tamaño de efecto pequeño. Cohen (1998) señala que un rango de tamaño de efecto considerado entre  $r = .51$  a  $.80$  significa un tamaño efecto grande y  $.20$  a  $0.50$  se refiere a un tamaño de efecto pequeño.

**Tabla 5***Niveles de clima organizacional*

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Bajo</b>	10	14.3 %
<b>Medio</b>	48	68.6 %
<b>Alto</b>	12	17.1%
<b>Total</b>	70	100 %

La tabla 5 muestra los niveles de clima organizacional en las trabajadoras de la municipalidad de Huaral, los resultados señalan que 14.3% de la encuestadas indican que hay un bajo nivel de clima organizacional, un mayor porcentaje representado por un 68.6% señalan que hay un clima organizacional medio y, por último, un 17.1% indican que existe un alto nivel de clima organizacional.

**Tabla 6***Niveles de estrés laboral*

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Bajo</b>	18	25.7 %
<b>Medio</b>	35	50.0 %
<b>Alto</b>	17	24.3%
<b>Total</b>	70	100 %

La tabla 6 señala los niveles de estrés laboral en las trabajadoras de la municipalidad de Huaral, los resultados indican que un 25.7% de las mujeres encuestadas indican un bajo nivel de estrés. Por otro lado, un 50% afirman tener un nivel medio de estrés laboral. Por último, un 24.3 % de las encuestadas indican tener un alto nivel de estrés laboral.

## V. DISCUSIÓN

Las condiciones sociales, ambientales y económicas que se suscitan en la sociedad, conllevan a que exista un cambio constante en los procesos de las organizaciones. Sin embargo, los cambios organizacionales promueven en los recursos humanos la necesidad de adaptación, que en muchos casos modifican el clima organizacional y este se relaciona con el estrés laboral. En el Perú, los datos nos señalan que más del 50% de la población nacional sufre estrés, asimismo, un alarmante 70 % de ese grupo se asocia a estrés laboral. Además, la población más endeble a sufrir estrés laboral son las mujeres. (Toro, 2020).

La investigación tuvo como objetivo general establecer la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral de las trabajadoras de la municipalidad provincial de Huaral, año 2021, los resultados mostraron que existe entre las variables una correlación inversa y significativa ( $Rho = -.757$ ;  $p < .05$ ), la intensidad de la correlación inversa es considerable. Por lo cual se puede considerar, que, a menor nivel de clima organizacional, existe mayor nivel de estrés laboral (Hernández Lalinde & Peñaloza Tarazona, 2018). Los datos obtenidos guardan coherencia con la investigación nacional de Cayllahua (2020), la cual obtuvo una correlación negativa significativa moderada ( $Rho = -.606$  y  $p = .00$ ) entre la variable clima organizacional y estrés laboral de los trabajadores de las municipalidades en Cuzco. Con lo referente a investigaciones internacionales, el dato de la investigación guarda congruencia con la investigación de Tokgöz & Önen (2021), quien obtuvo una correlación inversa significativa ( $Rho = -.614$ ;  $p = .00$ ) entre la variable estrés laboral y democracia organizacional. Asimismo, se presenta la misma relación entre la presente investigación y el trabajo de Eksi, Ozgenel, & Demirci (2020), donde también se evidenció una correlación negativa medio ( $r = -.476$ ;  $p < .01$ ) entre la variable estrés y la variable cultura organizacional.

En el aspecto teórico, Chiavenato (2011), mencionaba que la interrelación entre los actores internos de la organización genera el clima organizacional, sin embargo, el autor señala que el clima es vulnerable a variaciones, debido a la influencia que

generan los factores interno y externo de la organización, estas variaciones pueden afectar tanto de forma positiva como negativa en la calidad de vida de los trabajadores.

Por otro lado, con respecto al planteamiento de objetivos específicos, se presenta el primer objetivo específico, el cual buscó determinar la relación entre el clima organizacional y las dimensiones del estrés laboral de las trabajadoras de la municipalidad provincial de Huaral, año 2021. En este objetivo se obtuvo una correlación inversa considerable y significativa entre la variable clima organizacional y la dimensión superiores y recursos ( $Rho = -.753$ ;  $p < .05$ ). Los resultados obtenidos guardan coherencia con el trabajo de Espín (2020), el cual obtuvo una correlación inversa de  $Rho = -.659$ , en la correlación de Superiores recursos y clima organizacional. Asimismo, la correlación entre la variable clima organizacional y la dimensión organizaciones y equipos de trabajo fue una correlación inversa considerable significativa ( $Rho = -.759$ ;  $p < .05$ ), de igual forma se vuelve a coincidir en similitud de resultados con Espín (2020), el cual también estudio la relación entre equipos de trabajos y clima organizacional, obteniendo ( $Rho = -.750$ ;  $p < .05$ ), por lo cual, la presente investigación obtiene datos en un intervalo de semejanza con Espín.

En el aspecto teórico, Giraldo (2001) establece consideraciones necesarias relacionadas a las autoridades o superiores en la organización y la eficiencia de los equipos de trabajo para promover un clima organizacional adecuado, el autor señala que la ausencia del compromiso de la autoridades y carencia de equipos de trabajo contribuyen en el deterioro sustancial del clima organizacional

Con respecto al segundo objetivo específico, el cual buscó determinar la relación entre el estrés laboral y las dimensiones del clima organizacional de las trabajadoras de la municipalidad provincial de Huaral, año 2021. Este objetivo tuvo como resultado una correlación inversa de considerable a media y significativa ( $Rho = -.70$  a  $-.31$ ;  $p = .00$ ). Es así que, en la correlación entre la variable estrés laboral y la dimensión comunicación fue una correlación inversa considerable significativa de

(Rho  $-0.661$ ;  $p < 0.05$ ). La información obtenida, se asemeja a la obtenida Sahin & Gök, (2020), cuando estudia la dimensión comunicación de la variable clima de humor en relación a niveles de estrés, obteniendo una correlación inversa de (Rho =  $-0.545$ ). La correlación entre la variable estrés laboral y la dimensión cooperación fue una correlación inversa media significativa de (Rho  $-0.469$ ;  $p < 0.05$ ). Igualmente, se vuelve a coincidir con Sahin & Gök, (2020), cuando estudia la dimensión cooperación de la variable clima de humor en relación a niveles de estrés, obteniendo una correlación inversa de (Rho =  $-0.585$ ). Con respecto, a la correlación entre la variable estrés laboral y la dimensión confort fue una correlación inversa considerable significativa de (Rho  $-0.627$ ;  $p < 0.05$ ). El dato obtenido guarda congruencia con la investigación de Tortumlu & Doulatbadi (2019), donde se considera a la dimensión confort para la variable clima organizacional y la variable estrés laboral, en su investigación el obtiene una correlación inversa de Rho de ( $-2.176$ ), y aunque es bajo en comparación al dato obtenido en esta investigación, la coincidencia es que ambas arrojan correlación inversa. La correlación entre la variable estrés laboral y la dimensión estructura fue una correlación inversa considerable significativa de (Rho  $-0.616$ ;  $p < 0.05$ ), este resultado guarda consistencia con Eksi, Ozgenel, & Demirci (2020), donde el encuentra en la dimensión estructura perteneciente a la variable apoyo organizacional, una correlación inversa (Rho =  $-0.654$ ) en relación estrés laboral. Con respecto, a la correlación entre la variable estrés laboral y la dimensión identidad fue una correlación inversa considerable significativa de (Rho  $-0.596$ ;  $p < 0.05$ ), el dato obtenido guarda relación con Eksi, Ozgenel, & Demirci (2020), donde el encuentra en la dimensión identidad perteneciente a la variable apoyo organizacional, una correlación inversa (Rho =  $-0.550$ ) en relación al estrés laboral. En la correlación entre la variable estrés laboral y la dimensión liderazgo fue una correlación inversa considerable significativa de (Rho  $-0.600$ ;  $p < 0.00$ ), el dato vuelve a tener consonancia con el trabajo Eksi, Ozgenel, & Demirci (2020), donde el encuentra en la dimensión liderazgo perteneciente a la variable cultura organizacional y estrés laboral una correlación inversa (Rho =  $-0.704$ ) en relación estrés laboral. Y con la correlación entre la variable estrés laboral y la dimensión toma de decisiones fue una correlación inversa considerable significativa de (Rho -

.707;  $p < .05$ ), el dato obtenido tiene congruencia con la información de Sahin & Gök, (2020), cuando estudia la dimensión toma de decisiones perteneciente a la variable clima de humor en relación a estrés laboral, obteniendo una correlación inversa de Rho  $-.653$ .

En el aspecto teórico, la OIT (2008) señala que las condiciones de estrés laboral se ven seriamente influidas ante un débil ejercicio de actividades de cooperación, motivación recompensas y remuneración. Asimismo, el liderazgo ejerce un gran impacto favorable ante la estructura organizacional, por lo cual este se debe fortalecer para generar una gestión eficiente y disminuir el riesgo de estrés laboral. La toma de decisiones está asociada a la planificación, lo que reduce la incertidumbre en la organización, por lo cual, situaciones de incertidumbre inciten en cuadros de estrés laboral. Por lo tanto, una deficiente gestión organizacional conlleva a malas prácticas de gestión de recursos humanos.

El tercer objetivo específico, el cual buscó hallar el nivel de clima organizacional de las trabajadoras de la municipalidad provincial de Huaral, año 2021. Los niveles de clima organizacional identificados en la investigación quedaron distribuidos en 14.3% indican que hay un bajo nivel de clima organizacional, un 68.6% señalan que hay un clima organizacional medio y, un 17.1% indican que existe un alto nivel de clima organizacional. El resultado obtenido guarda cierta consonancia con el trabajo de Cayllahua (2020), donde el 42.2% tiene una percepción adecuada del clima organizacional.

En el aspecto teórico, Giraldo (2001) indica que los niveles de clima organizacional se ven modificados por el estilo de dirección organizacional y por los cambios del entorno. Por tanto, el clima organizacional, en el tiempo tendrá una presencia heterogénea.

Por otro lado, el cuarto objetivo específico, el cual buscó hallar el nivel de estrés laboral de las trabajadoras de la municipalidad provincial de Huaral, año 2021. Los niveles de estrés laboral identificados en la investigación se distribuyeron de la siguiente forma, 25.7% de las encuestadas indican un bajo nivel de estrés, un 50%

afirman tener un nivel medio de estrés laboral y 24.3 % de las encuestadas indican tener un alto nivel de estrés laboral. La información obtenida guarda relación con la investigación de Quispe (2019), donde indica que el 27.45% tiene bajo nivel de estrés.

En el aspecto teórico, la OIT (2008) señala que, los niveles de estrés laboral pueden variar súbitamente, puesto que la presión de los cambios genera modificaciones por parte de la organización o por la necesidad de supervivencia en el mercado por parte de la organización. Por lo tanto, es necesario, el monitoreo constante de las situaciones de estrés laboral.

Por lo expuesto en los párrafos anteriores, se consideró un análisis de la validez interna y validez externa en la investigación, en concordancia con los lineamientos de Cayllahua (2020).

Con respecto a la validez interna se ha confirmado el objetivo propuesto, es decir, se planteó determinar la relación entre clima organizacional y estrés laboral de las trabajadoras de la municipalidad provincial de Huaral, año 2021, la investigación obtuvo como resultado una correlación inversa. Por lo cual, se deduce que las trabajadoras de la municipalidad provincial de Huaral, no están exceptuadas de la problemática, debido a los cambios generados en los procesos de las organizaciones públicas por motivo de los cambios suscitados en el último año. Por tanto, un clima organizacional deficiente decanta en el incremento de estrés laboral de las trabajadoras. Además, los instrumentos utilizados en esta investigación han sido validados estadísticamente y se han analizado los resultados.

Con respecto, a la validez externa se presenta como evidencia que la actual investigación cumple una utilidad de antecedente para las investigaciones venideras, que tenga objetivo monitorear el desempeño de las variables.

Es importante acotar, que durante la investigación se han producido ciertas limitaciones, y esta se relaciona con los procesos de permiso y tramites desarrollados en la municipalidad, debido a que los procesos son largos y requieren que exista un constante seguimiento, lo que tardo la identificación de la población.

## VI. CONCLUSIONES

**PRIMERA**, el clima organizacional presentó una correlación inversa y significativa con el estrés laboral, por lo tanto, a medida que disminuye o incrementa el clima organizacional, el estrés laboral se moviliza de forma contraria u opuesta al movimiento de la variable clima organizacional, es decir, existe una movilidad opuesta entre las variables de estudio.

**SEGUNDA**, la variable clima organizacional, estableció una correlación inversa y significativa con intensidad considerable con las dimensiones del estrés laboral. Por lo cual se puede afirmar, que a menor nivel de clima organizacional mayores situaciones de estrés laboral vinculados a los superiores recursos de la organización y mayor dificultad con los equipos de trabajo.

**TERCERA**, la variable estrés laboral, guarda una correlación inversa y significativa con una intensidad de considerable a media con las dimensiones de clima organizacional, es decir a menor estrés laboral, se elevará las dimensiones de comunicación, cooperación, confort, estructura. Identidad, innovación, liderazgo, motivación, recompensa, remuneración y toma de decisión.

**CUARTA**, el análisis de los niveles del clima organizacional, señalan que la mayor parte de las trabajadoras de la municipalidad tiene una percepción de nivel medio con respecto al clima organizacional, esto se refleja en más del cincuenta por ciento, los niveles bajo y alto relacionado al clima organizacional presenta porcentajes bajos.

**QUINTA**, se puede afirmar que el cincuenta por ciento de las trabajadoras de la municipalidad de Huaral presentan un nivel medio de estrés laboral, el otro cincuenta por ciento se distribuye entre un nivel medio a bajo de estrés laboral en las trabajadoras.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Fomentar la evaluación y monitoreo constante tanto en el clima organizacional como en el estrés laboral de las trabajadoras, de tal forma que se puedan tomar medidas mitigadoras para reducir los efectos negativos del estrés laboral, de tal forma que se pueda sostener la eficiencia de la gestión en los procesos y una buena performance de las trabajadoras.
2. Promover a través de talleres, estrategias para una mejor comunicación entre trabajadoras y superiores. Además, es necesario que las trabajadoras internalicen estrategias de trabajo en equipo y se fomente una cultura colaborativa.
3. Evaluar y mejorar los medios de comunicación interna que ejerce la Municipalidad, asimismo establecer talleres virtuales y presenciales que se relacionen con la identidad de los trabajadores en relación al clima organizacional. De tal forma que, se identifique los líderes de las trabajadoras, y ellas promueven actividades de cooperación para fomentar el clima organizacional motivador de los trabajadores.
4. Promover a través de una directiva municipal, la evaluación semestral de los índices de clima organizacional, esta evaluación deberá ejecutarse a través de la plataforma digital que maneja la municipalidad. Esto permitirá tener una base de datos actualizadas, que fomentará la toma de decisiones más acertada en la gestión.
5. Promover a través de una directiva municipal, la evaluación semestral de los índices de estrés laboral, esta evaluación deberá ejecutarse a través de la plataforma digital que maneja la municipalidad. Permitiendo tener una base de datos actualizadas, que ayudará a dar atención psicológica de forma rápida a los trabajadores.

## REFERENCIAS

- Asociación Medica Mundial. (2020). *Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos*. Edimburgo : Asociación Medica Mundial .
- Cannon , W. (2002). *Stresses and strains of homeostasis*. New York: Amer.
- Cayllahua Huaynacho, R. (2020). *Clima organizacional y estrés laboral en trabajadores municipales de un distrito de Cusco, 2021*. Lima: Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56875>
- Chiavenato, I. (2011). *Adminsitración de Recursos Humanos*. México: McGraw Hill.
- Cohen, J. (1998). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences*. New Jersey: Hillsdate.
- Darmawansyah, J., & Abadi, M. (2018). The Effect of Occupational Stress, Quality of Worklife and Organizational Climate on Officials' Work Satisfaction of Regional Public Hospital of Undata Palu. *Indian Journal of Public Health Research & Development*, 9(3), 303-313. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsijc&AN=diva.ijphrd.9.3.057&lang=es&site=eds-live>
- Díaz Cárdenas, J. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de*. Lima: Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43769>
- Droppelman, G. (2018). Prueba de normalidad. *Revista actualizaciones clínicas meds*, 39-43. <https://www.meds.cl/wp-content/uploads/Art-5.-Guillermo-Droppelmann.pdf>
- Eksi, H., Ozgenel, M., & Demirci, M. (2020). The Mediator Role of Organizational Support in the Relationship between Organizational Identity and Organizational Stress. *Eurasian Society of Educational Research Association.*, 11. <http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=2&sid=e2b33bf5-43f6-4ccd-a02f-3f96e6933c70%40sdc-v-sessmgr02&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGI2ZQ%3d%3d#AN=EJ1278349&db=eric>

- Espín Torres, D. (2020). *Clima organizacional y estrés laboral en el Gad Municipal Santiago de Píllaro*. Ambato -Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31025>
- French, J., & Khan, R. (1962). A programmatic approach to studying the industrial environment and mental health. *Journal of Social Issues*, 18-147.
- García Rubiano, M., & Forero Aponte, C. (2018). Labor stress and psychological contract as relational elements of organizational change. *Revista diversitas - perspectivas en psicología Revista Diversitas- Pers*, 14(1), 149-162. <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v14n1/1794-9998-dpp-14>
- Gellerman, S. (1960). *People, problem and profit*. Guadarrama: McGraw Hill.
- Giraldo Buitrago, G. (2001). *Clima Organizacional*. Colombia: Departamento Administrativo de la Función Pública. [https://www.academia.edu/14907246/DEPARTAMENTO\\_ADMINISTRATIVO\\_DE\\_LA\\_FUNCION\\_PUBLICA](https://www.academia.edu/14907246/DEPARTAMENTO_ADMINISTRATIVO_DE_LA_FUNCION_PUBLICA)
- Guillen Chiroque, B., & Gutierrez Ugarte, A. (2020). *Clima organizacional y estrés laboral del personal de salud de la Dirección Regional de Salud Lima, ciudad de Huacho, 2020*. Lima: Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/60046>
- Hassan, N., Yaakob, S., Halif, M., Rozilah, A., Majid, A., & Nur, A. (2019). The Effects of Technostress Creators and Organizational Commitment among School Teachers. *Asian Journal of University Education*, 11. <http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=3&sid=e2b33bf5-43f6-sessmgr02&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGI2ZQ%3d%3d#AN=EJ1238657&db=eric>
- Hernández Lalinde, J., & Peñaloza Tarazona, E. (2018). Sobre el uso adecuado del coeficiente de correlación. *Archivos Venezolanos de farmacología y terapéutica*, 587-595. [evistaavft.com/images/revistas/2018/avft\\_5\\_2018/25sobre\\_uso\\_adecuado\\_coeficiente.pdf](http://evistaavft.com/images/revistas/2018/avft_5_2018/25sobre_uso_adecuado_coeficiente.pdf)

- Hernández Sampieri , R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta*. México: McGraw-Hill.
- Katz, M., Seid, G., & Abiuso, F. (2019). *Las técnicas de encuesta: Características y aplicaciones*. Buenos Aires: UBA.  
<http://metodologiadelainvestigacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/117/2019/03/Cuaderno-N-7-La-t%C3%A9cnica-de-encuesta.pdf>
- Kline, P. (1995). *The handbook of psychological testing*. Londres: Routledge.  
<http://www.drphil.com.au/files/Handbook%20of%20Psych%20Assessment.pdf>
- Levi, L. (1984). Stress dans l'industrie : causes, effets et prévention. *Série Santé et sécurité au travail*, 51, 8-42. <https://www.jstor.org/stable/40965121>
- Mayhuay Inga, J. (2019). *Estres Laboral y la Personalidad de los Colaboradores Admnsitrativos de la Municipalidad Provincial de Huaura- 2017*. Huacho: Universidad José Faustino Sanchez Carrión.  
[epositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2966/MAYHUAY%20INGA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2966/MAYHUAY%20INGA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Medina, S., Preciado, M., & Pando, M. (2007). Adaptación de la escala de Estres Laboral para trabajadores mexicanos. *Revista de Salud Pública y Nutrición*, 114-138.  
[www.respyn.uanl.mx/viii/4/articulos/escala\\_](http://www.respyn.uanl.mx/viii/4/articulos/escala_)
- Mejia, C., Chacon, J., Enamorado, O., Garnica, L., Chacón, S., & García, Y. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 204 - 211.
- Midya, Y., & Abdullah, A. (2019). The Impact of Organizational Stressors on Job Performance among Academic Staff. *International Journal of Instruction*, 16.  
<http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=9608f5bf-23cc-90e39144670d%40sessionmgr4006&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMt bGl2ZQ%3d%3d#AN=EJ1220197&db=eric>

- Ministerio de Salud . (2009). *Documento Técnico: Metodología para el estudio del clima organizacional*. . Lima: J.W.G. Servicios gráficos EIRL.
- Organización Internacional del Trabajo. (2008). *Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional*. Mexico: OIT.  
[http://whqlibdoc.who.int/publications/2008/9789243591650\\_spa.pdf](http://whqlibdoc.who.int/publications/2008/9789243591650_spa.pdf)
- Pratt, L., & Barling, J. (1988). Differentiating between daily events, acute and chronic stressors. A framework and its implications. *Occupational Stress: Issues and Development in research*, 41-53.
- Prieto, G., & Delgado , A. (2010). Fiabilidad y Validez. *Papeles Psicológico*, 67 -74.  
[www.redalyc.org/pdf/778/77812441007.pdf](http://www.redalyc.org/pdf/778/77812441007.pdf)
- Quispe, C. D. (2019). *Influencia del nivel de Estres Laboral sobre el Clima Organizacional en personal asistencial de la red de salud de Islay 2019*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.  
[repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10816/UPqucod.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10816/UPqucod.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- RH15. (2020). El 45 % de los trabajadores sufres estrés laboral. *ORH Observatorio de RR.HH.*, 5. Obtenido de <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/el-45-de-los-trabajadores-sufre-estres-laboral.html>
- Rosenthal, R., & Snoeck, J. (1964). *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*. New York: Wiley.
- Sahin, A., & Gök, R. (2020). The Effects of the Schools' Humor Climates on Perceived Stress Levels of the Teachers. *International Journal of Contemporary Educational Research*, 7(1), 71-84.  
<http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=a4bc327d-767b-essmgr03&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=EJ1262123&db=eric>
- Selye, H. (1956). *The stress of life*. New York: McGraw-Hil.
- Shojaeian,, R., Sayadi, S., Bigzadeh Abbas, F., & Manzari, H. (2020). Studying the Relationship between Factors Related to Stress and Stress Management of Insurance Employees of Iran Social Security Organization. *ournal of*

- Educational Psychology - Propósitos y Representaciones*, 8, 14.  
<http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=2931eca1-1767-4fce-b0b8-8d761ba7d3c0%40sdc-v-sessmgr01&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=EJ1280167&db=eric>
- Suárez Tunanña, Á. (2013). Adaptación de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima. *Revista PsiqueMag*, 33-50.
- Tokgöz, A., & Önen, Ö. (2021). Investigation of the Relationship between Organizational Democracy and Job Stress Level Perceptions of Administrators and Teachers. *Shanlax International Journal of Education*, 9(2), 26 -33. <http://www.shanlaxjournals.in/journals/index.php/education>
- Toro, J. (28 de Octubre de 2020). La Republica. *El Síndrome de Burnout es un trastorno psicológico derivado del estrés, la ansiedad y la depresión causada por la concentración de trabajo*, pág. 28. <https://www.larepublica.co/alta-gerencia/cerca-de-1925-de-los-trabajadores-en-el-pais-estan-experimentando-estres-y-ansiedad-3080828>
- Tortumlu, M., Taş, M., & Doulatbadi, F. (2019). Relationship between organizational climate, job stress and employee's performance: An application in Istanbul European side town's municipalities. *Avrasya Uluslararası Araştırmalar Dergisi*, 349-367. <http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=7&sid=e2b33bf5-43f6-4ccd-a02f-3f96e6933c70%40sdc-v-sessmgr02&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsid.IDEAL.100745&db=edsid>
- Vadivia Arce, E., & Vasquez, H. (2020). *Estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores de la Microred de Tiabaya, Arequipa, 2020*. Lima: Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/59146>
- Zambrano Campoverde, J., Ramón Pineda, M., & Espinoza . Freire, E. (2017). Estudio sobre el Clima Organizacional en docentes de la Universidad Técnica

de Machala. *Universidad y Sociedad*, 9, 163-172.  
cielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\_arttext&pid=S2218-36202017000200022  
Zerón, A. (2019). Beneficencia y no maleficencia. *Revista ADM*, 306-307.  
<https://www.medigraphic.com/pdfs/adm/od-2019/od196a.pdf>

## Anexo 01 Matriz de consistencia

Título: CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL DE LAS TRABAJADORAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAL, AÑO 2021

Problema Principal	Objetivo Principal	Hipótesis General	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
¿En qué medida el clima organizacional se relaciona con el estrés laboral de las trabajadoras de la municipalidad provincial de Huaral, año 2021?	Determinar la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral de las trabajadoras de la municipalidad provincial de Huaral, año 2021.	Existe relación significativa entre el clima organizacional y el estrés "laboral" de las trabajadoras de la municipalidad provincial de Huaral, año 2021.	<b>X1: Clima Organizacional</b>  Son factores vinculados al ambiente social interno de trabajo que destacan en un determinado espacio geográfico y temporal de las organizaciones. Asimismo, la evaluación del clima está asociado a la percepción del trabajador con relación al ambiente social propiciado por la organización (Gellerman, 1960).	<b>Comunicación</b>	<b>20,21</b>	<b>Tipo de investigación:</b> Descriptiva y correlacional  <b>Diseño:</b> diseño no experimental de corte transversal  <b>Población:</b> 85 trabajadoras  <b>Muestra:</b> 70 trabajadoras  <b>Instrumento de Recolección de Datos:</b>
				<b>Cooperación</b>	<b>16,18</b>	
				<b>Confort</b>	<b>12,17</b>	
				<b>Estructura</b>	<b>8,9</b>	
				<b>Identidad</b>	<b>15,22</b>	
				<b>Innovación</b>	<b>3,4</b>	
				<b>Liderazgo</b>	<b>6,13</b>	
				<b>Motivación</b>	<b>1,7</b>	
				<b>Recompensa</b>	<b>11,14</b>	
				<b>Remuneración</b>	<b>5,19</b>	
		<b>Toma de decisiones</b>	<b>2,10</b>			
	<b>Objetivo Específico</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>				
	Determinar la relación entre el clima organizacional y las dimensiones del estrés laboral de las trabajadoras de la municipalidad	Existe relación inversa significativa entre el clima organizacional y las dimensiones del estrés laboral.  Existe relación inversa significativa entre el estrés laboral y las dimensiones del				

	<p>provincial de Huaral, año 2021.</p> <p>Determinar la relación entre el estrés laboral y las dimensiones del clima organizacional de las trabajadoras de la municipalidad provincial de Huaral, año 2021.</p> <p>Hallar el nivel de clima organizacional de las trabajadoras de la municipalidad provincial de Huaral, año 2021.</p> <p>Hallar el nivel de estrés laboral de las trabajadoras de la municipalidad provincial de Huaral, año 2021.</p>	<p>clima organizacional.</p>	<p><b>X2: Estrés Laboral</b></p> <p>Es la vivencia de una persona, la cual evalúa de forma subjetiva los requerimientos desmedidos que son asumidos por la persona como conminaciones o amenazas complejas de controlar. La vivencia genera resultados negativos en la persona, lo cual desencadena en tensión, afectando de forma física y psicológica a la persona (Pratt &amp; Barling, 1988).</p>	<p><b>Superiores y recursos</b></p> <p><b>Organización y equipo de trabajo</b></p>	<p>1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 15, 17, 21, 24</p> <p>8,9,10,11,12, 13, 14, 16, 18, 19, 20, 22, 23, 25</p>	<p><b>Cuestionario</b></p> <p><b>Paquete Estadístico de Análisis de Datos:</b></p> <p><b>SPSS Versión 21</b></p>
--	---	------------------------------	---	--	--	--

## Anexo 02 Tabla de operacionalización de las variables

### Operacionalización de la variable Clima Organizacional

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Escala de medición
<b>Clima Organizacional</b>	Se define al Clima Organizacional como: “Las opiniones de los miembros de la organización sobre el trabajo, el entorno físico en el que se trabaja, las relaciones interpersonales que ocurren alrededor y diversas regulaciones formales e informales que afectan el trabajo” (MINSa, 2009, RM N° 623 P.16).	Este cuestionario pretende conocer las percepciones del personal de la organización, respecto al Clima Organizacional. La escala de clima organizacional, comprende un total de 22 enunciados tipo Likert con 4 alternativas de respuestas politómicas, las cuales están divididas en 11 áreas.	<b>Comunicación</b>	20,21	<b>Ordinal de Tipo Likert</b>
			<b>Cooperación</b>	16,18	
			<b>Confort</b>	12,17	
			<b>Estructura</b>	8,9	
			<b>Identidad</b>	15,22	
			<b>Innovación</b>	3,4	
			<b>Liderazgo</b>	6,13	
			<b>Motivación</b>	1,7	
			<b>Recompensa</b>	11,14	
			<b>Remuneración</b>	5,19	
			<b>Toma de decisiones</b>	2,10	

### Operacionalización de la variable Estrés Laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Escala de medición
<b>Estrés Laboral</b>	El estrés laboral es un desequilibrio físico, mental y emocional que aparece como respuesta a distintas exigencias del ambiente de trabajo, que pueden ser percibidas por el individuo como superiores a su capacidad y recursos (OIT, 2016).	La medición de la variable se dio mediante los puntajes obtenidos en la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, la cual cuenta con su adaptación en el Perú por Suárez (2013).	<b>Superiores y recursos</b>	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 15, 17, 21, 24	<b>Ordinal de Tipo Likert</b>
<b>Organización y equipo de trabajo</b>	12, 13, 14, 16, 18, 19, 20, 22, 23, 25				

## **Anexo 03 Instrumentos de la investigación**

### **Clima organizacional y Estrés laboral en las trabajadoras de la municipalidad de Huaral, año 2021**

Estimadas participantes,

Con el debido respeto le expreso mi cordial saludo e invito a formar parte de la investigación.

Mi nombre es Vasquez Crisostomo, Joselyn Shirley, estudiante de la Universidad César Vallejo sede Lima Norte perteneciente a la Escuela Profesional de Psicología. La presente investigación va dirigida como parte de mi informe de investigación para obtener el título de licenciado en Psicología. Para ello, el objetivo de este estudio es determinar la relación entre el clima organizacional y estrés laboral de las trabajadoras de la municipalidad provincial de Huaral, año 2021.

De aceptar participar en la investigación de manera voluntaria se le pedirá sus datos generales, además de completar dos cuestionarios de aproximadamente 20 minutos cada uno, el cual deberá responder con total sinceridad. Recuerde, que la información que se recolecte será confidencial y no se usará para ningún propósito fuera de este estudio ni se entregarán resultados a nivel individual.

Gracias por su gentil colaboración.

Cuestionario de Clima Organizacional  
(Díaz, J 2018)

A continuación, con el objetivo de medir el nivel de clima organizacional que puede presentar en su centro de trabajo, se presentan 22 situaciones relacionados con clima organizacional, para cada ítem deberá indicar con qué frecuencia la condición descrita es fuente actual de clima organizacional-

Marque con un aspa (X), según corresponda de acuerdo a la escala de calificación.

Descripción	Valor
Totalmente de acuerdo	1
De acuerdo	2
Neutral	3
Desacuerdo	4
Totalmente desacuerdo	5

<b>Clima Organizacional</b>					
Ítems	Calificación				
	1	2	3	4	5
1. Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer.					
2. Mi jefe inmediato es características de nuestra organización					
3. La innovación es una característica de nuestra organización.					
4. Mis compañeros de trabajo toman inactivas para la solución de problemas.					
5. Mi remuneración es adecuad en relación con el trabajo que realizo					
6. Mi jefe está disponible cuando se le necesita.					

7. Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.					
8. Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.					
9. Las tareas que desempeño corresponden a mi función.					
10. En mi organización participo en la toma de decisiones.					
11. Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.					
12. La limpieza en los ambientes es adecuada.					
13. Maestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.					
14. Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.					
15. Estoy comprometida con mi organización.					
16. Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.					
17. En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.					
18. Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.					
19. Mi salario y beneficio son razonables.					
20. Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.					
21. Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo,					
22. Me interesa el desarrollo de mi organización.					

## Escala de Estrés Laboral OIT -OMS

(Ivancevich & Matteson, 1989, adaptado por Suarez en el 2013)

A continuación, con el objetivo de medir el nivel de estrés que puede presentar en su centro de trabajo, se presentan 25 situaciones relacionados con los principales estresores laborales, para cada ítem deberá indicar con qué frecuencia la condición descrita es fuente actual de estrés.

Marca con una (x) dentro del recuadro, según corresponda.

Marque con un aspa (X), según corresponda de acuerdo a la escala de calificación.

Descripción	Valor
NUNCA	1
RARAS VECES	2
OCASIONALMENTE	3
ALGUNAS VECES	4
FRECUENTEMENTE	5
GENERALMENTE	6
SIEMPRE	7

<b>ESCALA DE ESTRÉS LABORAL</b>							
I. Ítems	Calificación						
	1	2	3	4	5	6	7
1. El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.							
2. El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa.							
3. El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.							
4. El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.							
5. El que mi supervisor no dé la cara por mí antes los jefes me estresan							
6. El que mi supervisor no me respete me estresa.							
7. El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés.							

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

## **Anexo 04. Ficha demográfica**

### **Ficha de datos sociodemográficos**

Vasquez (2021)

Esta es una ficha en la que usted participa de forma voluntaria, como anónima con el fin de proteger su identidad y respetar su identidad y respetar sus ideas y decisiones, por lo que agradecemos y pedimos que sea absolutamente sincera en sus respuestas. Antes de desarrollar las escalas le pedimos que nos proporcione los siguientes datos.

<b>Edad</b>	
<b>DNI</b>	
<b>Dirección</b>	
<b>Correo electrónico</b>	
<b>Numero de celular</b>	

## Anexo 05 Carta de presentación

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**CARGO**

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAL  
Atención: Alcaldía Local N° 001  
62

"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

Los Olivos, 22 de Junio de 2021

CARTA INV. N° 0198-2021/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Dr. JAIME CIRILO URIBE OCHOA.  
ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAL.

EN ATENCIÓN:  
Lic. NACY CÁRDENAS MALVACEDA.  
SUB - GERENTE DE RECURSOS HUMANOS.



Presente. -

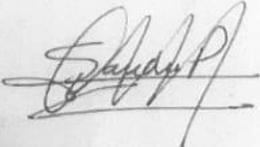
De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. VASQUEZ CRISOSTOMO JOSELYN SHIRLEY con DNI N° 77271174 estudiante de la carrera de psicología, con código de matrícula N° 7002685752 quien desea realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL DE LAS TRABAJADORAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAL, AÑO 2021". Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,





**Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca**  
Coordinadora de la Escuela de Psicología  
Filial Lima - Campus Lima Norte

## Anexo 06 Carta de autorización



Municipalidad Provincial de Huaral

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Huaral, 20 de Julio del 2021

### CARTA N°176-2021/MPH/GAF/SGRH.

DRA:

**Mg. SANDRA PATRICIA CESPEDES VARGAS MACHUCA**

Coordinadora de la Escuela de Psicología de la Universidad Cesar Vallejo

Presente.-

Asunto : Respuesta a solicitud de realización de Trabajo de Investigación.

Ref. : Exp. Adm. N° 10477-2021

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted, a fin de saludarla y a la vez en atención al documento de la referencia, manifestarle lo siguiente:

Que, evaluado el expediente de la referencia esta Sub Gerencia de Recursos Humanos, autoriza a la Srta. Vasquez Crisostomo Joselyn Shirley con DNI N° 77271174 para la realización del trabajo de investigación para el sustento del título de licenciado en Psicología titulado: **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL DE LAS TRABAJADORAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAL AÑO 2021"**.

Cabe precisar que el cronograma de las actividades se realizará en coordinación con la Srta. Vasquez Crisostomo Joselyn Shirley, conforme a la disposición de ambas representantes.

Sin más que expresarle me despido de Usted.

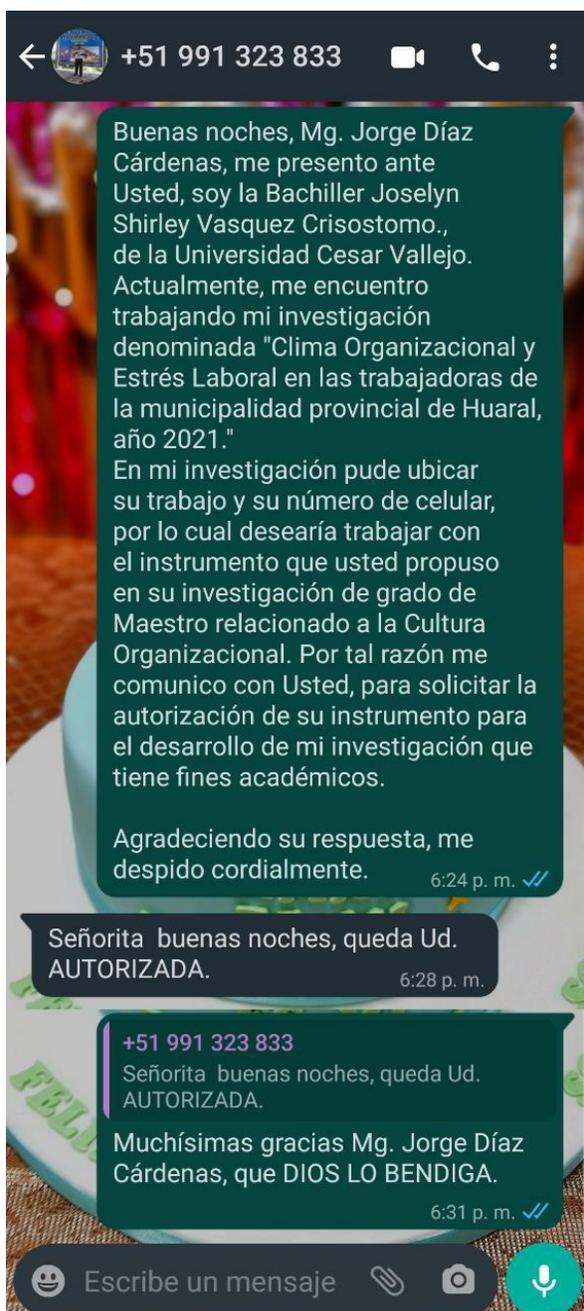
Atentamente;

Municipalidad Provincial de Huaral  
Lic. Nancy Maritza Capelinas Mabuveda  
Directora de Recursos Humanos

NMCM/acc  
C.c. Archivo

## Anexo 07 Autorizaciones de uso de instrumentos

Autorización de instrumento de Clima Organizacional por parte Mg Jorge Díaz Cárdenas



# Instrumento del Estrés Laboral de libre acceso

Adaptación de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima-Libre acceso.

## Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima

Mg. Ángela Suárez Tunanñaña  
Docente de la Universidad César Vallejo  
asuarez@ucv.edu.pe



### Resumen

Se adapta la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS. En una muestra de 203 trabajadores que se desempeñan como asesores telefónicos, entre los que se encuentran 89 trabajadores en el área de Atención al Cliente y 114 en el área de Ventas de un Contact Center de Lima. Los resultados indican que la Escala de Estrés Laboral obtiene adecuadas propiedades psicométricas: Confiabilidad por el método de consistencia interna (Alfa de Cronbach = 0.972) y la validez de constructo y contenido. Finalmente se realizaron los baremos en la muestra total.

**Palabras clave:** Adaptación, OIT, OMS, Contact Center, Estrés Laboral

### Abstract

Stress Scale of the OIT-OMS was adapted. In a sample of 203 employees who work as telephone assistant, among which 89 are in the Customer Service area and 114 in the area of a Sales Contact Center of Lima. The results indicate that the the Job Stress Scale gets adequate psychometric properties: Reliability through the method of internal consistency (Cronbach's alpha = 0.972) and construct validity. Finally, the scales were performed in the total sample.

**Keywords:** adaptation, OIT, OMS Contact Center, Work Stress

### Cómo citar este artículo

Suárez, A. (Junio, 2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima. *Revista PsiqueMag*. Recuperado de <http://www.ucvlima.edu.pe/psiquemag/index.html>-Libre acceso.

**Anexo 08 Consentimiento informado**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES EN  
INVESTIGACIÓN**

**Sra.:**.....

Con el debido respeto, me presento ante usted, mi nombre es **Vasquez Crisostomo, Joselyn Shirley**, estudiante del taller de titulación de la carrera de Psicología de la Universidad César Vallejo, campus Lima- Norte. En la actualidad me encuentro elaborando la investigación **Clima Organizacional y Estrés Laboral de las trabajadoras de la municipalidad provincial de Huaral, año 2021**, y para ello desearía contar con su importante colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas: Cuestionario de Clima Organizacional y Escala de Estrés Laboral OIT -OMS. De aceptar participar en la investigación, se informará todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a lagunas preguntas, se procederá a explicar cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte.

Joselyn S. Vasquez Crisostomo

**ESTUDIANTE DE LA EP PSICOLOGÍA  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJOS**

---

De haber informado y estar de acuerdo, por favor rellene lo siguiente:

Yo, acepto aportar en la investigación sobre **Clima Organizacional y Estrés Laboral de las trabajadoras de la municipalidad provincial de Huaral, año 2021**, de la bachillera **Vasquez Crisostomo, Joselyn Shirley**, habiendo informado mi participación de forma voluntaria.

Día: ..../..../....

-----

Firma

## Anexo 09 Resultados del piloto

**Tabla 7**

*Índice de homogeneidad la variable clima organizacional*

Dimensiones variable clima organizacional	Ítems	Correlación elemento-total corregida
		.306
	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con el personal administrativo para recabar apreciaciones.	
Comunicación	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal.	.306
Cooperación	Los servicios de sanidad y bienestar me ayudan cuando las necesito.	.530
	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	.530
Confort	La limpieza de los ambientes es adecuada	.323
	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	.323
Estructura	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.	.689
	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	.689
Identidad	Estoy comprometido con mi organización.	.264
	Me interesa el desarrollo de mi organización.	.264
Innovación	La innovación es características de nuestra organización.	.392
	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	.392
Liderazgo	Mi jefe está disponible cuando se le necesita	.309

	Los empleados contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	.309
Motivación	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer.	.205
	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	.205
Recompensa	Los permisos y reconocimiento son distribuidos en forma justa.	.229
	Existe incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	.229
Remuneración	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	.540
	Mi salario y beneficios son razonables.	.540
Toma de decisiones	Mi jefe inmediato trata de darme información antes de tomar una decisión.	.467
	En mi organización participo en la toma de decisiones.	.467

**Tabla 8**

*Confiabilidad de la variable clima organizacional*

Dimensiones variable clima organizacional	$\alpha$ de Cronbach	N de elementos
Comunicación	.548	2
Cooperación	.692	2
Confort	.486	2
Estructura	.789	2
Identidad	.435	2
Innovación	.563	2
Liderazgo	.471	2
Motivación	.439	2
Recompensa	.460	2
Remuneración	.692	2
Toma de decisión	.635	2

**Tabla 9**

*Índice de homogeneidad de la variable estrés laboral -dimensión superiores y recursos*

Dimensiones variable estrés laboral	Ítems	Correlación elemento-total corregida
Superiores y recursos	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.	.211
	El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa.	.510
	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.	.616
	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa	.793
	El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa	.849
	El que mi supervisor no me respete me estresa.	.817
	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés.	.871
	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.	.843
	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.	.849
	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés.	.704
	El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí causa estrés.	.719
El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés.	.899	

		.768
	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés.	
Organización y equipo de trabajo	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa.	.884
	El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa.	.928
	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés.	.711
	El que mi supervisor no se preocupe de mi bienestar me estresa.	.663
	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa.	.757
	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.	.812
	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa	.897
	El que mi equipo de trabajo no me brinde protección en relación	.820
	El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés.	.755
	El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa.	.789
	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés.	.725
	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.	.767

---

**Tabla 10***Confiabilidad de la variable estrés laboral*

Dimensiones variables estrés laboral	$\alpha$ de Cronbach	N de elementos
Superiores y recursos	.929	11
Organización y equipo de trabajo	.964	14