



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

El estrés laboral y clima organizacional en el contexto Covid-19 de
los colaboradores de Tawa Consulting SAC, Lima, 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Condori Real, Javier Ivan (ORCID: 0000-0002-5674-459X)

ASESOR:

Mg. Romero Escalante, Víctor Fabián (ORCID: 0000-0002-7186-9411)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis amados padres y hermanos quienes con su amor, paciencia y apoyo me han motivado para llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, para luchar por mis sueños.

Agradecimiento

A Dios quien me ilumina y protege para no temer las adversidades porque está conmigo siempre.

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	20
3.6. Métodos de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS	47

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Estadísticas de fiabilidad de la variable estrés laboral	19
Tabla 2. Estadísticas de fiabilidad de la variable clima organizacional	19
Tabla 3. Estala de interpretación de Alfa de Cronbach	20
Tabla 4. Distribución de frecuencias de la percepción del estrés laboral	22
Tabla 5. Distribución de frecuencias de la percepción factores ambientales	23
Tabla 6. Distribución de frecuencias de la percepción factores organizacionales	24
Tabla 7. Distribución de frecuencias de la percepción factores personales	25
Tabla 8. Distribución de frecuencias de la percepción de clima organizacional	26
Tabla 9. Distribución de frecuencias de la percepción de realización personal	27
Tabla 10. Distribución de frecuencias de la percepción de involucramiento laboral	28
Tabla 11. Distribución de frecuencias de la percepción de Supervisión	29
Tabla 12. Distribución de frecuencias de la percepción de Comunicación	30
Tabla 13. Distribución de frecuencias de la percepción de Condiciones Laborales	31
Tabla 14. Coeficiente de correlación de Spearman: Estrés Laboral y Clima organizacional	32
Tabla 15. Coeficiente de correlación de Spearman: Factores Ambientales y Clima Organizacional	33
Tabla 16. Coeficiente de correlación de Spearman: Factores Organizacionales y Clima Organizacional	34
Tabla 17. Coeficiente de correlación de Spearman: Factores Personales y Clima Organizacional	35

Índice de figuras

Figura 1. Niveles de Percepción Estrés Laboral	22
Figura 2. Niveles de Percepción Factores ambientales	23
Figura 3. Niveles de Percepción Factores organizacionales	24
Figura 4. Niveles de Percepción Factores personales	25
Figura 5. Niveles de Percepción Clima Organizacional	26
Figura 6. Niveles de Percepción Realización Personal	27
Figura 7. Niveles de Percepción Involucramiento Personal	28
Figura 8. Niveles de Percepción Supervisión	29
Figura 9. Niveles de Percepción Comunicación	30
Figura 10. Niveles de Percepción Condiciones Laborales.	31

Resumen

El presente informe de investigación planteó como objetivo determinar la relación entre el Estrés laboral y Clima organizacional en el contexto Covid-19 de los colaboradores de Tawa Consulting SAC, Lima, 2021. El tipo de estudio fue descriptivo correlacional ya que busca establecer la relación de variables, el diseño es no experimental de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 67 colaboradores de las diferentes áreas de Tawa Consulting SAC. Los instrumentos de recolección de datos para efectuar dicha investigación fueron, el cuestionario, y la herramienta empleada fue el Alfa de Cronbach. Los resultados obtenidos en el coeficiente Rho de Spearman se evidenció que ambas variables, presentaron relación estadísticamente significativa, positiva moderada ($r_s = 0.434$), entre estrés laboral y clima organizacional; de la misma forma, puesto que el valor < 0.05 se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna, que existe relación entre el Estrés laboral y Clima organizacional en el contexto Covid-19 de los colaboradores de Tawa Consulting SAC, Lima, 2021.

Palabras clave: Estrés laboral, Clima organizacional, factores, contexto

Abstract

The objective of this research report was to determine the relationship between Work Stress and Organizational Climate in the Covid-19 context of the collaborators of Tawa Consulting SAC, Lima, 2021. The type of study was descriptive correlational since it seeks to establish the relationship of variables, the design is non-experimental cross-sectional. The sample consisted of 67 collaborators from the different areas of Tawa Consulting SAC. The data collection instruments to carry out this research were the questionnaire, and the tool used was Cronbach's Alpha. The results obtained in Spearman's Rho coefficient showed that both variables presented a statistically significant, moderate positive relationship ($r_s = 0.434$), between work stress and organizational climate; in the same way, since the value <0.05 the null hypothesis is rejected, and the alternative hypothesis is accepted, that there is a relationship between work stress and organizational climate in the Covid-19 context of the collaborators of Tawa Consulting SAC, Lima, 2021.

Keywords: Work stress, Organizational climate, factors, context

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional la OIT (2020) menciona que la crisis (la pandemia) ha impactado de forma amplia la parte económica y la mano de obra, tanto en la oferta (producción de servicios y a su vez los bienes) como en la demanda (inversión y consumo). Esto implica que las proyecciones en el ámbito económico y lo que respecta a la cantidad y calidad del trabajo se agudizan a un ritmo acelerado. Debido a ellos muchas de las empresas han tenido que hacer un alto a sus actividades, generando así cuantiosas pérdidas en lo que respecta a la utilidad de las mismas y otras han tenido reinventarse o recurrir al teletrabajo u trabajo remoto para seguir produciendo y brindando servicios. Lo cual ha obligado a adecuarse de manera sorpresiva e inmediata tanto a las empresas o empleadores como a los trabajadores o empleados. Lo que a simple vista podría verse como algo beneficioso para todos los colaboradores ya que se supone estarán en casa y podrían organizar mejor las horas y tiempo de trabajo, realmente no ha sido así.

En nuestro país desde el 6 de marzo del 2020 que el Perú tuvo su primer caso de Covid-19 y a la fecha (26/09/2020) ya tiene 794 548 personas contagiadas en todo el territorio nacional. (MINSA, 2020). La empresa Tawa Consulting SAC. Ubicada en Magdalena del mar (Lima – Perú, la cual tiene varias sedes a nivel nacional y siendo una de las principales la sede que se encuentra ubicada en la Av. La mar N° 1120 Miraflores (Perú-Lima), Tawa es una compañía especialista en asesorías a empresas líderes mediante soluciones empresariales integrales que abarcan desde el reclutamiento y selección de talentos hasta la asesoría tributaria y contable; adicional a ello el outsourcing y el pago de planillas. Sus operaciones comenzaron en el 2006, cuenta con 1147 colaboradores en sus diferentes sedes. La organización ha recaído en la obligación de aplicar el teletrabajo y la obligación de adecuarse para poder seguir brindando y desempeñando sus servicios desde sus casas, esto ha provocado en muchos experimentar ventajas en muchos aspectos ya que varios colaboradores son residentes en distritos alejados de la oficina de OR en Miraflores, siendo esto un ahorro en tiempos y en costo de movilización a la oficina, pero no todo fue ventaja ya que muchos están hogares de los colaboradores no cuentan con las herramientas que se necesitan para poder

ejecutar las labores desde casa y esto provoca muchas veces el estrés en ellos lo cual afecta a la calidad del servicio brindado.

Las tensiones que se visualizan a diario en las áreas laborales resulta ser negativo de la interacción de cada trabajador, en la cual se verifica la capacidad de reacción del colaborador ante la constante evolución de la globalización. Un óptimo clima organizacional, generará consecuencias de forma positiva como: logros, afiliación, productividad, satisfacción, adaptación, innovación adicional a ello diversos ámbitos, que beneficiará a la compañía el cual repercutirá en el alcance de los objetivos. Además, es considerado los sucesos en que se ejecutan labores extras no consideradas en su pago del personal que lo efectúa el cual genera un desgaste físico y mental del trabajador. De continuar presente el estrés en los trabajadores de la compañía este impactará en el desempeño de sus acciones dentro del trabajo generando así un clima laboral que no favorecerá a la compañía lo cual se verá evidenciado en la calidad del servicio brindado por dicha organización.

La presente investigación posee una finalidad en donde se busca fijar aquel nexo que se describe entre el estrés laboral y el clima organizacional de los colaboradores de la compañía Tawa Consulting, todo ello con el fin de reconocer los progresos esenciales suficientes para hacer entrega de un servicio que sea efectivo y a su vez eficiente.

De lo anteriormente mencionado se puede concluir que el **Problema general se formula de la forma siguiente:** ¿Cuál es la relación entre el Estrés laboral y Clima organizacional en el contexto Covid-19 de los colaboradores de Tawa Consulting SAC, Lima, 2021? De la misma forma se formula los **problemas específicos:** ¿Cuál es la relación entre los factores ambientales y Clima organizacional en el contexto Covid-19 de los colaboradores de Tawa Consulting SAC, Lima, 2021?; ¿Cuál es la relación entre los factores organizacionales y Clima organizacional en el contexto Covid-19 de los colaboradores de Tawa Consulting SAC, Lima, 2021?; ¿Cuál es la relación entre los factores personales y Clima organizacional en el contexto Covid-19 de los colaboradores de Tawa Consulting SAC, Lima, 2021?

La presente investigación se justifica de la siguiente forma: **Justificación teórica:** Ñaupas, Novoa, Mejía y Villagómez (2011), señala que al momento que las variables de estudio se sostienen en un modelado de teoría conocida mundialmente, el que autoriza intervenir en dimensiones e indicadores, edificando así los reactivos para proceder con la medición de los fenómenos de estudio. No obstante, en este proyecto los modelados teóricos que se emplearon recayeron en los modelos teóricos desarrollados por los distintos autores. Se justifica de manera científica, pues dicho estudio ayudará a extender e incluir al conocimiento científico. **Justificación práctica:** Se basa en que la investigación será de apoyo para generar mejora en el clima organizacional de la compañía Tawa Consulting SAC. Que atraviesa actualmente el problema de estrés entre sus colaboradores. **Justificación social:** Los resultados del estudio servirán para poder diseñar nuevas estrategias o planes de trabajo que sirvan de ayuda y frenen el problema de estrés que se verifica en los colaboradores de la compañía para de esta forma se pueda generar un servicio de calidad a su mercado para el cual está dirigido la compañía.

En cuanto al **Objetivo General**, este queda de la siguiente manera: Determinar la relación entre el Estrés laboral y Clima organizacional en el contexto Covid-19 de los colaboradores de Tawa Consulting SAC, Lima, 2021. Así mismo se pueden definir los **Objetivos específicos:** Determinar la relación entre los factores ambientales y Clima organizacional en el contexto Covid-19 de los colaboradores de Tawa Consulting SAC, Lima, 2021; Determinar la relación entre los factores organizacionales y Clima organizacional en el contexto Covid-19 de los colaboradores de Tawa Consulting SAC, Lima, 2021; Determinar la relación entre los factores personales y Clima organizacional en el contexto Covid-19 de los colaboradores de Tawa Consulting SAC., Lima, 2021.

Como **hipótesis general** lo siguiente: Existe relación entre el Estrés laboral y Clima organizacional en el contexto Covid-19 de los colaboradores de Tawa Consulting SAC, Lima, 2021; De la misma forma las **Hipótesis específicas:** Existe relación entre los factores ambientales y Clima organizacional en el contexto Covid-19 de los colaboradores de Tawa Consulting SAC, Lima, 2021; Existe relación entre los factores organizacionales y Clima organizacional en el contexto Covid-19 de los

colaboradores de Tawa Consulting SAC, Lima, 2021; Existe relación entre los factores personales y Clima organizacional en el contexto Covid-19 de los colaboradores de Tawa Consulting SAC, Lima, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Se analizaron como antecedentes a Aranibar (2016). El autor tuvo como objetivo minimizar los costos y mejorar la productividad de la consultoría informática a través del Teletrabajo. Esta investigación se desarrolló siendo descriptiva y correlativa. Contando con la participación de todos los consultores informáticos de Lima. Para los fines de dicho estudio se tomó como población a los 5,829 ingenieros que la ANR. Se empleó como instrumento las encuestas y las fichas técnicas. Adicionalmente, se empleó un nivel de confianza del 90% y un error de 10%. Se llegó a la conclusión que con la aplicación del teletrabajo se mejoró los costes de la consultoría tanto para el usuario como para el asesor, el cual se minimizó los costos en 67% y los consultores ahorraron en transporte ambos de S/.200 soles. La productividad de los consultores se incrementó con el teletrabajo en semejanza a los métodos comunes presenciales, en donde aumentó con 13%. La factibilidad de teletrabajo es posible en el 95% de los casos, ya sea en parte o en todo de las actividades que ejecutan los colaboradores en su actividad diaria.

Álvarez & Espinoza (2018), ambos autores en su estudio tuvieron el principal propósito de reconocer qué nexos presenta el estrés con respecto al trabajo en colaboradores en un lugar productivo de la ciudad de Guayaquil – Ecuador. Dicha indagación fue descriptiva, cuantitativa y deductiva. Contando con la participación de 243 colaboradores. De acuerdo a la técnica y al instrumento empleado fue el cuestionario de estrés laboral OIT/OMS, instrumento cuya fiabilidad fue medida mediante el Alfa de Cronbach, generando una consistencia interna de 0.93. En conclusión, se determinó que los colaboradores se encuentran expuestos a condiciones tales como: exceso de horas de trabajo, poco descanso luego de su jornada laboral, ambiente laboral pesado, estilo de líder que está enfocado solo en resultados, por lo que incide en un nivel alto de la tensión en el sitio de trabajo que hay en dicha compañía. El aporte de dichos autores a la presente investigación sirve como soporte para aplicar las distintas técnicas e instrumentos en el caso del estudio de una de las variables.

Astorga (2009), dicho autor tuvo como finalidad corroborar con herramientas confiables y veraces, si se presenta un nexo entre el ambiente en las áreas laborales y los niveles de agotamiento de las personas que trabajan en un centro educativo. Dicho estudio tuvo una metodología mixta de enfoque cualitativo y cuantitativo con un diseño ex post facto. Los instrumentos empelados fueron la entrevista, la re-aplicación del ECL para hallar la confiabilidad test-pretest. La población de estudio incluyó al personal de la parte administrativa y profesorado, los cuales pertenecen a un colegio privado. La muestra se conformó por empleados de la I.E escogida para dicho estudio. Se llegó a la conclusión que el clima en dicha institución la cual fue objeto de estudio fue considerado de forma favorable, al alcanzar un promedio de 3.57 en escala del 1 al 5, adicional a ello se pudo apreciar que el grado de agotamiento en la etapa de burnout en los trabajadores de dicha institución es bajo. Dicho autor nos deja como aporte para conocer las dimensiones que tienen cada las variables que serán aplicadas al estudio.

Cerrón y Poma (2017), el análisis que se muestra es descriptivo correlacional cuya finalidad fue verificar si guarda un lazo entre estrés laboral y el ambiente institucional de los colaboradores del sector sanitario de las Micro redes de la Red de Salud Jauja. La investigación fue descriptiva, correlativa y no experimental, contando con una muestra de 150 colaboradores. En referencia a las técnicas empleadas fueron cuestionarios y encuestas que fueron aplicadas para medir el nivel de estrés, la cual fue la escala de Burnout de Maslach, pues abarca una serie de 22 interrogantes y el clima organizacional fue el EDCO-MINSA-2011, que consta de 28 interrogantes. Para el procesado de datos fue empleado SPSS 21 y Excel 2010 respectivamente. En conclusión, los niveles de estrés laboral se sitúan en el Nivel Bajo (54%). De la misma forma con respecto al ambiente institucional se verificó un nivel que se tenía que aún estaba por optimizar alto que comprende un 67.3%, todo ello generando un mínimo nexo inverso, aceptando la hipótesis nula. El aporte de ambos autores para la presente investigación es de gran importancia puesto que desarrollan ambas variables las cuales están siendo objeto de estudio en la presente investigación en el cual nos da una visión más clara para la aplicación del Estrés laboral y a su vez clima organizacional.

De igual forma a Chávez (2016), la investigación tuvo como finalidad identificar aquel grado de relación que existía entre el estrés laboral y el desempeño

de los colaboradores administrativos de Electrosur S.A. Posterior a ello se tuvo la finalidad de evaluar qué factores del Estrés Laboral retribuyen de forma directa al desempeño del colaborador de la compañía. El estudio fue descriptivo y básico, ya que está dirigida a comprender la postura que ocasiona el estrés laboral y la cual está encaminada en encontrar la mejora del desempeño a través de un modelo fijado. La población estuvo constituida por todo el personal colaborador de dicha compañía, por ende, corresponde a una población limitada. Tomando en cuenta dicha área con 32 colaboradores englobando administrativos y operativos para el hecho de los administrativos se midió al total de los funcionarios con responsabilidad directa al departamento. El instrumento empleado para recabar los datos fue la encuesta; el cual constaba con un conglomerado de 25 interrogantes. Se acentuó anónimamente el cuestionario, además de ello se verificó la franqueza de las respuestas producidas para ayudar al éxito de la investigación. En conclusión, en la investigación se fijó el efecto del Estrés Laboral en el Desempeño, consecutivamente a través de la prueba de Pearson se fijó que el Estrés laboral repercute de manera significativa al Desempeño de dichos trabajadores.

Gonzales (2014), en su investigación titulada "Estrés y Desempeño Laboral" (Investigación realizada en la Serviteca Altense de Quetzaltenango). Tuvo como finalidad fijar una relación entre ambas variables, la cual es encontrar cómo influye el estrés en el desempeño de las labores de los trabajadores de dicha compañía. Dicho estudio empleó como método la correlación de las variables con un corte transversal de diseño explicativo. Los instrumentos usados en el campo fue la prueba psicométrica y la escala de apreciación del estrés, EAE. La población estuvo conformada el personal de la empresa. Se llegó a la conclusión estrés generado por los distintos factores inmersos en el entorno laboral impacta en el desenvolvimiento de los trabajadores de Serviteca Altense S.A., todo ello generando una variación de un lugar hacia otro, de la misma forma impacta en los datos recolectados, es así que es aceptada la hipótesis alterna del estudio la cual menciona que si existe un nexo estadístico significativo con un nivel Alpha de 0.05 entre ambos elementos investigados de la compañía antes mencionada. El aporte de dicha investigación sirve para tener otras posiciones de cómo se puede aplicar el estudio a dichas variables teniendo una perspectiva internacional donde se aplican distintos instrumentos a las variables de estudio.

Por otro lado, a Guevara (2019), en su estudio se basó en encontrar aquel nexo que se presenta entre el ambiente en sitio de trabajo y el estrés de la C.P (Corporación Petrolera) SAC Trompeteros, Loreto, 2014. En dicho estudio se decidió dirigir el estudio hacia la población total, lo que respecta a los 28 trabajadores de la compañía petrolera, en donde 08 eran mujeres y 20 eran hombres. En dicha investigación la confiabilidad de los instrumentos fue validado con el Alfa de Cronbach para las condiciones laborales se obtuvo un resultado de 0,828 y para el estrés laboral arrojó un resultado de la confiabilidad de 0.798. En los que respecta a los resultados se pudo determinar lo siguiente que 28 trabajadores administrativos que simbolizan el 100%, un 67% que hace referencia a 19 trabajadores perciben “malas condiciones” laborales; el 22% que corresponde a 6 personas disciernen “regulares condiciones” laborales; el 11% que corresponde a 03 personas tienen “buenas condiciones” laborales. Asimismo, el 100% que hace referencia a los 28 trabajadores que fueron respectivamente evaluados, el 18% el cual corresponde a un total de 5 trabajadores perciben “estrés leve”; el 21% el cual corresponde a 6 trabajadores expresó “estrés moderado”; el 61% lo cual corresponde a 17 trabajadores hizo referencia sobre “estrés severo”. En conclusión, se puede llegar a lo siguiente, en donde el 67% perciben malas condiciones laborales y el 61% sufren de un estrés severo.

Liza (2020), en su estudio tuvo como objetivo poder tomar la determinación entre el nexo que se presenta entre el estrés en el sitio de trabajo y el ambiente institucional en los trabajadores de la compañía Buen Vivir S.A.C en el año 2020. La metodología fue descriptiva, correlativa y no experimental. Contando con la participación de 30 trabajadores que realizan actividades administrativas dentro de la empresa. La técnica empleada fue la encuesta para el clima organizacional. Para la variable independiente se ejecutó los cuestionarios con estructura fijada sobre la escala de Likert en este caso el estrés laboral. En conclusión, posteriormente a la aplicación de correlación se encontró un coeficiente de correlación de $r_s=1,00$ lo cual se interpretó como una relación elocuente y de gran impacto entre ambas variables. Para el estrés laboral se encontró un alto porcentaje de colaboradores los cuales se ven a veces supeditados muchas veces se vieron obligados a realizar sus labores con rapidez, asumir muchas obligaciones comprometiéndose y percibiendo presiones para efectuar el trabajo de manera diaria. Del total de

personas encuestadas, los cuales fueron 23 trabajadores, el 77% tiene un alto nivel lo que respecta al clima organizacional, donde por otra parte 7 trabajadores, lo que vendría a ser un 23% tiene un nivel medio en dicha variable.

López y Neyra (2019), en dicha investigación ambos autores fijaron como finalidad poder precisar el nexo que se presenta entre el teletrabajo y el estrés laboral entre el personal del BCP Trujillo – Perú, 2019. Dicho estudio fue descriptivo correlacional. La población fue igual a la muestra la cual se constituyó por los 42 trabajadores del BCP Trujillo, Perú, 2019. En cuanto a las técnicas se emplearon encuestas e instrumentos, la cual uno del instrumento que fue utilizado fue el de la OIT Y LA OMS que se empleó a manera de test. Se concluye que el teletrabajo guarda relación con el nivel de estrés en lo que respecta a recibir capacitaciones constantes en el centro laboral y la conciencia de los aspectos positivos del teletrabajo dichas condiciones ocasionan estrés en los trabajadores del BCP Trujillo, adicional a ello también se determinó los aspectos positivos que derivan del teletrabajo como la facilidad para poder acceder a sus labores, la innovación y la mejora en los conocimientos del uso de la computadora, también se determinaron los aspectos más estresantes en los trabajadores de dicha entidad los cuales eran el no contar con un acceso privado para laborar, adicional a ello no hay una socialización con los demás compañeros como normalmente ocurre en un centro laboral entre otros.

Mugurusa (2018), dicho estudio tuvo como finalidad determinar de qué forma fluctúan el estrés laboral y el clima organizacional en la compañía Inversiones Civiles Santa Rosa Sac-Mallay 2017. La metodología fue aplicada, descriptiva, correlativa y no experimental; de acuerdo al estadístico para corroborar la hipótesis que se empleo fue el Rho Spearman. En cuanto a la muestra fue tomada por la población del estudio, efectuando la encuesta a 20 trabajadores de la compañía. Obtuvo como resultado En conclusión se aceptó la hipótesis general en la cual se define como el estrés laboral infiere de manera significativa en el clima organizacional de la compañía objeto de estudio; probando que se afirma un enlace entre ambos elementos investigados, con un porcentaje correlativo de 57.9%.

Naranjo (2015), en su investigación tuvo como finalidad encontrar cómo los niveles de estrés en el sitio de trabajo de los trabajadores influyen en el clima organizacional. Dicho estudio fue investigación correlacional y de tipo no

experimental. Dentro de las técnicas se empleó la observación y la entrevista, así como también instrumentos. La población y muestra empleada fue un total de 25 personas que viene a ser el universo completo de la compañía. Se tuvo como conclusión que los niveles de satisfacción por parte de los colaboradores solo se basan en enfocarse en las actividades las cuales le son encomendadas sin dar un plus a sus funciones identificándose que existe un alto nivel de agotamiento emocional. Dicha investigación tiene como aporte a la presente investigación el ver un escenario más claro en lo que respecta a ambas variables las cuales están siendo objeto de estudio adicional a ello la relación o aquello en que puede influencia en el presente estudio.

Pacheco (2017), en su estudio buscó generar un nexo entre el clima laboral y desempeño en el trabajo en PYMES de hotelería de Riobamba – Ecuador. Dicho estudio fue correlativo y no experimental. La muestra para dicha investigación fue de 50 gerentes y administradores quienes evaluaron el desempeño laboral, y 96 trabajadores, quienes dieron su opinión con respecto al clima organizacional. Los instrumentos que fueron empleados fueron validados mediante el Alfa de Cronbach. Se tuvo como conclusión la demostración de que efectivamente se generó una influencia positiva del clima laboral con respecto al desempeño del personal. El aporte de dicho autor a la presente investigación fue de cómo aplicar una de las variables en este caso el clima organizacional y verificar de qué manera se puede dar validez a los distintos instrumentos de la presente investigación.

Pastor (2018), dicho autor tuvo como finalidad medir o saber el nexo entre cómo desempeñan los colaboradores su trabajo y el ambiente en el área laboral en una compañía de combustible e hidrocarburos. Dicha investigación fue en un estudio prospectivo, correlacional y a su vez transversal, y, también no experimental. Para dicha investigación se emplearon tanto cuestionarios como encuestas, los cuales fueron los instrumentos. Se tuvo como población todos los colaboradores del área administrativa PECSA que laboraron en el año 2016 los cuales suman un total de por 280 colaboradores administrativos. Concluyó, que se encontró un coeficiente de correlación de $r_s = 0,941$ lo cual se interpretó como significativa alta. Dicha investigación tuvo como aporte para conocer como fluctúa una de las variables en la presente investigación en este caso clima organizacional.

El **marco teórico** revisado sobre estrés laboral, según Iniesta et al. (2016), podría definirse como aquel procedimiento en el cual aquellas peticiones del ambiente abarcan o sobrepasan la competencia de adaptación del ser humano, dando cabida a variabilidades psicológicas y biológicas que pueden generar una enfermedad en los individuos. Asimismo, según Chiavenato (2015), conceptualiza como aquel estado emocional incómodo que se origina en el momento que los individuos no se sienten seguros de su capacidad para hacer frente un reto vinculado con aquellos que es considerado de suma importancia o de gran valor. El estrés proviene de aquella acción recíproca entre un individuo y aquello que lo rodea; es aquella reacción de habituación moderada por las distintas individualidades y/o los sucesos que se presentan en el ámbito psicológico lo cual es el resultado de algún acto del entorno externo o de un hecho que le genera mucha demanda psicológica o física. Por otro lado, Gibson et al. (2013), lo conceptualiza como aquella reacción de cómo adaptarse, que resultan a través de las distintas acciones individuales, el cual es el resultado de aquel que implanta una demanda especial en un individuo. Para Chiavenato (2015), las causas que originan el estrés son: sobrecarga de trabajo; presión de tiempo y necesidad de necesitar algo de manera urgente; poca calidad de supervisión; contexto de indecisión política; autoridad inapropiada para facultar responsabilidades; ambigüedad funcional; diferencia entre valores personales y organizacionales; variabilidad institucional y fracaso. Así mismo los síntomas del estrés son los siguientes: ataques de pánico o ansiedad; irritabilidad o cólera por parte del personal; desorden de las emociones o sensitivo y tristeza; problema para conciliar el sueño; pena; depresión; pensamientos de angustia y ansiedad adicional a los ya mencionados también se manifiestan problemas en el estómago; cefalea; dolores epigástricos; inquietud, agitación, perturbación y falta de control por parte del mismo individuo; ;acostumbra beber y fumar en alto grado(exceso); vitíligo, reacciones alérgicas; ataques de asma, entre otros. Cano (2011), indica que el estrés se presenta como aquella discordancia entre las exigencias del ambiente laboral y los recursos con los que cuenta la persona para poder enfrentar. Por otro lado, aun en él, aunque no sean considerados los costos humanos generados por el estrés, es inviable apartar todos aquellos resultados financieros que conlleva tener que velar el nivel de tensión de los individuos en las compañías. Por su parte, Wagner y Hollenbeck

detallan que la insatisfacción y el estrés conllevan a los posteriores costos organizacionales: costo asistencial médico; inasistencias por parte del personal y la rotación de ellos; bajo compromiso con la compañía, clima laboral negativo, malos tratos tales como violencia física y psicológica; pésimo rendimiento en sus funciones. Por otra parte, Caplan y Jones (1975), Matteson y Ivancevich (1987) y Perrewe y Ganster (1989), sustentan que las investigaciones constituyen diversas controversias sobre cuáles son los factores con mayor relevancia con respecto al estrés dentro de una organización, por lo cual dichos autores reconocen que 8 son los factores situacionales y los psicocognitivos individuales que influyen con mayor relevancia; lo cual podría quedar zanjada esta dicotomía, minimizando la conceptualización de estrés como una reacción individual o como un factor ambiental que provoca respuestas psicológicas en los individuos.

Por ello Chiavenato (2015) identifica las siguientes dimensiones del estrés: *Dimensión 1*, Factores extra organizacionales o de entorno (ambientales), es decir, el entorno y los elementos que los comprenden ya sea ambiental los cuales tienen un gran impacto en las compañías y los colaboradores: a) El vertiginoso giro en la forma de vivir lo cual se hace una costumbre y por otra parte el trabajo de los individuos; b) El impacto en las familias en el comportamiento de los seres humanos que la componen; c) El impacto de aquellos medios de comunicación donde se encuentra entre ellos la radio, la televisión y las novelas recaen en la sociedad; d) Las variables sociológicas, tales como las clases sociales, los sexos (masculino y femenino) y las distintas razas que existen pueden convertirse en muchos casos en causales de estrés ya que ellas originan desemejanzas de las distintas, oportunidades, creencias, percepciones y valores.

Dimensión 2: Factores organizacionales, hace referencia a las fuerzas vinculadas con la compañía en sí. Inclusive en el momento que las compañías conformadas por conjuntos de personas, las cuales traerán consigo factores minúsculos que causarán estrés, las cuales son: a) Las políticas y estrategias que implementa la compañía, en donde en esta interviene la competitividad y la presión que va dejando las normativas que se establecen dentro de ella, además que se mantenga la tecnología según la vanguardia que existe, por otro lado el personal es minimizado cada vez y las formas en la que hay una remuneración fundamentada en base a mérito por parte del colaborador, cambios de puesto, entre otros; b) La

conformación y el diseño estructural de la compañía, el núcleo y los trámites, los problemas entre los colaboradores encargados de la productividad y el de apoyo al alto mando, la especialidad, lo ambiguo de los cargos entregados a cada uno a de las personas a través de sus funciones, la cultura de la organización la cual es muy represiva, entre otras; c) Los procesos de la organización entre los que se encuentran los controles, la comunicación que va descendiendo poco a poco, una insuficiente retroacción con respecto al desempeño, los procedimientos decisionales centralizados, poca incorporación en tomar decisiones, métodos correctivos evaluativos, entre otras; d) Las condiciones de trabajo, es decir, un entorno no grato, donde se respira aire contaminado, el lugar de trabajo presente condiciones peligrosas en donde el colaborador no pueda realizar su trabajo de manera óptima, iluminación inestable entro distintas cosas dentro de la organización. *Dimensión 3:*

Factores individuales: Los rasgos personales de los sujetos y las diferencias que presentan ante otros puede ocasionar estrés, aún más cuando se ven características específicas como vendría a ser muestra de rigidez, espontaneidad, emotividad, entre otras, generando que haya una necesidad en el individuo para ejecutar diversas funciones y que conlleva a que se genere ansiedad y tensión.

González (2012), Ángulo R., Bayona, J., & Esparza, M. (2014) y García (2006) definen el estrés laboral como resultado de distintos factores que la originan, sumándole a ello la disfunción física y biológica, carga de trabajo, el contenido y la estructura del ámbito laboral (trabajo), en interrelación con todos las dimensiones o elementos de la vida de cada una de las personas que no necesitan obligatoriamente laborar.

El marco teórico revisado sobre clima organizacional, según Chiavenato (2015), lo conceptualiza como la índole o las cualidades contextuales notadas y comprobadas por los integrantes de la compañía, las cuales tienen un gran impacto en su forma de comportarse. Por otro lado, para Pintado (2011), esto se conceptualiza como un conglomerado de habilidades, cualidades o propiedades respectivamente que se mantienen estables en un ambiente de trabajo fijo que son notadas, experimentadas o sentidas por los colaboradores que constituyen la compañía y que impactan sobre su conducta. Para Pintado (2011) los factores del clima organizacional son: a) Configuraciones vinculadas en el ámbito de la parte

tecnológica y a las estructuras de los métodos organizacionales; b) El estatus jerárquico que el colaborador establece adentro de la compañía tal como el sueldo que recibe; c) El punto de vista que poseen los sub-ordinados, así como también todas las personas que componen la compañía.

Al respecto Domínguez, Ramírez, y García (2013), el clima organizacional es fundamentado en las captaciones de cada uno de los individuos, que con mayor frecuencia se conceptualiza como el patrón reiterativo de conductas, sentimientos y actitudes comunes de la vida en una compañía, los cuales hacen referencia a las disposiciones que se dan actualmente de manera interna en una compañía y aquellos lazos que se forman en el entorno, de igual manera el clima organizacional puede verse como aquellos elementos que permiten que los sujetos determinen su entorno, las cuales se determinan en su entorno y que evidencian la interrelación que determinan las características individuales de cada persona y las de una compañía. Por otra parte, Chiavenato (2011), manifiesta que el efecto del entorno influye directamente en la motivación de los sujetos, ya que ésta es una cualidad que proporciona el ambiente mismo dentro de la organización, lo que permite que cada uno de sus miembros experimente diversos estímulos que generarán una conducta beneficiando o empeorando el entorno laboral, por lo tanto, se cree que el clima organizacional es más que una definición, ya que éste genera un fenómeno que cooperará a descifrar de manera más clara cómo funcionan las empresas y la forma en que se interviene para que haya resultados más óptimos y una productividad mayor de los colaboradores. También, Toro (2010), hace mención tres distintos conceptos de la terminación denominada clima organizacional; en primer lugar, lo conceptualiza como aquella variable independiente la cual es causante de consecuencias resaltantes sobre lo concerniente a aspectos motivadores, satisfactorios y productivos, lo cual se tiene como segundo puesto a que puede ser una variable dependiente, ya que puede ser manejada en términos laborales para el individuo como la antigüedad en su puesto, la edad y las condiciones prestadas para las labores al igual que otras semejanzas. Por último, en tercer lugar, la establece y dice que puede llegar a ser una variable interviniente, ya que sirve como mediador entre una realidad social y una organizativa generando que haya conductas individuales. Para Luthans (2008), se conceptualiza como el análisis y las adaptaciones de las competencias y las fortalezas que son

consideradas positivas del área de recursos humanos, que se cuantifican, se desenvuelven y se dirigen de manera eficaz para la mejora del desempeño en el lugar del empleo actual. Según Rodríguez, (2009) son aquellos puntos de vista que comparten los colaboradores de una compañía con respecto a su entorno laboral. Según Palma (2004), llevó a cabo la escala CLSPC, esto hace referencia a un instrumento realizado con la aplicación de la Escala de Likert el cual cuenta con cinco dimensiones, los cuales se establecen en el contexto organizacional: a) Ejecución en lo que respecta a lo personal: Hace referencia al punto de vista que muestra el colaborador al respecto a las alternativas que ofrece el ambiente laboral para desarrollando individual y profesional respecto a la actividad ejecutada y con puntos de vista de ver más allá del presente (futuro), de tal manera que les ayude a desarrollarse y creerse realizados en lo que respecta a lo personal; b) Involucramiento laboral: Esto hace referencia a la identidad que tiene el empleado con los valores de la organización y el compromiso con la compañía para efectuar y alcanzar los objetivos propuestos, y el desempeño laboral conveniente, que ayudará para brindar un servicio de calidad; c) Supervisión: En este aspecto se facilitarán percepciones del trabajador sobre el funcionamiento de sus labores cuando los empleados se encuentran percibiendo que están siendo supervisados, en donde pueden mejorar su desempeño utilizando la tensión que ha generado el acto a su favor; d) Comunicación: Hace referencia a la apreciación del grado de fluidez, claridad, celeridad, precisión y coherencia de la información relacionada y con respecto al manejo interior de la compañía. El desenvolvimiento de la productividad de la compañía es efectivo, puesto por la comunicación que se realiza entre trabajadores, sin embargo existe un bajo rendimiento al momento que se trata de comunicar entre varios rangos, ya que existen varios empleados que no cuentan con una cercanía a sus superiores en diferentes secciones; e) Condiciones laborales: Hace referencia a la indagación de que la entidad suministra los elementos materiales, psicosociales y económicos que se necesitan para cumplir con las tareas delegadas, de tal forma que se genere y se realicen con mayor facilidad para cumplir el trabajo de una forma óptima.

Por otro lado, Salazar, J. et al. (2009) y Miño (2012) definen el clima organizacional como aquello que conlleva tratar un determinado conjunto de

elementos causales que, en su totalidad, brindan una perspectiva general de la compañía.

Marco conceptual: Estrés: Se conceptualiza como aquel proceso de mecanismo homeostático de los medios internos que se halla en el ser humano por causa de los “niveles críticos de estrés” todo ellos generado por el entorno laboral (Ivancevich y Mattesy a on, 1989).

Equipos virtuales: Son aquellos que están en contacto con la tecnología de la comunicación e información.

Trabajo: Abarca todas las labores humanas destinadas a la variación del ambiente natural (naturaleza) con la finalidad de enmendar cierta necesidad. Según los economistas hace referencia a los factores de producción, sumado con el capital y la naturaleza.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo

El proyecto es aplicado, también debido a que se utilizará los conocimientos existentes sobre los fenómenos de estudio, estrés laboral y clima organizacional y de esta forma obtener resultados favorables que reporten beneficios a la empresa. Lo cual concuerda con lo manifestado por Bernal (2010) Valderrama (2013), y Gómez (2016).

Diseño

La investigación se basa en un estudio no experimental, con su varianza transversal, por tal motivo argumentos o temas de estudio de investigación en este caso so serán sustituidos. Para Valderrama (2014), conceptualiza el término no experimental como aquella investigación que es ejecutada sin efectuar cambios algunos a los objetos de estudio los cuales son estudiados. Por ende, lo que se busca en este estudio es averiguar observando los argumentos, sin efectuar manipulación alguna a los contenidos que posee. Hernández et al. (2014), conceptualiza el diseño transversal correlacional, como aquel que busca fijar distintos nexos entre 2 o más elementos de estudio en un determinado tiempo fijado.

Corte

Para Hernández et al. (2014) el tipo transversal o transeccional, hace referencia a la recolecta de información en un punto en específico.

Enfoque

La presente investigación es cuantitativa, básica, descriptiva y también no experimental. Hernández et al. (2014), conceptualiza el enfoque cuantitativo como aquella característica con una cuantía establecida. Por otro lado, la palabra cuantitativa hace referencia hacia aquella iniciativa de mate matización, pero la definición mas empleada de forma universal en la matemática no hace referencia a la numerosidad, sino al orden.

3.2. Variables y operacionalización

Variable: estrés laboral

Definición conceptual: Chiavenato (2015), lo conceptualiza como aquel estado emocional no grato que se origina cuando los individuos no sienten seguridad de su capacidad para hacer frente a un desafío vinculado con aquellos que es considerado de suma importancia o de gran valor.

Definición Operacional: El estrés laboral del trabajador es la respuesta de diferentes factores, estos pueden ser ambientales, organizacionales y personales.

Indicadores: Incertidumbre económica, política, tecnológica, demanda de las funciones, estructura organizacional, demandas interpersonales, problemas familiares, problemas económicos y personalidad.

Variable: clima organizacional

Definición conceptual: Chiavenato (2015), es conceptualizado como la calidad o el conglomerado de distintos aspectos del entorno (ambientales) notados y desarrollado por los integrantes de la compañía, e incide de manera poderosa en su desenvolvimiento.

Definición Operacional: Para la medición del clima organizacional se ha empleado el cuestionario de análisis el cual está relacionado con la realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y las condiciones laborales.

Indicadores: Desarrollo personal, profesional, identificación con la institución, compromiso con la institución, ayuda a las tareas, guía a las tareas, facilidad y claridad en la comunicación, elementos materiales, económicos y psicológicos.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: Según Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014), fijaron al universo poblacional como aquella asociación infinita o finita de aquellos elementos con características parecidas y son aquellas que guardan relación al tema del estudio. En tanto, la población fue de 67 colaboradores de la empresa Tawa Consulting SAC.

- **Criterios de inclusión:** Se tomarán todos los trabajadores de las áreas.
- **Criterios de exclusión:** No se consideran los colaboradores como terceros ni las gerencias.

Muestra: Según, Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014), llega a ser un conglomerado de individuos u objetos que formarán parte de la investigación, además de ello estos datos han sido tomados al, por ende, son característicos para la investigación, pues a raíz de ellos se efectuarán los análisis estadísticos. Para la presente investigación la muestra es de tipo censal, ya que esta es igual a la población, las cuales son 67 colaboradores de la empresa Tawa Consulting SAC.

Muestreo: Para Hernández, et. al (2010), el muestreo no probabilístico es el subconjunto de la población en la que la selección de individuos no necesita de la probabilidad, sino los determinados rasgos del estudio o de quien hace la muestra. En consecuencia, para este estudio fue no probabilístico, debido a que la muestra representa el todo de la investigación y ya que no es complicado obtener la información para el estudio.

Unidad de análisis: Para Hernández, Fernández y Baptista (2010), se le conoce como casos o elementos. En la presente investigación es un colaborador de la empresa Tawa Consulting SAC.

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

Para Hernández, et al. (2014), la encuesta es la que está encargada de recopilar toda la información pertinente en una investigación, con el propósito de que se pueda corroborar al concluir el estudio. Las técnicas hacen referencia al conglomerado de procedimientos automatizados, los cuales son operados y que valen para solventar la problemática de un estudio. En consecuencia, se utilizará un cuestionario. Para Hernández, et al. (2014), detalla que el instrumento es el principal pilar en un estudio, puesto que es el soporte en la elaboración de las encuestas efectuadas en los colaboradores. El cuestionario para el fenómeno de estudio denominado estrés laboral fue adaptado de Mugurusa, J (2018). El cuestionario para el fenómeno de estudio denominado clima organizacional fue adaptado de Palma, S (2014) ambos acorde a las exigencias de la investigación y la empresa. Instrumentos ver en anexo 4.

Validez y confiabilidad del instrumento

Valderrama (2014), sostiene que el juicio de expertos es el conglomerado de aquellos puntos de vista alcanzados por los que cuentan con experiencia en la

materia. Para la validez de este proyecto se realizó la prueba de validación a través del juicio de expertos (Ver en anexo 8) con el visto bueno de 3 expertos con el grado de Maestros y especialistas en el contenido de investigación, de la escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo. De la misma manera, Grande (2007), indicó que el coeficiente Alfa de Cronbach es aquel nivel en que un instrumento genera consecuencias que son las más adecuadas y tiene coherencia entre sí. Es por aquella razón, que la aplicación de la herramienta de manera reiterativa brinda resultados que guardan semejanza. Finalmente, se aplicará la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach, con un piloto de 15 colaboradores de la empresa para ambas variables.

Tabla 1.

Estadísticas de fiabilidad de la variable estrés laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,807	18

Fuente: SPSS v.25

Tabla 2.

Estadísticas de fiabilidad de la variable clima organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,850	50

Fuente: SPSS v.25

Se observa en la tabla 1 y 2, se empleó la prueba piloto como parte de confiabilidad Alfa de Cronbach, en tanto, se observa que el dato arrojado fue de ,807 en consecuencia, el fenómeno de estudio denominado estrés laboral tiene buena confiabilidad; por su parte el fenómeno de estudio denominado clima organizacional arrojó ,850 en tanto, se afirma que dicho fenómeno de estudio tiene una buena confiabilidad.

Tabla 3.

Escala de interpretación de Alfa de Cronbach

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 ; 0,5[Inaceptable
[0,5 ; 0,6[Pobre
[0,6 ; 0,7[Débil
[0,7 ; 0,8[Aceptable
[0,8 ; 0,9[Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente

Fuente: Chávez y Rodríguez (2018)

3.5. Procedimientos

La presente investigación ha pasado por distintas etapas y procesos, en primer lugar, tuvo el punto de partida empezando por la problemática de la empresa, por ende, se planteó un marco teórico que pueda sustentar los fenómenos de estudio, de la misma forma, se fijaron las dimensiones y se luego de ello se pasó a efectuar la adaptación de la encuesta, la cual se aplicará a un total de 67 colaboradores, el cual es el número de la muestra. Se pudo lograr la autorización a través de la solicitud respectiva. De la misma forma se proseguirá con el procesamiento de datos para que se pueda corroborar la hipótesis y así poder llegar a la conclusión del nivel de correlación entre el estrés laboral y clima organizacional.

3.6. Métodos de análisis de datos

En el presente estudio se recogió la muestra, posteriormente fue solicitado el permiso al gerente de Tawa Consulting SAC, asimismo, se realizó la adaptación del instrumento, una vez obtenidos los resultados de la encuesta se trasladaron a un formato Excel para el proceso de tablas y figura estadística en el programa SPSS versión 25 en donde se obtuvieron aquellos resultados que serán mostrados en el capítulo de resultados. *Estadística descriptiva*: Valderrama (2014), sostiene que se emplea tablas de distribución de frecuencias para comparar los fenómenos estudiados, por lo tanto, se puede reconocer su comportamiento. *Estadística inferencial/ Prueba de hipótesis*: Proporciona un contraste con las hipótesis propuestas y requiere el uso del estadístico Spearman para determinar el nivel correlativo entre los factores estudiados. En consecuencia, se muestran los datos

obtenidos para proceder a la aceptación o rechazo de las hipótesis sugeridas en el estudio.

3.7. Aspectos éticos

Esta investigación busca obtener datos reales como los resultados de la encuesta, considerando que esta investigación no es perjudicial para la sociedad, se puede utilizar como modelo para los siguientes proyectos relacionados con el estrés laboral y el clima organizacional. Comprometidos con mantener la fiabilidad de la información obtenida y preservar las participaciones en esta investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Variable 1: Estrés Laboral

Tabla 4.

Distribución de frecuencias de la percepción del estrés laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Medio	43	64,2
Alto	24	35,8
Total	67	100,0

Fuente: SPSS v.25

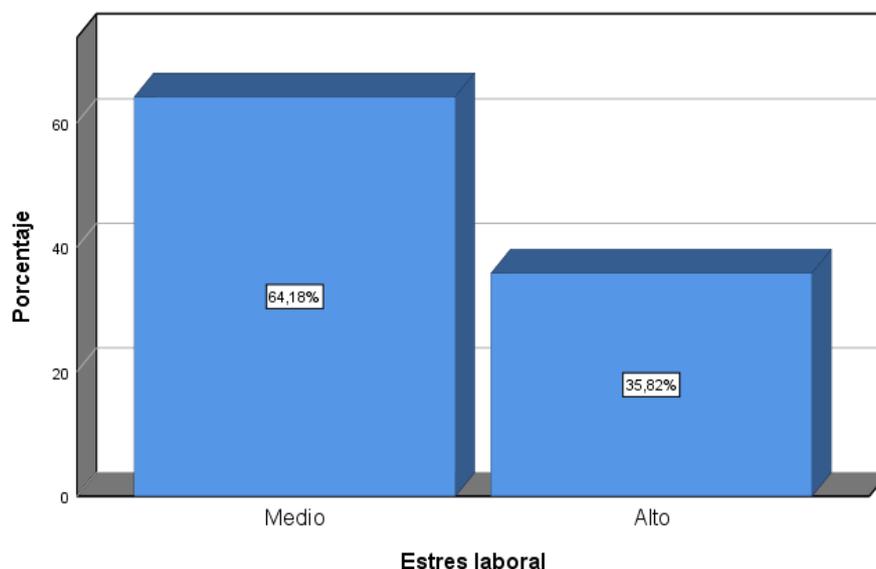


Figura 1. Niveles de Percepción Estrés Laboral

En lo que respecta a la figura 1 y tabla 4, del total de los encuestados el 64.19% tiene un nivel medio; por su parte un 35,82% alto, siendo el nivel medio el sobresaliente del elemento de estudio denominado estrés laboral.

Dimensión 1: Factores Ambientales

Tabla 5.

Distribución de frecuencias de la percepción factores ambientales

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	1,5
Medio	28	41,8
Alto	38	56,7
Total	67	100,0

Fuente: SPSS v.25

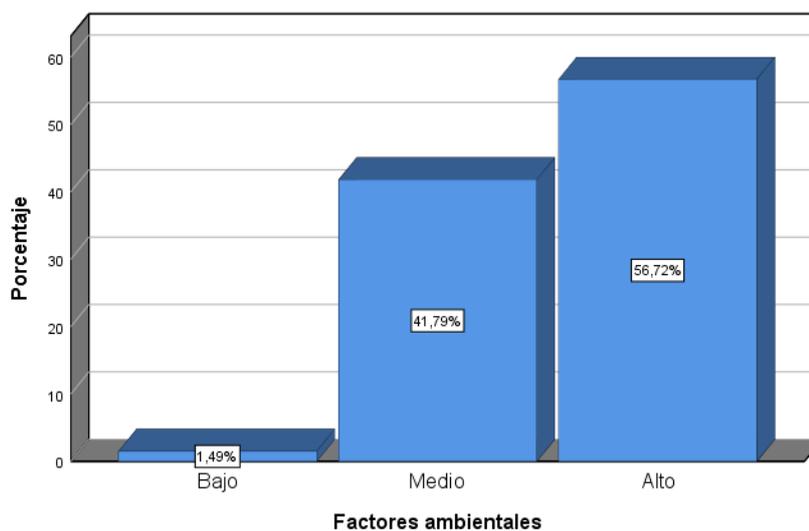


Figura 2. Niveles de Percepción Factores ambientales

En lo que respecta a la figura 2 y tabla 5, del total de los encuestados un 56.72% tiene un nivel alto; por su parte un 41.79% medio, y 1,49% bajo, siendo el nivel alto el sobresaliente de la dimensión factores ambientales.

Dimensión 2: Factores Organizacionales

Tabla 6.

Distribución de frecuencias de la percepción factores organizacionales.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	1,5
Medio	26	38,8
Alto	40	59,7
Total	67	100,0

Fuente: SPSS v.25

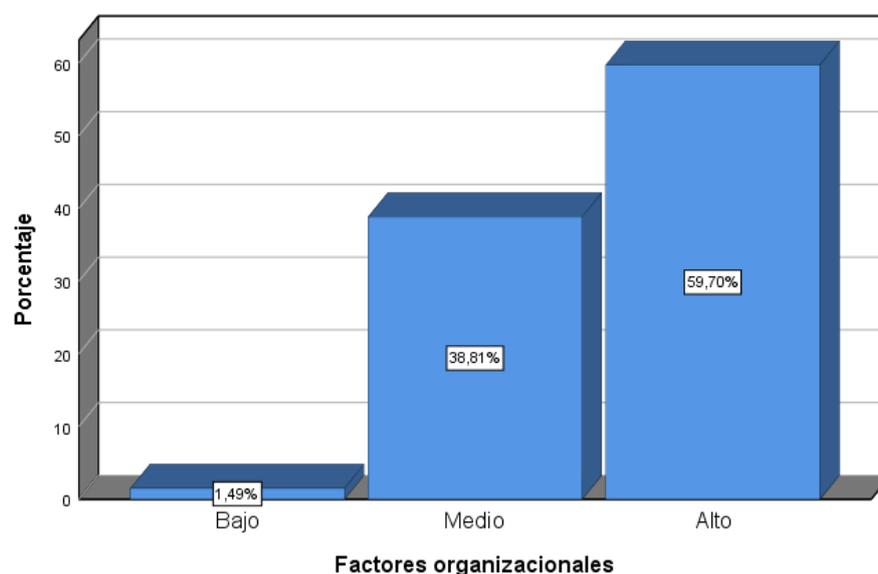


Figura 3. Niveles de Percepción Factores organizacionales

En lo que respecta a la figura 3 y tabla 6, del total de los colaboradores un 59.70% presenta un nivel alto en la dimensión factores organizacionales; un 38.81% medio, y 1,49% bajo, en donde el sobresaliente de la dimensión factores organizacionales fue el nivel alto.

Dimensión 3: Factores Personales

Tabla 7.

Distribución de frecuencias de la percepción factores personales.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	9,0
Medio	58	86,6
Alto	3	4,5
Total	67	100,0

Fuente: SPSS v.25

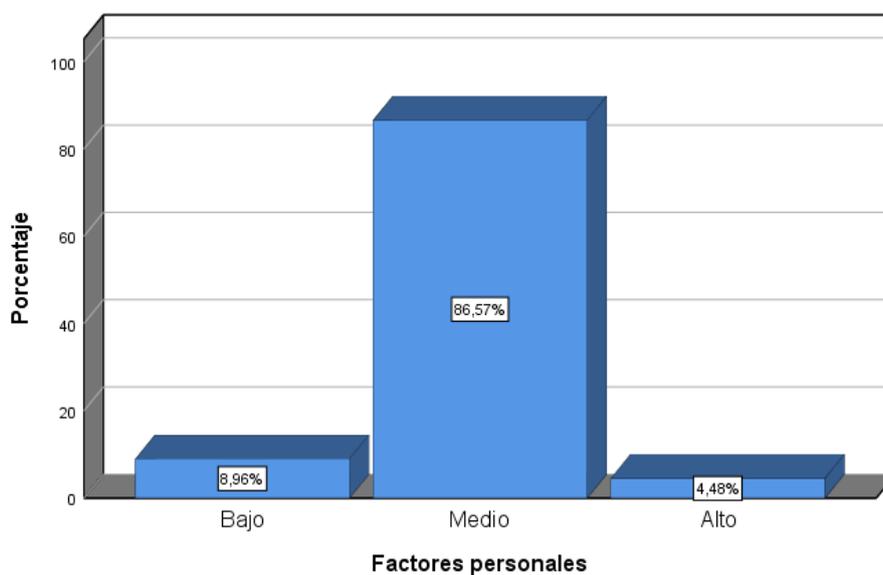


Figura 4. Niveles de Percepción Factores personales

En lo que respecta a la figura 4 y tabla 7, del total de los encuestados un 4.48% presenta un nivel alto; un 86.57% medio, y un 8,96% bajo, en donde el sobresaliente de la dimensión factores personales fue el medio.

Variable 2: Clima Organizacional

Tabla 8.
Distribución de frecuencias de la percepción de clima organizacional.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	7,5
Medio	60	89,6
Alto	2	3,0
Total	67	100,0

Fuente: SPSS v.25

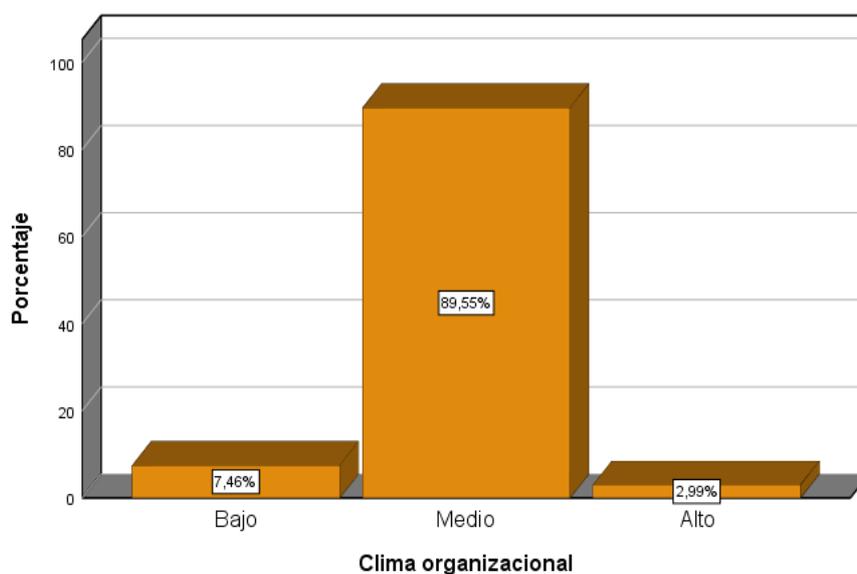


Figura 5. Niveles de Percepción Clima Organizacional

En lo que respecta a la figura 5 y tabla 8, del total de los encuestados un 2.99% tiene un nivel alto; un 89,55% medio, y un 7,46% bajo, en donde el sobresaliente del elemento de estudio denominado clima organizacional fue el nivel medio.

Dimensión 1: Realización personal

Tabla 9.

Distribución de frecuencias de la percepción de realización personal.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Medio	55	82,1
Alto	3	4,5
Total	67	100,0

Fuente: SPSS v.25

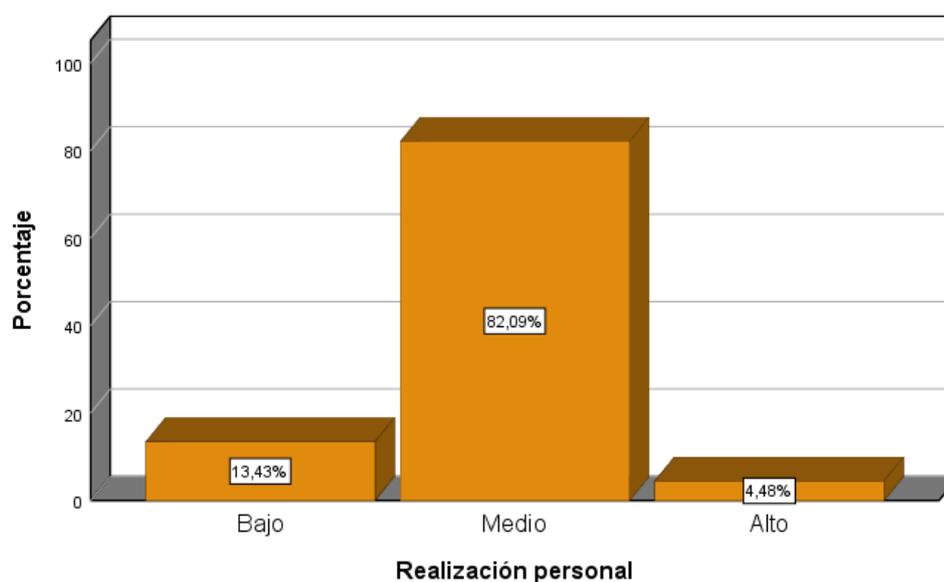


Figura 6. Niveles de Percepción Realización Personal

En lo que respecta a la figura 6 y tabla 9, del total de los encuestados un 4,48% tienen un nivel alto; un 82,09% medio, y un 13,43% bajo, en donde el sobresaliente de la dimensión realización personal fue el medio.

Dimensión 2: Involucramiento laboral

Tabla 10.

Distribución de frecuencias de la percepción de involucramiento laboral.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	14,9
Medio	55	82,1
Alto	2	3,0
Total	67	100,0

Fuente: SPSS v.25

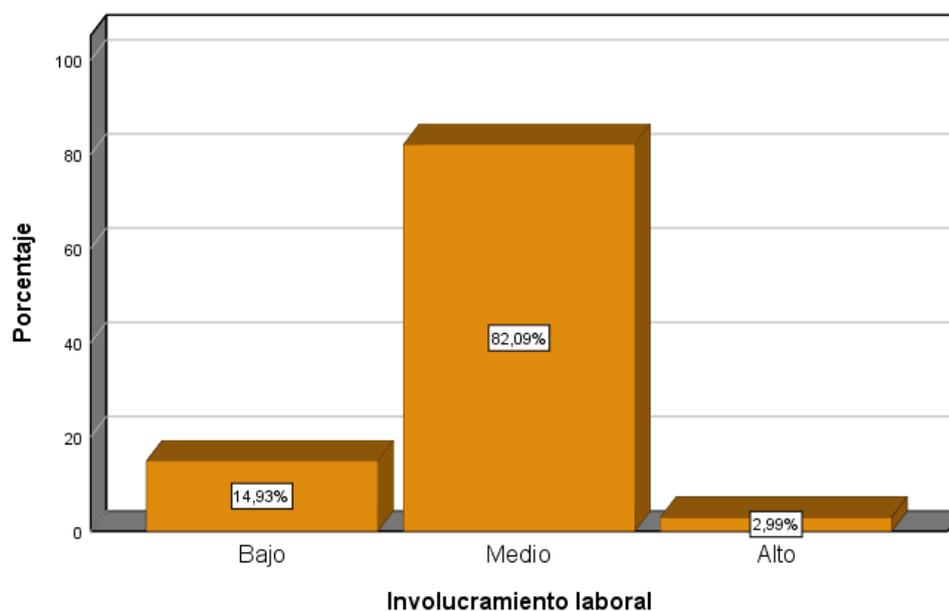


Figura 7. Niveles de Percepción Involucramiento Personal

En lo que respecta a la figura 7 y tabla 10, del total de los encuestados un 2,99% presenta un nivel alto en la dimensión Involucramiento Personal; un 82,09% medio, y un 14,93% bajo, en donde el sobresaliente de la dimensión Involucramiento Personal fue el medio.

Dimensión 3: Supervisión

Tabla 11.

Distribución de frecuencias de la percepción de Supervisión.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	16,4
Medio	51	76,1
Alto	5	7,5
Total	67	100,0

Fuente: SPSS v.25

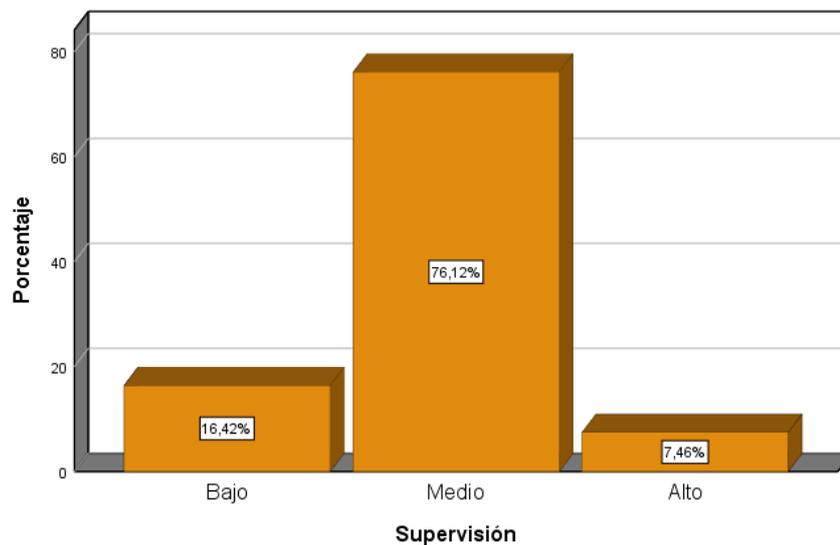


Figura 8. Niveles de Percepción Supervisión

En lo que respecta a la figura 8 y tabla 11, del total de los encuestados un 7,46% tienen un nivel alto en la dimensión Supervisión; un 76,12% medio, y un 16,42% bajo, en donde el sobresaliente de la dimensión Supervisión fue el medio.

Dimensión 4: Comunicación

Tabla 12.

Distribución de frecuencias de la percepción de Comunicación.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	14,9
Medio	54	80,6
Alto	3	4,5
Total	67	100,0

Fuente: SPSS v.25

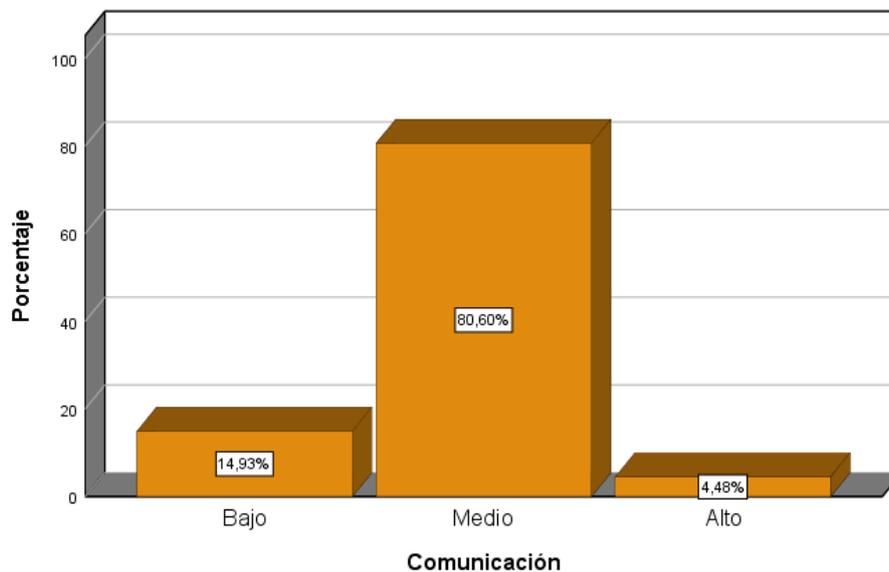


Figura 9. Niveles de Percepción Comunicación

En lo que respecta a la figura 9 y tabla 12, del total de los encuestados un 4,48% presenta un nivel alto; un 80,60% medio, y un 14,93% bajo, en donde el sobresaliente de la dimensión Comunicación fue el medio.

Dimensión 5: Condiciones Laborales

Tabla 13.

Distribución de frecuencias de la percepción de Condiciones Laborales

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	17,9
Medio	49	73,1
Alto	6	9,0
Total	67	100,0

Fuente: SPSS v.25

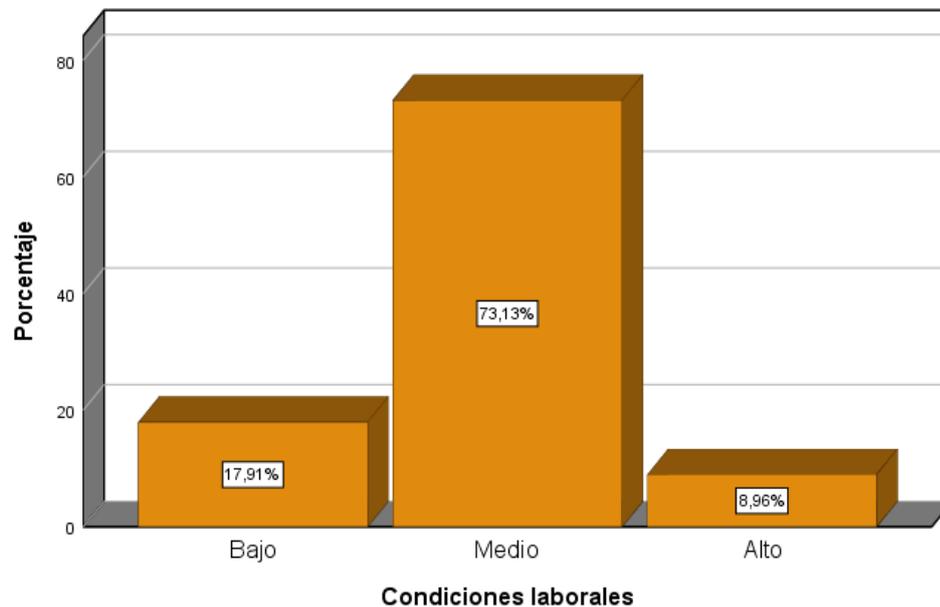


Figura 10. Niveles de Percepción Condiciones Laborales.

En lo que respecta a la figura 10 y tabla 13, del total de los encuestados un 8,96% tienen un nivel alto; un 73,13% medio, y un 17,91% bajo, en donde el sobresaliente de la dimensión Condiciones Laborales fue el medio.

4.2. Resultados inferenciales

Hipótesis general

H_a: Existe relación entre el Estrés laboral y Clima organizacional en el contexto Covid-19 de los colaboradores de Tawa Consulting SAC, Lima, 2021.

H₀: No existe relación entre el Estrés laboral y Clima organizacional en el contexto Covid-19 de los colaboradores de Tawa Consulting SAC, Lima, 2021.

Nivel de significación:

El nivel de significación teórica $\alpha = 0.05$

que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%

Regla de decisión:

El nivel de significación de "p" es menor que α , rechazar H₀

El nivel de significación de "p" no es menor que α , no rechazar H₀

Prueba estadística

En esta se empleó el estadístico denominado Rho de Spearman.

Tabla 14.

Coefficiente de correlación de Spearman: Estrés Laboral y Clima organizacional

correlaciones			Estrés Laboral	Clima organizacional
Rho de Spearman	Estrés Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,434**
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	67	67
	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	,434**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	67	67

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS v.25

El estadístico empleado tuvo un nexo significativo, positivo y moderado ($r = 0.434$), entre estrés laboral y clima organizacional; de la misma forma, puesto que el $p_valor < 0.05$ es rechazada la hipótesis nula, y es aceptada la alterna, ya que se

presenta un nexo entre ambos fenómenos investigados en el proyecto, de acuerdo al contexto Covid-19 de los colaboradores de Tawa Consulting SAC, Lima, 2021.

Hipótesis específica 1

H_a: Existe relación entre los factores ambientales y Clima organizacional en el contexto Covid-19 de los colaboradores de Tawa Consulting SAC, Lima, 2021.

H₀: No existe relación entre los factores ambientales y Clima organizacional en el contexto Covid-19 de los colaboradores de Tawa Consulting SAC, Lima, 2021.

Pruebas de normalidad

Tabla 15.

Coefficiente de correlación de Spearman: Factores Ambientales y Clima Organizacional

			Factores ambientales	Clima organizacional
Rho de Spearman	Factores ambientales	Coeficiente de correlación	1,000	,410
		Sig. (bilateral)	.	,009
		N	67	67
	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	,410	1,000
		Sig. (bilateral)	,009	.
		N	67	67

Fuente: SPSS v.25

El estadístico empleado tuvo un nexo significativo, positivo y moderado ($r= 0.410$), entre los factores ambientales y Clima organizacional; de la misma forma, puesto que el $p_valor < 0.05$ es rechazada la hipótesis nula, y es aceptada la alterna, ya que se presenta un nexo entre los factores ambientales y Clima organizacional en el contexto Covid-19 de los colaboradores de Tawa Consulting SAC, Lima, 2021.

Hipótesis específica 2

H_a: Existe relación entre los factores organizacionales y Clima organizacional en el contexto Covid-19 de los colaboradores de Tawa Consulting SAC, Lima, 2021.

H₀: No existe relación entre los factores organizacionales y Clima organizacional en el contexto Covid-19 de los colaboradores de Tawa Consulting SAC, Lima, 2021.

Tabla 16.

Coefficiente de correlación de Spearman: Factores Organizacionales y Clima Organizacional

			Factores organizacionales	Clima organizacional
Rho de Spearman	Factores organizacionales	Coeficiente de correlación	1,000	,306*
		Sig. (bilateral)	.	,012
		N	67	67
	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	,306*	1,000
		Sig. (bilateral)	,012	.
		N	67	67

Fuente: SPSS v.25

El estadístico empleado tuvo un nexo significativo muy bajo ($r= 0.306$), entre los factores organizacionales y Clima organizacional; de la misma forma, puesto que el $p_valor < 0.05$ es rechazada la hipótesis nula, y es aceptada la alterna, ya que se presenta un nexo entre los factores organizacionales y Clima organizacional en el contexto Covid-19 de los colaboradores de Tawa Consulting SAC, Lima, 2021.

Hipótesis específica 3

Ha: Existe relación entre los factores personales y Clima organizacional en el contexto Covid-19 de los colaboradores de Tawa Consulting SAC, Lima, 2021.

Ho: No existe relación entre los factores personales y Clima organizacional en el contexto Covid-19 de los colaboradores de Tawa Consulting SAC, Lima, 2021.

Tabla 17.

Coefficiente de correlación de Spearman: Factores Personales y Clima Organizacional

			Factores personales	Clima organizacional
Rho de Spearman	Factores personales	Coeficiente de correlación	1,000	,345
		Sig. (bilateral)	.	,042
		N	67	67
	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	,345	1,000
		Sig. (bilateral)	,042	.
		N	67	67

Fuente: SPSS v.25

El estadístico empleado tuvo un nexo significativo muy bajo ($r = 0.345$), entre los factores personales y Clima organizacional; de la misma forma, puesto que el $p_valor < 0.05$ es rechazada la hipótesis nula, y es aceptada la alterna, ya que sí existe un vínculo entre los factores personales y Clima organizacional en el contexto Covid-19 de los colaboradores de Tawa Consulting SAC, Lima, 2021.

V. DISCUSIÓN

En este proyecto, se ha conseguido probar el objetivo general el cual fue la relación entre el Estrés laboral y Clima organizacional en el contexto Covid-19 de los colaboradores de Tawa Consulting SAC, Lima, 2021. A tal efecto, para su análisis se tuvo como base a las definiciones según los autores Chiavenato (2015), define el estrés laboral como aquella urgencia de necesitar algo de forma rápido; poca calidad de supervisión; contexto de indecisión política; autoridad inapropiada para facultar responsabilidades; ambigüedad funcional; diferencia entre valores personales y organizacionales; variabilidad institucional y fracaso.

Asimismo, Chiavenato (2015), define el clima organizacional, como la calidad o el conglomerado de distintos aspectos del entorno (ambientales) notados y desarrollado por los integrantes de la compañía, e incide de manera poderosa en su desenvolvimiento. El proceso de resultados es relevante ya que se encuentra establecido tanto en los gráficos y tablas (estudio descriptivo), así mismo en el análisis inferencial. De la misma forma continuando la investigación, fue empleada la prueba de Rho de Spearman para así poder determinar el grado de correlación existente entre ambas variables las cuales fueron objetos de estudio. Dentro de los datos obtenidos para la variable estrés laboral señalan que 0% de los encuestados perciben un nivel bajo, un 64.19% lo perciben medio y un 35.82% lo perciben alto; mientras que para el fenómeno de estudio denominado clima organizacional se observó que del total de las personas encuestadas, un 7.46% perciben un nivel bajo, el 89.55% perciben un nivel medio y por ultimo un 2.99% lo perciben alto, sobresaliendo el medio en dicho fenómeno de estudio.

Asimismo, siguiendo esta investigación, se empleó la prueba estadística denominada Spearman, la cual facilitará el grado vinculatorio entre ambos fenómenos de estudio, constatando todos los datos obtenidos, en donde gracias a dicha prueba se obtuvo 0,434 en grado de correlación moderado y un (p) valor de $0,006 < 0.05$; en donde es rechazada la hipótesis nula y es aceptada la alterna. Confirmándose que se presenta un nexo entre el estrés laboral y clima organizacional en el contexto Covid-19 de los colaboradores de Tawa Consulting SAC, Lima, 2021. Dichos resultados tienen coincidencia con los conseguidos por Liza (2020), en su investigación titulada estrés laboral y clima organizacional en los

colaboradores de la empresa Buen Vivir S.A.C. 2020. La metodología fue descriptiva, correlativa y no experimental. Contando con la participación de 30 trabajadores. Concluyó, que se encontró un coeficiente de correlación de $r_s=1,00$ lo cual se interpretó como una relación elocuente y de gran impacto entre ambas variables.

De igual manera, se ha constatado el objetivo específico 1, que fue encontrar el nexo entre los factores ambientales y Clima organizacional en el contexto Covid-19 de los colaboradores de Tawa Consulting SAC, Lima, 2021. En tal sentido, para la evaluación de teorías, según el autor Chiavenato (2015), menciona que los factores ambientales, son el entorno y los elementos que los comprenden ya sea ambiental los cuales tienen un gran impacto en las compañías y los colaboradores. Siguiendo este proyecto de estudio, se empleó la prueba estadística denominada Spearman, la cual facilitará el grado vinculativo entre ambos fenómenos de estudio, constatando todos los datos obtenidos, en donde gracias a dicha prueba se obtuvo 0,410 en grado de correlación moderado y un (p) valor de $0,009 < 0,05$; en donde es rechazada la hipótesis nula y es aceptada la alterna. Dichos datos confirmarán que se presenta un nexo entre los factores ambientales y clima organizacional en el contexto Covid-19 de los colaboradores de Tawa Consulting SAC, Lima, 2021. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Mugurusa (2018), quien realizó un estudio denominado el estrés laboral y el clima organizacional de la empresa Inversiones Civiles Santa Rosa SAC-Mallay 2017. La metodología fue aplicada, descriptiva, correlativa y no experimental. Quien concluye que los datos obtenidos evidenciaron un nexo positivo y alto ($r_s=0,701$) entre ambos fenómenos investigados.

De tal forma, se ha constatado el objetivo específico 2, que fue encontrar el nexo entre los factores organizacionales y Clima organizacional en el contexto Covid-19 de los colaboradores de Tawa Consulting SAC, Lima, 2021. En tal sentido, para la evaluación de teorías, según el autor Chiavenato (2015), menciona que los factores organizacionales, hacen referencia a las fuerzas vinculadas con la compañía en sí. Inclusive en el momento que las compañías conformadas por conjuntos de personas, existe dimensiones macroscópicas que resultan como fuertes causales de estrés. Siguiendo este proyecto de estudio, se empleó la prueba estadística

denominada Spearman, la cual facilitará el grado vinculativo entre ambos fenómenos de estudio, constatando todos los datos obtenidos, en donde gracias a dicha prueba se obtuvo 0,306 en grado de correlación moderado y un (p) valor de $0,012 < 0,05$; en donde es rechazada la hipótesis nula y es aceptada la alterna. Dichos datos confirman que se presenta un nexo entre los factores organizacionales y clima organizacional en el contexto Covid-19 de los colaboradores de Tawa Consulting SAC, Lima, 2021. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Pastor (2018), quien realizó un estudio denominado “clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, lima 2017”. Fue en un estudio prospectivo, correlacional y a su vez transversal con un diseño no experimental. Para dicha investigación se empleó como herramientas la encuesta y el cuestionario. Se tuvo como población total de 280 colaboradores administrativos. Concluyó, que se encontró un coeficiente de correlación de $r_s = 0,941$ lo cual se interpretó como una correlación significativa alta.

Asimismo, se ha comprobado el objetivo específico 3, que fue encontrar el vínculo entre los factores personales y Clima organizacional en el contexto Covid-19 de los colaboradores de Tawa Consulting SAC, Lima, 2021. En tal sentido, para la evaluación de teorías, según el autor Chiavenato (2015), menciona que los factores personales de los sujetos y las diferencias que presentan ante otros pueden ocasionar estrés, aún más cuando se ven características específicas como vendría a ser muestra de rigidez, espontaneidad, emotividad, entre otras, generando que haya una necesidad en el individuo para ejecutar diversas funciones y que conlleva a que se genere ansiedad y tensión. Siguiendo este proyecto de estudio, se empleó la prueba estadística denominada Spearman, la cual facilitará el grado vinculativo entre ambos fenómenos de estudio, constatando todos los datos obtenidos, en donde gracias a dicha prueba se obtuvo 0,345 en grado de correlación moderado y un (p) valor de $0,042 < 0,05$; en donde es rechazada la hipótesis nula y es aceptada la alterna. Dichos datos confirman que existe relación entre los factores personales y Clima organizacional en el contexto Covid-19 de los colaboradores de Tawa Consulting SAC, Lima, 2021. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Mugurusa (2018), quien realizó un estudio denominado el estrés laboral y el clima

organizacional de la empresa Inversiones Civiles Santa Rosa SAC-Mallay 2017. La metodología fue aplicada, descriptiva, correlativa y no experimental. Quien concluye que los datos obtenidos evidenciaron un nexo positivo y alto ($r_s=0,701$) entre ambos fenómenos investigados.

VI. CONCLUSIONES

Primera: En lo que respecta al objetivo general buscó establecer el nexo entre el estrés laboral y el clima organizacional en el contexto Covid-19 de los colaboradores de Tawa Consulting SAC, Lima, 2021, en donde dichos resultados mostraron que ambas variables presentaron relación estadísticamente significativa, positiva moderada ($r_s = 0.434$), en donde su valor es < 0.05 en consecuencia, es rechazada la hipótesis nula, y es aceptada la alterna, ya que se presenta un nexo entre el Estrés laboral y Clima organizacional en el contexto Covid-19 de los colaboradores de Tawa Consulting SAC, Lima, 2021.

Segunda: Al respecto del objetivo específico 1, se determinó el nexo entre los factores ambientales y Clima organizacional en el contexto Covid-19 de los colaboradores de Tawa Consulting SAC, Lima, 2021, en donde el estadístico empleado tuvo un nexo significativo, positivo y moderado ($r_s = 0.410$), entre los factores ambientales y Clima organizacional; de la misma forma, puesto que el $p_valor < 0.05$ es rechazada la hipótesis nula, y es aceptada la alterna, ya que se presenta un nexo entre los factores ambientales y Clima organizacional en el contexto Covid-19 de los colaboradores de Tawa Consulting SAC, Lima, 2021.

Tercera: Al respecto del objetivo específico 2, se determinó el nexo entre los factores organizacionales y Clima organizacional en el contexto Covid-19 de los colaboradores de Tawa Consulting SAC, Lima, 2021, en donde el estadístico empleado tuvo un nexo significativo y muy bajo ($r_s = 0.306$), entre los factores organizacionales y Clima organizacional; de la misma forma, puesto que el $p_valor < 0.05$ es rechazada la hipótesis nula, y es aceptada la alterna, ya que sí existe un nexo entre los factores organizacionales y Clima organizacional en el contexto Covid-19 de los colaboradores de Tawa Consulting SAC, Lima, 2021.

Cuarta: Al respecto del objetivo específico 3, se determinó el nexo entre los factores personales y Clima organizacional en el contexto Covid-19 de los colaboradores de Tawa Consulting SAC, Lima, 2021, en donde el estadístico empleado tuvo un nexo significativo y muy bajo ($r_s = 0.345$), entre los factores personales y Clima organizacional; de la misma forma, puesto que el $p_valor < 0.05$ es rechazada la hipótesis nula, y es aceptada la alterna, ya que sí existe un vínculo entre los factores personales y Clima organizacional en el contexto Covid-19 de los colaboradores de Tawa Consulting SAC, Lima, 2021.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda ampliar el presente informe de investigación con una muestra más representativa con el fin de constatar y consolidar aquellos resultados encontrados en la presente investigación.

Segunda: Se recomienda a la empresa Tawa Consulting SAC generar incentivos remunerativos, ya sean bonos trimestrales o periódicos para los colaboradores, con el fin de mejorar desempeño laboral y con el clima organizacional.

Tercera: Se recomienda a la empresa Tawa Consulting SAC generar incentivos académicos para los colaboradores, con el fin de potenciar sus habilidades duras y blandas, ya que un trabajador capacitado cumplirá mejor sus funciones.

Cuarta: Se recomienda a la empresa Tawa Consulting SAC, mejorar las condiciones de trabajo, tales como horarios flexibles, implementos ergonómicos, materiales de oficina, y realizar pequeñas reuniones con el fin de interactuar entre los colaboradores.

REFERENCIAS

- Álvarez Silva, L. A., & Espinoza Samaniego, C. E. (2018). Diagnóstico de estrés laboral en los trabajadores de una empresa comercial. (U. E. Santo, Ed.) Centro Sur, 2(2). Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/336128006_Diagnostico_de_estres_laboral_en_los_trabajadores_de_una_empresa_comercial
- Ángulo R., Bayona, J., & Esparza, M. (12 de Noviembre 2020). *Estrés laboral en el sector servicios. Revista Le Bret (6)*. Bucaramanga, Colombia: Universidad Santo Tomás. pp. 351- 366. ISSN 2145-5996 (2012). Recuperado de <https://studylib.es/doc/8485353/estr%C3%A9s-laboral-en-el-sector-servicios>
- Araníbar, A. (2016). *Mejoramiento de la productividad y Minimización de costos de la consultoría Informática mediante el modelo de Teletrabajo*. (Tesis Título). Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3634/1/2016_Aran%C3%ADbar-D%C3%ADaz.pdf
- Astorga, I. (2009). *Relación entre el clima laboral y el nivel de estrés del personal en una institución educativa*. (Tesis Maestría). Recuperado de <https://repositorio.tec.mx/handle/11285/569591>
- Bisquerra, R. (2013). Educación emocional: Propuesta para educadores y familias. Desclee de Brouwer. Recuperado de <http://www.ub.edu/grop/wpcontent/uploads/2014/03/05-Educaci%C3%B3n-emocional-DB-portadaindice.pdf>.
- Cano, V. (2011). Síntomas que puede provocar el estrés laboral. Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés-S.E.A.S. http://webs.ucm.es/info/seas/estres_lab/sintomas.html
- Caplan, R., & Jones, K. (1975). Effects of work load, role ambiguity and type a personality on anxiety, depression and hearth rate. *Journal of Applied Psychology*, 60(6), 713-719

- Cerrón, C. y Poma, M. (2017). *El estrés laboral Y clima organizacional de los trabajadores de salud de las Micro redes de la Red De Salud Jauja- 2017.* (Tesis Título). Recuperado de <http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/412/POMA%20M.%20CERRON%20C..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chávez, L. (2016). *El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de Gestión Comercial de Electrosur S. A. en el periodo 2015.* (Tesis Título). Recuperado de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/80/1/chavez-lizbeth.pdf>
- Chávez, E. y Rodríguez, L. (2018). *Análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario sobre entornos personales de aprendizaje (PLE)*, Revista Ensayos Pedagógicos, 13(1), pp. 71-106. <http://dx.doi.org/10.15359/rep.13-1.4>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Brasil: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento Organizacional* (Tercera ed.). México: Interamericana Editores.
- Domínguez, L. Ramírez, A., y García, A. (2013). *El clima laboral como elemento del compromiso organizacional*. Revista Nacional de Administración 4º Edición, 59-70.
- García G. (2006). *Clima Organizacional: Hacia un nuevo modelo*. UNICAWA. Obtenido de UNICAWA.
- García, C. (12 de Noviembre 2020). *Estrés laboral en personal de la Unidad de Emergencia Ginecoobstétrica*. (Trabajo de grado). Hospital Clínico Regional Valdivia. Facultad de Medicina, Universidad Austral de Chile (2006).
- Gibson, J. y et al. (2013). *Organizaciones: COMPORTAMIENTO, ESTRUCTURA Y PROCESOS* (Trece ed.). México: INTERAMERICANA EDITORES. S.A.
- Gonzales, M. (2014). *Estrés y Desempeño Laboral” (Estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango)*. (Tesis Título). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>

- Gonzales, N. (12 de Noviembre 2020). *Estrés en el ámbito laboral de las instituciones de salud: Un acercamiento a narrativas cotidianas*. Argumentos [Online]. 2012, vol.25, n.70 [citado 2019-02-18], pp.171-194. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-2057952012000300009&lng=es&nrm=iso ISSN 0187-5795.
- Guevara, S. (2019). *Condiciones Laborales Y Estrés De Los Trabajadores Administrativos de la Corporación Petrolera SAC. Trompeteros, Loreto – 2014*. (Tesis Título). Recuperado de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2830/GUEVARA%20FARROMEQUE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ta Edición. México: McGraw HillM. Recuperado de: <http://gateofbooks.com/metodologia-de-la-investigacion-sampieri-6taedicion-pdf/>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A.
- Iniesta, A. y et al. (2016). *Guía sobre el manejo del estrés desde Medicina del Trabajo*. Barcelona: Sans Growing Brands.
- Ivancevich, M. J. (1989). *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw - Hill.
- Liza, J. (2020), *Estrés Laboral y Clima Organizacional en los colaboradores de la empresa Buen Vivir S.A.C. 2020*. (Tesis Título). Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/7106/Liza%20Neciosup%20Jos%C3%A9%20Jaime.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López, E. y Neyra, L. (2019), *El teletrabajo y el estrés laboral en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la provincia de Trujillo – Perú, 2019*. (Tesis Título). Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/5830/1/RE_ADMIN_EDSON.LOPEZ_LUIS.NEIRA_TELETRABAJO.ESTRES.LABORAL_DATOS.pdf
- Luthans F. (2008). *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw - Hill.

- Matteson, M., & Ivancevich, J. (1987). *Controlling work stress: effective human resource and management strategies*. London: Jossey-Bass Publishers.
- Perrewe, P., & Ganster, D. (1989). The impact of job demands and behavioral control on experienced job stress. *Journal of Organizational Behavior*, 10(3), 213-229.
- Miño, A. (12 de Noviembre 2020). *Clima organizacional y estrés laboral asistencial (burnout) en profesores de Enseñanza*. *Revista Psicología Científica.com* (2012). Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/285409687_Clima_organizacional_y_estres_laboral_asistencial_Burnout_en_profesores_de_ensenanza_media_Un_estudio_correlacional
- Mugurusa, J. (2018). *El estrés laboral y su influencia en el Clima Organizacional de la empresa Inversiones Civiles Santa Rosa Sac-Mallay 2017*. Recuperado de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1856/TFCE-03-11.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Naranjo, D. (2015). *La influencia del estrés laboral en el clima organizacional en la empresa de catering DEL VALLE, Quito, 2015*. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7647/1/T-UCE-0007-186i.pdf>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. (3° edición). Lima: Cepredim.
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL - SPC*. Lima.
- Pacheco Sananga, H. (2017). *Modelo de clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de las PYMES hoteleras de Riobamba*. *Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Recuperado de: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/6880?show=full>
- Pastor, A. (2018). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de Combustibles e Hidrocarburos, Lima 2017*. Recuperado de

http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf

Pintado, E. (2011). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL: Gerenciación y Liderazgo conductivo del talento humano* (Tercera ed.). Lima - Perú: Negocios Arco Iris S.R.L.

Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista Educación en Valores*, 1(25), 3-18. <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-envalores/v1n25/art01.pdf>

Salazar Estrada, José Guadalupe, Guerrero Pupo, Julio Cristóbal, Machado Rodríguez, Yadira Bárbara, & Cañedo Andalia, Rubén (12 de Noviembre 2020). *Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral*. *ACIMED*, 20(4), 67-75 (2009). Recuperado en 12 de noviembre de 2020, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001000004&lng=es&tlng=es.

Valderrama, S. Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Lima: San Marcos, 2014, 495 pp.

Wagner, J. y Hollenbeck, J. (2004), *Comportamiento organizativo: Consiguiendo la ventaja competitiva*. Recuperado de <https://www.marcialpons.es/libros/comportamiento-organizativo/9788497322454/>

ANEXOS

Anexo 3. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA DE MEDICIÓN
Estrés laboral	Chiavenato (2015), lo define como aquel estado emocional desagradable que se origina cuando las personas no se sienten seguras de su capacidad para afrontar un desafío vinculado con aquellos que es considerado de suma importancia o de gran valor.	El estrés laboral del trabajador es la respuesta de diferentes factores, estos pueden ser ambientales, organizacionales y personales.	Factores ambientales	Incertidumbre económica	1,2	Escala de Likert - Totalmente en desacuerdo - En desacuerdo - Indeciso - De acuerdo Totalmente de acuerdo
				Incertidumbre política	3,4	
				Incertidumbre tecnológica	5,6	
			Factores organizacionales	Demanda de las funciones	7,8	
				Estructura organizacional	9,10	
				Demandas interpersonales	11,12	
			Factores personales	Problemas familiares	13,14	
				Problemas económicos	15,16	
				Personalidad	17,18	
Clima organizacional	Chiavenato (2015), lo define como la calidad o la suma de características ambientales percibidas y experimentadas por los miembros de la organización, e influye poderosamente en su comportamiento.	Para la medición del clima organizacional se ha empleado el cuestionario de análisis el cual está relacionado con la realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y las condiciones laborales.	Realización personal	Desarrollo personal	1,2,3,4,5,6,7,8	Escala de Likert - Nunca - Casi nunca - Regular - Casi siempre - Siempre
				Desarrollo profesional	9,10	
			Involucramiento laboral	identificación con la institución	11,12,13,14,15	
				Compromiso con la institución.	16,17,18,19,20	
			Supervisión	Apoyo a las tareas	21,22,23,24,25	
				orientación a las tareasO	26,27,28,29,30	
			Comunicación	Fluidez en la comunicación	31,32,33,34,35,	
				Claridad en la comunicación	36,37,38,39,40	
			Condiciones laborales	Elementos materiales	41,42,43,44,45,	
				Elementos psicológicos	46,47,48,49,50	
Elementos económicos						

Fuente: Elaborado por el autor

Anexo 4. Instrumentos

Questionario Percepción del estrés laboral

Instrucciones:

Estimado personal de la empresa Tawa Consulting SAC, la presente encuesta tiene como propósito recopilar información sobre el estrés laboral dentro de su organización, para lo cual se agradece su apoyo. Cabe resaltar que esta encuesta es de carácter anónima y su procesamiento será reservado con fines de investigación por lo que le pedimos SINCERIDAD en sus respuestas.

Marca la opción con una "X" Donde:

1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Indeciso

4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo

N°	Ítems	1	2	3	4	5
1	Es buena la remuneración que percibe (monetaria o de otro tipo) en comparación con la de puestos similares en otras empresas					
2	La remuneración percibida es acorde al trabajo					
3	Tiene en claro los procedimientos MOF para realizar su trabajo					
4	Las políticas generales de la gerencia impidan el buen desempeño del trabajo					
5	El no contar con la tecnología adecuada disminuye la calidad del trabajo					
6	Se dispone de tecnología necesaria para facilitar el trabajo en la organización					
7	En la organización las funciones están claramente definidas					
8	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
9	Se siente comprometido con el éxito en la organización					
10	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
11	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros					
12	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
13	Le resultó difícil mantener el equilibrio entre su vida laboral y su vida personal al trabajar en esta empresa					
14	La fatiga y el cansancio del trabajo influyen en las relaciones familiares					
15	Hay problemas con las horas extras (demasiadas, anunciadas demasiado tarde, no suficientemente compensadas en tiempo o en dinero, etc.)					
16	Considera que recibe una justa retribución económica por las labores desempeñadas					
17	Reacciona de manera desfavorable a las críticas cuando son injustificadas					
18	Cree que la única manera de hacer bien un trabajo es hacerlo usted mismo					

Cuestionario Percepción del Clima Organizacional

Estimado trabajador: a continuación, encontrará un cuestionario para medir la percepción de clima organizacional. Son cinco escalas. Le agradeceremos que lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x), solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

5) Siempre 4) Casi siempre 3) Regular 2) Casi nunca 1) Nunca

N°	Ítems	1	2	3	4	5
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
3	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
4	Se valoran los altos niveles de desempeño.					
5	Los supervisores expresan reconocimientos por los logros.					
6	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
7	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
8	La empresa promueve el desarrollo personal.					
9	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
10	Se reconocen los logros en el trabajo.					
11	Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
12	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
13	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
14	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
15	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
16	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
17	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
18	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
19	Hay clara definición de visión, misión o planes estratégicos.					
20	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
21	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
22	En la organización, e mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
23	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
24	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
25	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
26	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
27	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
28	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
29	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
30	Existe un trato justo en la institución.					
31	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					

32	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
33	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
34	Existen suficientes canales de comunicación.					
35	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
36	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
37	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
38	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
39	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
40	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.					
41	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
42	Los objetivos de trabajo son retadores.					
43	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.					
44	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
45	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
46	Existe buena administración de los recursos.					
47	La remuneración es atractiva con respecto con la de otras organizaciones.					
48	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
49	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

Anexo 6. Matriz de coherencia

Problema	Objetivos	Hipótesis
Generales		
¿Cuál es la relación entre el Estrés laboral y Clima organizacional en el contexto Covid-19 de los colaboradores de Tawa Consulting SAC, Lima, 2021?	Determinar la relación entre el Estrés laboral y Clima organizacional en el contexto Covid-19 de los colaboradores de Tawa Consulting SAC, Lima, 2021	Existe relación entre el Estrés laboral y Clima organizacional en el contexto Covid-19 de los colaboradores de Tawa Consulting SAC, Lima, 2021.
Específicos		
¿Cuál es la relación entre los factores ambientales y Clima organizacional en el contexto Covid-19 de los colaboradores de Tawa Consulting SAC, Lima, 2021?	Determinar la relación entre los factores ambientales y Clima organizacional en el contexto Covid-19 de los colaboradores de Tawa Consulting SAC, Lima, 2021.	Existe relación entre los factores ambientales y Clima organizacional en el contexto Covid-19 de los colaboradores de Tawa Consulting SAC, Lima, 2021.
¿Cuál es la relación entre los factores organizacionales y Clima organizacional en el contexto Covid-19 de los colaboradores de Tawa Consulting SAC, Lima, 2021?	Determinar la relación entre los factores organizacionales y Clima organizacional en el contexto Covid-19 de los colaboradores de Tawa Consulting SAC, Lima, 2021.	Existe relación entre los factores organizacionales y Clima organizacional en el contexto Covid-19 de los colaboradores de Tawa Consulting SAC, Lima, 2021.
¿Cuál es la relación entre los factores personales y Clima organizacional en el contexto Covid-19 de los colaboradores de Tawa Consulting SAC, Lima, 2021?	Determinar la relación entre los factores personales y Clima organizacional en el contexto Covid-19 de los colaboradores de Tawa Consulting SAC., Lima, 2021.	Existe relación entre los factores personales y Clima organizacional en el contexto Covid-19 de los colaboradores de Tawa Consulting SAC, Lima, 2021.

Anexo 7. Autorización de la empresa para realizar la investigación



Lima, 01 de Setiembre del 2020

Conste por la presente la empresa TAWA CONSULTING S.A.C. con RUC. 20512574212 domiciliada en av. La mar N°1120 Miraflores-Lima y en su representación Víctor Cueto Bustamante, se autoriza al Sr. Javier Iván Condori Real identificado con DNI. 43269368 estudiante de la carrea de Administración de la Universidad Cesar Vallejo sede Callao, a lo siguiente:

- *Desarrollar el estudio de investigación en las instalaciones de la empresa y uso de la información general.*
- *Considerar el nombre de la empresa en el título del estudio de investigación.*
- *La publicación del estudio de investigación en el repositorio de la universidad*

Se expide la presente constancia a petición del interesado con el fin de obtener el título profesional de Administración, teniendo una confidencialidad en los datos.

Atentamente,

Víctor Cueto Bustamante
Sub Gerente de Remuneraciones



Anexo 8. Validación de instrumentos

FICHA PARA VALIDACIÓN DE JUEZ EXPERTO

INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

1. Nombre y Apellido: VICTOR FABIAN ROMERO ESCALANTE
2. Profesión: ADMINISTRADOR DE EMPRESAS
3. Grado académico: MAGÍSTER EN FINANZAS
4. Institución donde labora: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
5. Cargo: DOCENTE

VARIABLE: ESTRÉS LABORAL

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la EP de Administración de la UCV, en la sede Lima-Norte, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optare el título profesional de Licenciado en Administración. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda marcar (x) si es pertinente o no, y hacemos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación

Ítems / pregunta	Es pertinente	No es pertinente	Observaciones
1	X		
2	X		
3	X		
4	X		
5	X		
6	X		
7	X		
8	X		
9	X		
10	X		
11	X		
12	X		
13	X		
14	X		
15	X		
16	X		
17	X		
18	X		

 <u>Mr. Victor Fabian Romero Escalante</u> Firma y DNI del experto	Fecha ____ / ____ / ____
---	--------------------------

FICHA PARA VALIDACIÓN DE JUEZ EXPERTO

INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

1. Nombre y Apellido:
2. Profesión:
3. Grado académico:
4. Institución donde labora:
5. Cargo:

VARIBLE: CLIMA ORGANIZACIONAL

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la EP de Administración de la UCV, en la sede Lima-Norte, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optare el título profesional de Licenciado en Administración. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda marcar (x) si es pertinente o no, y hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación

Ítems / pregunta	Es pertinente	No es pertinente	Observaciones
1	X		
2	X		
3	X		
4	X		
5	X		
6	X		
7	X		
8	X		
9	X		
10	X		
11	X		
12	X		
13	X		
14	X		
15	X		
16	X		
17	X		
18	X		
19	X		
20	X		
21	X		
22	X		
23	X		
24	X		
25	X		

26	X		
27	X		
28	X		
29	X		
30	X		
31	X		
32	X		
33	X		
34	X		
35	X		
36	X		
37	X		
38	X		
39	X		
40	X		
41	X		
42	X		
43	X		
44	X		
45	X		
46	X		
47	X		
48	X		
49	X		
50	X		

 <p>Mg. Víctor Fabián Romero Escalante</p> <p>Firma y DNI del experto</p>	<p>Fecha ____ / ____ / ____</p>
--	---------------------------------

PD. Se adjunta instrumento(s) y matriz de consistencia

FICHA PARA VALIDACIÓN DE JUEZ EXPERTO

INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

1. Nombre y Apellido: Juliana Cristina Alvarez Rodríguez
2. Profesión: Licenciada en Administración de empresas
3. Grado académico: Magister en Gerencia en Proyectos Empresariales
4. Institución donde labora: Universidad César Vallejo
5. Cargo: Docente PFA

VARIBLE: ESTRÉS LABORAL

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la EP de Administración de la UCV, en la sede Lima-Norte, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optare el título profesional de Licenciado en Administración. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda marcar (x) si es pertinente o no, y hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación

Ítems / pregunta	Es pertinente	No es pertinente	Observaciones
1	X		
2	X		
3	X		
4	X		
5	X		
6	X		
7	X		
8	X		
9	X		
10	X		
11	X		
12	X		
13	X		
14	X		
15	X		
16	X		
17	X		
18	X		

 09304074 Firma y DNI del experto	Fecha <u>16 / 6 / 2021</u>
--	----------------------------

PD. Se adjunta instrumento(s) y matriz de consistencia

FICHA PARA VALIDACIÓN DE JUEZ EXPERTO

INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

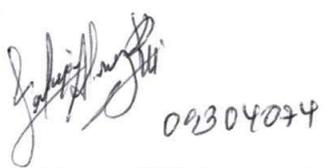
1. Nombre y Apellido: Juliana Cristina Alvarez Rodríguez
2. Profesión: Licenciada en Administración de empresas
3. Grado académico: Magister en Gerencia en Proyectos Empresariales
4. Institución donde labora: Universidad César Vallejo
5. Cargo: Docente PFA

VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la EP de Administración de la UCV, en la sede Lima-Norte, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optare el título profesional de Licenciado en Administración. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda marcar (x) si es pertinente o no, y hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación

Ítems / pregunta	Es pertinente	No es pertinente	Observaciones
1	X		
2	X		
3	X		
4	X		
5	X		
6	X		
7	X		
8	X		
9	X		
10	X		
11	X		
12	X		
13	X		
14	X		
15	X		
16	X		
17	X		
18	X		
19	X		
20	X		
21	X		
22	X		
23	X		
24	X		
25	X		

26	X		
27	X		
28	X		
29	X		
30	X		
31	X		
32	X		
33	X		
34	X		
35	X		
36	X		
37	X		
38	X		
39	X		
40	X		
41	X		
42	X		
43	X		
44	X		
45	X		
46	X		
47	X		
48	X		
49	X		
50	X		

 <p>Firma y DNI del experto</p>	<p>Fecha <u>16</u> / <u>16</u> / <u>2021</u></p>
--	--

PD. Se adjunta instrumento(s) y matriz de consistencia

FICHA PARA VALIDACIÓN DE JUEZ EXPERTO

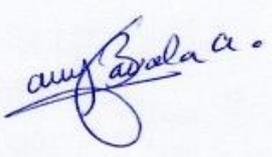
INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

1. Nombre y Apellido: Fanny Esperanza Zavala Alfaro
2. Profesión: Economía
3. Grado académico: Economía
4. Institución donde labora: Docente
5. Cargo: UCV

VARIBLE: ESTRÉS LABORAL

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la EP de Administración de la UCV, en la sede Lima-Norte, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optare el título profesional de Licenciado en Administración. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda marcar (x) si es pertinente o no, y hacemos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación

Ítems / pregunta	Es pertinente	No es pertinente	Observaciones
1	X		
2	X		
3	X		
4	X		
5	X		
6	X		
7	X		
8	X		
9	X		
10	X		
11	X		
12	X		
13	X		
14	X		
15	X		
16	X		
17	X		
18	X		

 Firma y DNI del experto	Fecha ____ / ____ / ____
--	--------------------------

PD. Se adjunta instrumento(s) y matriz de consistencia

FICHA PARA VALIDACIÓN DE JUEZ EXPERTO

INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

1. Nombre y Apellido: Fanny Esperanza Zavala Alfaro
2. Profesión: Economista
3. Grado académico: Economista
4. Institución donde labora: UCV
5. Cargo: Docente

VARIBLE: CLIMA ORGANIZACIONAL

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la EP de Administración de la UCV, en la sede Lima-Norte, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optare el título profesional de Licenciado en Administración. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda marcar (x) si es pertinente o no, y hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación

Ítems / pregunta	Es pertinente	No es pertinente	Observaciones
1	X		
2	X		
3	X		
4	X		
5	X		
6	X		
7	X		
8	X		
9	X		
10	X		
11	X		
12	X		
13	X		
14	X		
15	X		
16	X		
17	X		
18	X		
19	X		
20	X		
21	X		
22	X		
23	X		
24	X		
25	X		

26	X		
27	X		
28	X		
29	X		
30	X		
31	X		
32	X		
33	X		
34	X		
35	X		
36	X		
37	X		
38	X		
39	X		
40	X		
41	X		
42	X		
43	X		
44	X		
45	X		
46	X		
47	X		
48	X		
49	X		
50	X		

 <p>Firma y DNI del experto</p>	<p>Fecha ___ / ___ / ___</p>
--	------------------------------

PD. Se adjunta instrumento(s) y matriz de consistencia

Anexo 9. Cuestionarios en formularios de Google

Variable: estrés laboral

Cuestionario Percepción del estrés laboral

Instrucciones:

Estimado personal de la empresa Tawa Consulting SAC, la presente encuesta tiene como propósito recopilar información sobre el estrés laboral dentro de su organización, para lo cual se agradece su apoyo. Cabe resaltar que esta encuesta es de carácter anónima y su procesamiento será reservado con fines de investigación por lo que le pedimos SINCERIDAD en sus respuestas.

Marca la opción con una "X" Donde:

- 1 = Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Indeciso
- 4 = De acuerdo
- 5 = Totalmente de acuerdo

***Obligatorio**

PREGUNTAS

1. ¿Es buena la remuneración que percibe (monetaria o de otro tipo) en comparación con la de puestos similares en otras empresas? *

Variable: clima organizacional

Cuestionario Percepción del Clima Organizacional

Estimado trabajador: a continuación encontrará un cuestionario para medir la percepción de clima organizacional. Son cinco escalas. Le agradeceremos que lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x), solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

- 1) Nunca
- 2) Casi nunca
- 3) Regular
- 4) Casi siempre
- 5) Siempre

*Obligatorio

PREGUNTAS

1. Existen oportunidades de progresar en la institución. *

- 1
- 2

Anexo 10. Variables en el SPSS v.25

*DATA JAVIER.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Factoresam...	Numérico	2	0	Factores ambientales	Ninguno	Ninguno	7	Derecha	Escala	Entrada
2	Factoresorg...	Numérico	2	0	Factores organizacionales	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
3	Factoresper...	Numérico	2	0	Factores personales	Ninguno	Ninguno	9	Derecha	Escala	Entrada
4	EstrésLaboral	Numérico	2	0	Estrés Laboral	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
5	Realización...	Numérico	2	0	Realización personal	Ninguno	Ninguno	9	Derecha	Escala	Entrada
6	Involucramie...	Numérico	2	0	Involucramiento laboral	Ninguno	Ninguno	7	Derecha	Escala	Entrada
7	Supervisión	Numérico	2	0	Supervisión	Ninguno	Ninguno	7	Derecha	Escala	Entrada
8	Comunicación	Numérico	2	0	Comunicación	Ninguno	Ninguno	7	Derecha	Escala	Entrada
9	Condiciones...	Numérico	2	0	Condiciones laborales	Ninguno	Ninguno	7	Derecha	Escala	Entrada
10	Climaorgani...	Numérico	3	0	Clima organizacional	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
11	Factores_A...	Numérico	8	0	Factores ambientales	{1, Bajo}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
12	Factores_O...	Numérico	8	0	Factores organizacionales	{1, Bajo}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
13	Factores_p...	Numérico	8	0	Factores personales	{1, Bajo}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
14	Estres_laboral	Numérico	8	0	Estres laboral	{1, Bajo}...	Ninguno	7	Derecha	Nominal	Entrada
15	Clima_organ...	Numérico	8	0	Clima organizacional	{1, Bajo}...	Ninguno	11	Derecha	Nominal	Entrada
16	Realización...	Numérico	8	0	Realización personal	{1, Bajo}...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
17	Involucramie...	Numérico	8	0	Involucramiento laboral	{1, Bajo}...	Ninguno	25	Derecha	Nominal	Entrada
18	Supervisión...	Numérico	8	0	Supervisión	{1, Bajo}...	Ninguno	19	Derecha	Nominal	Entrada
19	Comunicaci...	Numérico	8	0	Comunicación	{1, Bajo}...	Ninguno	20	Derecha	Nominal	Entrada
20	Condiciones...	Numérico	8	0	Condiciones laborales	{1, Bajo}...	Ninguno	23	Derecha	Nominal	Entrada
21											
22											
23											
24											
25											

Vista de datos Vista de variables