



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Estrés laboral y clima organizacional en trabajadores del
Juzgado de familia de una Corte Superior de Justicia de San
Martín**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Peralta Sanchez, Nelly Maribel (*orcid.org/0000-0003-0334-1321*)

ASESORA:

Dra. Cotrina Cabrera, Maria Elena (*orcid.org/0000-0003-0289-1786*)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación lo dedico con mucho amor a Dios, por bríndame la motivación diaria para continuar, sabiendo que con él puedo conseguir mis objetivos, así mismo dedicarlo a mi familia, quien fervientemente confió en mí y en las competencias que he brindado para alcanzar lo que me propuse.

La autora.

Agradecimiento

Estoy agradecida de todos aquellos que me apoyaron en el camino que emprendí hacia un tiempo atrás en el fortalecimiento y desarrollo de mi carrera profesional, contando con ellos para poder alcanzarlo, agradecer en primer lugar a Dios, por darme la oportunidad de continuar, a mi familia por confiar en que conseguiría llegar de manera exitosa hasta el final, también a mis compañeros de trabajo, y a quienes participaron del estudio. Finalmente, agradecer a la institución quien me abrió las facilidades para poder desarrollar la presente investigación, con todos muchas gracias.

La autora

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III.METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES.....	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Niveles de estrés laboral en trabajadores	18
Tabla 2 Niveles de la dimensión superiores del estrés laboral	19
Tabla 3 Niveles de la dimensión recursos del estrés laboral	19
Tabla 4 Niveles de la dimensión recursos del estrés laboral.....	20
Tabla 5 Niveles de clima organizacional en trabajadores	20
Tabla 6 Niveles de la dimensión confianza del clima organizacional	21
Tabla 7 Niveles de la dimensión apoyo del clima organizacional.....	22
Tabla 8 Niveles de la dimensión comunicación del clima organizacional	22
Tabla 9 Niveles de la dimensión presión del clima organizacional	23
Tabla 10 Niveles de la dimensión reconocimiento del clima organizacional	23
Tabla 11 Prueba de normalidad	24
Tabla 12 Relación entre estrés laboral y clima organizacional.....	25
Tabla 13 Relación entre la dimensiones de estrés laboral y clima organizacional	26

Índice de figuras

Figura 1. Esquema del diseño de investigación correlacional.....	14
Figura 2 Niveles de estrés laboral	18
Figura 3 Niveles de estrés laboral en trabajadores	21
Figura 4 Distribución de puntos.....	25

RESUMEN

El presente estudio tuvo como finalidad encontrar la relación entre estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores del juzgado de familia de San Martín, teniendo como población a los 32 trabajadores que forman parte de las distintas sedes que conforman el circuito funcional de la entidad mencionada. La investigación se planteó a través del enfoque cuantitativo, siendo de tipo básica, transaccional, además de ajustarse al diseño no experimental, correlacional descriptivo. Para el recojo de la información se empleó el cuestionario de estrés laboral OTI-OMS en la adaptación de (), además del cuestionario de clima organizacional de Bautista (2021), los cuales cuentan con validez y confiabilidad, utilizando la escala likert, para la determinación del resultado se utilizó el coeficiente de Pearson por las características de normalidad. Se halló que existe relación entre las variables estudiadas, siendo esta de intensidad alta $Rho=-0.878$, con significancia <0.001 , lo cual indica que a mayores índices de estrés en los trabajadores mayor serán las percepciones de un clima organizacional negativo; así mismo se identifica que el nivel más resaltante en estrés laboral es el medio (40.6%), y el nivel que más destaca en el clima organizacional es el medio (46.9%).

Palabras clave: estrés laboral, clima organizacional, trabajadores, juzgados de familia.

ABSTRACT

The purpose of this study was to find the relationship between work stress and organizational climate in the workers of the family court of San Martín, having as a population the 32 workers who are part of the different offices that make up the functional circuit of the aforementioned entity. The research was proposed through the quantitative approach, being basic, transactional, in addition to adjusting to the non-experimental, descriptive correlational design. For the collection of information, the OTI-WHO work stress questionnaire was used in the adaptation of (), in addition to the organizational climate questionnaire of Bautista (2021), which have validity and reliability, using the likert scale, for the The determination of the result was obtained by the Pearson coefficient for the characteristics of normality. It was found that there is a relationship between the variables studied, this being of high intensity $Rho=-0.878$, with significance <0.001 , which indicates that the higher stress indices in older workers will be the perceptions of a negative organizational climate; Likewise, it is identified that the most outstanding level in work stress is the medium (40.6%), and the level that most stands out in the organizational climate is the medium (46.9%).

Keywords: work stress, organizational climate, workers, family courts.

I. INTRODUCCIÓN

Los espacios de trabajo, en la actualidad, sostienen un gran valor en la vida de las personas, siendo este un segundo hogar para muchos; sin embargo, en estos existen algunas situaciones que conllevan a que los servidores de las instituciones los perciban de forma adversa, encontrando dificultades que propician conflictos individuales y otros que involucran a un conjunto, esto sumado a la gran crisis mundial, ha propiciado que los espacios de trabajo en entidades públicas sean visualizados de forma negativa.

La organización mundial de la salud (2016) señaló que el desequilibrio en la salud mental causada por el exceso de trabajo y las cargas en las funciones de los trabajadores se le denomina estrés laboral, la cual afecta sin distinción alguna a los colaboradores de distintas instituciones; un reporte de la Organización Panamericana de la Salud (2018), encontró que el 45% de los trabajadores activos presentan síntomas y signos de desgaste a causa de las actividades realizadas en sus funciones.

El fondo de las Naciones Unidas (2019), encontró que al menos 7500 personas mueren anualmente a causa de estrés laboral y otras enfermedades, haciendo visible de esta manera una problemática global, señalando que los principales indicadores de alerta es el desgaste físico, la pérdida de sueño, el desinterés por las acciones que ejecutan dentro de sus puestos de trabajo, además de la desmotivación que señalan de manera oral en los reportes anuales.

Otra de las problemáticas que aqueja a los trabajadores son las condiciones en las cuales se realiza su trabajo, valorizando de forma contundente el clima en el cual se ejecutan las labores asignadas, según Graet Place to Work (GPTW, 2020), los colaboradores de las entidades más grandes a nivel mundial indican que el ambiente en que el trabajan, sumado a las relaciones que conllevan con sus pares y jefes son clave para poder ejecutar de manera apropiada sus labores, indicando de esta manera que el clima organizacional es un vector muy importante para calificar el éxito de una empresa.

Cultural Assessment Associate (2020), en su reporte anual de cultura organizacional, identificó que el 16% de las entidades públicas y privadas cuentan con planes consolidados para el manejo y crecimiento del recurso humano,

siendo así que el 46% de las organizaciones empieza sus labores anualmente sin contar con estrategias que fundamenten el camino que seguirán sus profesionales para el desarrollo de sus competencias y sus cualidades en la entidad. Además, que el 56% de los trabajadores indicó que en algún momento del año han sufrido de estrés laboral a causa de conflictos entre los miembros de la institución y por una gestión inadecuada de las funciones asignadas a los colaboradores.

En Latinoamérica, la Organización latinoamericana de trabajadores (OLT, 2020), ha indicado que, tras la pandemia, los índices de desajuste en el personal han incrementado del 36% al 61%, encontrando resistencia para la adaptación del trabajo, carga laboral y escaso salario como los principales factores que han influenciado para que los servidores desencadenen estrés laboral. Cifras similares son las encontradas por Organización internacional de trabajadores (OTI, 2020), quienes señalan que luego del confinamiento y las medidas de restricción los trabajadores han sufrido un incremento en estrés laboral, a causa de las adaptaciones que han tenido que asumir para continuar con sus funciones, hallando que el 64% de personas mayores de 30 años padecen de signos asociados a estrés, siendo el 60% de este trabajador del sector público.

Por su parte, en Perú, Hay Group (2018), indica que uno de los factores ligados directamente con el malestar de los trabajadores en entidades públicas, son las escasas prestaciones que se les brinda para poder generar un adecuado desenvolvimiento en las funciones asignadas, siendo así que el 82% señala que ha padecido de síntomas relacionados al estrés en el trabajo, dicha cifra se sostiene con lo encontrado por La República (2021), la cual señala que el 19.5% de trabajadores estatales posee estrés a causa de las condiciones labores en las que ejerce sus actividades.

Además, que según Seghieri et al (2017), en el país las condiciones que poseen las organizaciones del estado presentan carencias que se reflejan en la estructura de la entidad, muestra de ello es que ningún organismo estatal alcanzó los criterios básicos para pertenecer al ranking nacional de entidades ideales para trabajar elaborado por el GTPW el año pasado (Blanco et al, 2021).

En el plano local, se encontró una Corte Superior de Justicia San Martín, la cual es una entidad perteneciente al Ministerio de Justicia, en la cual laboran en la

actualidad 32 servidores públicos, en estos se observó dificultades para poder concretar sus labores de manera idónea, se reconocen signos de cansancio, disfunción en las acciones que ejecutan, presentando debilidades al momento de concretar las acciones encomendadas, además de poseer características de agotamiento emocional; por otro lado, se evidenció que existen condiciones disminuidas en los espacios laborales las cuales originan dificultades en las relaciones interpersonales de los colaboradores, encontrando deficiencias en la organización de las funciones asignadas, además se identifican limitaciones en la comunicación entre los actores de las diversas sedes locales, percibiéndose un trabajo aislado por cada organismo.

Debido a la problemática presentada se plantea el problema de investigación ¿Cuál es la relación entre estrés laboral y clima organizacional en una Corte Superior de Justicia San Martín?

Este estudio reafirmó su justificación teórica en la necesidad de contribuir a la actualización de información de estrés laboral y clima organizacional en la entidad pública antes mencionada, además de contrastar los aportes bibliográficos; se justificó metodológicamente en la utilización de estrategias innovadoras para el recojo de información, usando técnicas de observación, además de la adaptación de los cuestionarios para con esto garantizar el recojo de información objetiva; la justificación práctica procuró encontrar respuesta a los problemas señalados, al determinar la vinculación entre los fenómenos estudiados se pudo brindar de forma contundente una posible solución.

Se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre estrés laboral y clima organizacional en un Juzgado de familia de la Corte Superior de Justicia San Martín. Los objetivos específicos: Identificar los niveles de estrés laboral en los servidores evaluados; Describir los niveles de clima organizacional; identificar la relación entre las dimensiones del estrés laboral y dimensiones del clima organizacional en una Corte Superior de Justicia San Martín.

Como hipótesis se tuvo: Existe relación significativa entre el estrés laboral y clima organizacional en trabajadores de un Juzgado de familia de la Corte Superior de Justicia San Martín.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel nacional tenemos:

Ayay & Azan (2018), concretizaron un estudio en la ciudad de San Martín, con la intención de verificar la relación entre estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores de una entidad con vinculaciones estatales, de procedencia mixta en su gestión, para la cual evaluó a 64 colaboradores, usando el enfoque de estudio cuantitativo, tipo de investigación no experimental, diseño correlacional descriptivo. Los resultados revelaron que existe relación inversa, sin embargo, esta es de nivel muy bajo ($r=-0.199$), sig. <0.005 , indicando así que los trabajadores señalan mejores formas de enfrentar las adversidades laborales cuando el ambiente donde desarrollan sus actividades les brinda condiciones de seguridad, estima, valía y adecuado liderazgo, pasando lo inverso con quienes consiguieron puntuaciones altas en estrés laboral.

Saldaña & Sánchez (2018), precisaron un estudio en la ciudad de San Martín, estudiando a sujetos que mantenían vínculo laboral con entidades del estado del sector minero, su muestra estuvo compuesta por 50 trabajadores, de ambos sexos. La metodología fue de tipo no experimental, a través del enfoque cuantitativo y diseño correlacional descriptivo. Los resultados señalaron que se acepta la hipótesis nula, debido a que la relación encontrada excede el margen de error permitido, en decir se sostiene que estas variables no se vinculan de ninguna forma, siendo fenómenos paralelos.

Garivondo (2017), desarrollaron una investigación en Lima con la intención de determinar la relación entre estrés laboral y clima organizacional, la cual la realizó en la ciudad de Lima, aplicada en trabajadores públicos del Ministerio de vivienda, el tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo, desarrollando un tipo de estudio no experimental, de diseño correlacional descriptivo, usando una muestra de 225 sujetos, compuesta por varones y mujeres los cuales tenían vínculo laboral con el Ministerio antes mencionado. Entre los resultados se encontró que existe relación entre los vectores estudiados, $r= -0.541$ la cual es de intensidad media, de direccionalidad negativa, con significancia <0.01 , señalando que existe vinculación entre los comportamientos que generan conflicto entre los trabajadores y las formas en cómo estos sobrellevan las actividades planteadas

en el trabajo que desarrollan, es decir, que a mejores condiciones de clima en el espacio laboral traerían consigo la reducción de niveles de angustia que poseen los colaboradores.

Cayllahua (2021), llevó a cabo un estudio con el objetivo general de encontrar la relación entre el estrés que padecen los trabajadores con respecto al clima organizacional que se genera en la municipalidad de Cuzco, desarrolla en una población de 180 servidores públicos, entre varones y mujeres. La metodología de la investigación fue de enfoque cuantitativo, el tipo de trabajo fue no experimental, desarrollando el diseño descriptivo correlacional, encontrando correlación inversa entre las variables de estudio ($r=-0,606$), siendo de intensidad media alta con significancia <0.005 , además de vinculación entre la dimensión comunicación de clima organizacional y estrés laboral ($r=-0.612$), reafirmando así que el ambiente en el cual se desarrollan las actividades de trabajo determinan o influyen las condiciones personales en perspectiva a cómo es que visualizan el agotamiento y molestia en los trabajadores.

Asmatt & Varas (2021), ejecutaron un estudio en la ciudad de Chimbote, buscando identificar, en los trabajadores de una entidad pública, la relación entre estrés laboral y clima organizacional. Teniendo como sujetos de estudio una muestra compuesta por 303 colaboradores, entre nombrados, contratados y estables. Se emplearon técnicas estructuradas para el recojo de información, usando el enfoque cuantitativo, metodología no experimental, con el diseño correlacional descriptivo. Los resultados indicaron que existe relación inversa medianamente alta ($Rho=-0.724$), lo cual señalaría que los trabajadores que perciben un clima inadecuado son aquellos que presentan mayores síntomas y signos de estrés laboral, sin embargo, aquellos que consiguieron puntuaciones mínimas en estrés laboral son quienes visualizan de mejor manera el ambiente en el cual desarrollan sus labores, marcando de esta manera la asociación entre estos fenómenos.

Cena (2021), pretendió identificar la relación entre el estrés laboral y clima organizacional que se presenta en los trabajadores de una entidad pública relacionada a un Ministerio, la cual se desarrolló en la ciudad de Huaráz, esta tuvo como objetos de estudio a 23 trabajadores estatales. La metodología empleada

fue la cuantitativa, tomando el tipo de investigación no experimental, usando el diseño de estudio correlacional descriptivo. Los resultados correlacionales señalan la comprobación de la hipótesis, es decir a mejores resultados en el clima organizacional son menores las afectaciones que reciben los colaboradores a causa del estrés laboral, así mismo que a mejores formas de afrontar las adversidades laborales mayores posibilidades de establecer un adecuado clima de trabajo, esta vinculación inversa tuvo un coeficiente de $Rho=-0.800$, sig. <0.001 , además en los resultados descriptivos se halló que el 39.1% se estableció en el nivel alto de estrés y percibe como no favorable el clima organizacional, además el 43.5% posee nivel elevado de agotamiento emocional y percibe como adverso el clima organizacional, por su parte el 45.3% se establece en el nivel alto de despersonalización y clima no favorable, además el 30.4% señala nivel bajo de realización personal y ve como negativo el clima organizacional.

Chuquimallco (2018), pretendió encontrar la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en una entidad estatal de la ciudad de Cusco, ejecutando su estudio en 80 servidores públicos, empleando la metodología cuantitativa, tipo de investigación no experimental, transversal, además del diseño de estudio correlacional descriptivo, los resultados demostraron que existe relación entre las variables intervenidas, esta fue de direccionalidad inversa ($Rho=-0.549$), con intensidad media baja, significativa al <0.001 , precisando que los colaboradores que visualizan que poseen las condiciones acordes en su espacio de trabajo con aquellos que poseen mejores respuestas al momento de afrontar el estrés en su trabajo.

A nivel internacional tenemos:

Baillón & Cedeño (2022), plantean el clima organizacional y estrés laboral cumplen un rol muy importante dentro de las entidades, buscando encontrar la relación entre estas variables, este estudio se ejecutó en la provincia de Manabí, empleando el tipo de investigación básico, no experimental, descriptivo. Su muestra estuvo conformada por 78 miembros de un organismo estatal correspondiente al Ministerio de Educación de Ecuador, además se tomaron revisiones bibliográficas anteriores para poder sostener los hallazgos en el mismo. Los principales resultados indican que se halla relación inversa entre los vectores

estudiados $Rho=-0.653$, lo cual indica que las condiciones favorables que se encuentren en la institución afectan a la reducción o aumento del estrés en los colaboradores, hallando además niveles altos de estrés (63%).

Thakre & Shorff (2017), buscó encontrar la relación entre el estrés laboral y clima organizacional, junto al desempeño laboral en trabajadores estatales en la ciudad de Mumbai, esta desarrolló su recojo de información en diversas entidades pertenecientes a organismo gubernamentales, siendo su muestra de 120 colaboradores, desarrollaron el estudio con metodología cuantitativa, con tipo de investigación no experimental, siguiendo el diseño correlacional descriptivo, determinando que existe relación inversa entre los fenómenos mencionados ($Rho=-0.623$), de intensidad media alta, $sig <0.001$, lo cual señalaría que las mejores respuestas frente al estrés y que perciben de mejor manera su desarrollo laboral son quienes indican que su entidad cuenta con las condiciones necesarias para propiciar un ambiente de tranquilidad, además de mostrar responsabilidad con sus servidores.

Cruz et al. (2018), llevaron a cabo un estudio en Parabaía, teniendo como propósito describir la relación entre clima organizacional y estrés laboral en trabajadores estatales que pertenecen a entidades del rubro educación universitaria, siendo la muestra de 206 colaboradores. Se empleó la metodología de enfoque cuantitativo, tipo de investigación cuantitativa, de diseño correlacional descriptiva. Los resultados indicaron que el 82.9% se establecieron en el nivel tolerable de estrés, mientras que el 17% en el nivel estrés grave, además que se marca la cohesión entre los compañeros de trabajo, siendo esto vinculado a la forma en que se asocia al buen clima organizacional, plateando como hipótesis que, a mejores formas de implementación del clima laboral, mayores maneras de hacer frente al estrés.

León (2017), desarrolló en Medellín un estudio que tuvo como intención principal encontrar la relación entre clima organizacional y estrés laboral, siendo los sujetos, personal que desempeña labores en el sector público dedicado a impartir justicia. La muestra estuvo compuesta por 80 personas de dos instituciones que son parte del sector señalado, el enfoque de investigación fue el cuantitativo, usando el tipo de investigación no transversal, sin necesidad de

manipular las variables (no experimental), de diseño correlacional descriptivo. Los resultados indicaron correlación leve entre los vectores estudiados ($Rho=0.235$), sig. <0.005 , señalando que los trabajadores evidencian la necesidad de contar con un adecuado clima laboral para así desarrollar habilidades que les permitan hacer frente a las complicaciones encontradas en sus áreas laborales, así mismo prestan un valor notorio en el liderazgo y la forma en que se estructura la organización, señalando que esta se asocia con las estrategias.

Neri (2021), ejecutó una investigación con la finalidad de verificar los niveles de clima organizacional en trabajadores mexicanos, para esto analizaría las percepciones de los trabajadores para posteriormente hacer una comparativa bibliográfica y postular la asociación con el estrés. La muestra que empleó fueron 480 empleados de organismos públicos y privados dedicados a la producción primaria. El tipo de investigación fue cuantitativo, de diseño no experimental, descriptiva simple. Los resultados indicaron que el 56% de los trabajadores se establecieron en el nivel medio de percepción, señalando un nivel semi adecuado para el trabajo, sin embargo, existen elementos por corregir con la finalidad de potenciar las competencias de los empleados; así se halla asociación teórica con el estrés, indicando que los trabajadores que poseen mejores condiciones en sus centros laborales facultan mejores desempeños.

Entre las contribuciones bibliográficas que refieren al estrés laboral se ubica la señalada por la teoría conductual, este postulado iniciado por Siesgrit (1996, citado en Salud laboral, 2022), señala que este fenómeno aparece como consecuencia de la exigencia sobrecargada en el espacio laboral, señalando que las personas responden ante estímulos, y verifican sus conductas en base a la manera en que se le propicie una recompensa agradable, es decir que, a menor estímulo cabe la probabilidad que la manera de reaccionar del trabajador sea cada vez menor, provocando así desequilibrio en su estado natural y la aparición de estrés, así mismo, indica que no sólo el estímulo enmarca la aparición de estrés, sino que este viene acompañado del esfuerzo, a mayor percepción de exigencia incrementa la posibilidad de aparición de estrés, es así, que este autor indica que el trabajador responderá de manera coherente cuando se le brinde un

adecuado estímulo y el esfuerzo que se le solicite sea en función a las posibilidades de los colaboradores.

Otra teoría que intenta explicar la aparición del estrés laboral es la planteada por Jhonson & Hall (1988, citado en Pérez, 2019), quienes indican que existe una conjugación de factores par la aparición del estrés laboral; demandas, control y apoyo social son los elementos que intervienen en los trabajadores y los ámbitos de trabajo para que exista la problemática, indicando así que los dos primeros elementos son los condicionantes para que se brinde una forma de comportamiento en las entidades, explicando que a mayor demandas y elevado control proporciona un comportamiento activo, mientras que bajas demandas y alto sentido del control propicia la relajación en los trabajadores, las escalas demandas y el reducido control ocasionan la pasividad, y que el estrés se propicia cuando las demandas son elevadas y el control es reducido, el elemento de soporte social, hace referencia al acompañamiento que deben recibir los actores laborales por parte de sus superiores, jefes y por los demás elementos de la organización.

Suárez (2013, como se citó en Cayllahua, 2021) propone tres dimensiones para describir el estrés laboral, siendo así que el primero de ellos es “superiores”, indicando que esta es la visión que tienen los trabajadores sobre cómo es que son tratados por sus jefes, además de la manera en que se percibe el liderazgo, Pérez (2021), añade que dentro de esta dimensión también se identifica la manera en que los superiores logran propiciar la cohesión entre sus trabajadores, además, Villarreal (2019), hace referencia que según la forma en que se sienten apreciados, es el nivel de compromiso que se tiene para con el trabajo, sumado a estas contribuciones, Saldaña & Sánchez (2019), precisan que, a pesar de ser un vector netamente externo, esta dimensión contiene elementos contundentes para marcar la percepción que se tiene sobre el trabajo, equivalente a un valor muy notorio para los colaboradores, aquí se sostiene el acompañamiento que el servidor percibe como relevante, pudiendo suponer que si la visualización de esta es favorable, los trabajadores se sentirán abrazados por la entidad; la segunda dimensión es “recursos”, aquí se agrupan los elementos con los que cuenta el servidor para poder hacer más fácil su labor, Domínguez (2019), señala que

cuando el trabajador es exigido en un ambiente sin que se le brinden las herramientas, esto es adverso, pues propicia una sensación de frustración; Ayay & Azan (2018), precisan que el individuo debe suplir necesidades acorde a las condiciones con las que cuenta, es decir, los materiales externos deben coincidir con las expectativas personales de los servidores; dentro de la dimensión de recursos no sólo se identifican los objetos de oficina o las infraestructuras, sino que, además se toman en consideración los elementos como la gestión al momento de realizar actividades, Rivadeneyra (2019), indica que las cualidades de grupo debe ser consideradas como recursos reales en el trabajo de las instituciones, siendo un punto muy débil en las entidades estatales, los recursos no tangibles son las que enmarcan la diferencia en las entidades; la tercera dimensión es la organización de los equipos de trabajo, Gavirondo (2018), señala que la organización de la institución en la que se labora ocasiona el desencadenamiento de dos vertientes de fluidez importante; no sólo por la secuencia de acciones que se realizan a través de ese circuito, la ubicación en la que se establezca al servidor va a generar una condición de acomodo en la entidad (Astorquiza et al.,2020). La cual puede concretarse de forma positiva, si es que el individuo se percibe desarrollado y en proceso de crecimiento, pudiendo ejecutar sus tareas de manera natural, no obstante cuando esta resulta de manera forzada, las repercusiones inicialmente son para el trabajador en su estado íntegro y, repercute en la institución al reducir la capacidad de trabajo en equipo o al afectar con su afectación al clima (Bada et al., 2020). Así mismo, Martins (2021), la define como la facultad que tienen los miembros de un mismo organismo para poder centrarse y dirigirse de manera armoniosa sobre una actividad, por su parte Suarez (2013 como se citó en Bustamante y Lapo, 2021), señalan que la manera en que las entidades dirigen su organigrama, sus flujos de sistema y los engranajes para los circuitos de interacción generan un valor importante, desde la percepción de los trabajadores, pues emplean todas sus virtudes para un mejor desempeño, además de reducir la exigencia sobre competencias que no son acorde a las cualidades individuales.

Por otro lado, en lo que respecta al clima organizacional existen autores que consolidan sus aportes para propiciar teorías que explican el surgimiento de estos términos, las condiciones en su naturaleza y la importancia que se requiere

para poder ejercer un dominio adecuado de la organización; en así que se ubica la teoría de la administración, la cual es originalmente atribuida a Winslow (1911, como se citó en Iglesias et al., 2019), la cual fue posteriormente actualizada por Montano & Charnov (1994, como se citó en López, 2017), señalando que el clima organizacional se ve motivado por cuatro elementos, la distribución del trabajo, la reclutación y selección de personal, fortalecimiento de competencias o especialización y cooperación entre miembros, incluyendo en esta última la participación de los pares y los superiores. Panchi (2017), indica que el fundador de esta teoría señala a la organización como una estructura, en la cual la suma de sus partes y la funcionalidad de las mismas va a brindar como resultado la percepción global de la forma en que esta se establece, Además, Jiménez & Jiménez (2016), resaltan que esta teoría visualiza al clima organizacional como la representación no palpable de la entidad, es el alma de la institución.

Por su parte Munsterberg (1924, como se citó en Pedraza, 2019), propuso la teoría centrada en las relaciones humanas, la cual recoge la manera en que las personas que componen una determina empresa se relacionan entre sí dando como resultado el clima de la entidad, sin embargo, esta teoría no se deslinda de los elementos adicionales que forman parte la institución como la infraestructura y los recursos, estos son vistos como complementos a la realización de los servidores en su espacio laboral; Sánchez et al. (2016), indica que los principios que sostienen esta teoría son el liderazgo, la motivación, la comunicación y la dinámica de grupo, estas poseen la misma prioridad como elementos.

Linkert & Kurt (1962, como se citó en Gamarra, 2016), señala una teoría distinta a las mencionadas anteriormente, la cual indica centrarse en el desarrollo de la organización, teniendo como factores primordiales la conexión que existe entre las personas o trabajadores, la organización y el ambiente en la cual estos se interconectan; estos aportes se mantienen hasta la actualidad; procurando su vinculación, otorgando protagonismo a los servidores en base a las acciones que ejecutan, a la entidad le da la responsabilidad de la estructura y las asignaciones que realizan, mientras que visualiza como ambiente al resultado de las relaciones entre las personas, sumado al desempeño de las tareas en conjunto.

El clima organizacional, según el autor que lo tome puede poseer distintas perspectivas, elementos y factores que interactúen, para efectos del presente estudio se acogerán los aportes brindados por García (2007, citado en Ramos, 2016), este menciona cinco dimensiones que conforman este fenómeno; siendo la primera de ellas la confianza, vinculando en este apartado a las relaciones que se presentan entre los servidores y sus líderes, precisando a los esfuerzos que brindan estos últimos para incrementar la credibilidad en ellos y el compromiso para la ejecución de actividades; la segunda dimensión se denomina la ayuda percibida o apoyo , aquí se pone de manifiesto la percepción que tienen los trabajadores en base a la colaboración que reciben por parte de sus pares, además de los demás miembros de la institución, tomando en cuenta aquí a los jefes y directivos; la tercera dimensión señalada como comunicación, en la cual se vinculan los indicadores que refieren a la manera en que se presenta la emisión y recepción de mensajes en un determinado espacio, además de la forma en que estos son emitidos e interpretados, sumado a los niveles en los que esta funciona para poder potenciar a la organización; la cuarta dimensión es la presión, en la cual se comprenden las visiones de los empleados con respecto a la acumulación de trabajo que se tiene, asumiendo la manera en que los superiores hacen el seguimiento que corresponde, utilizando en ocasiones estrategias acordes o adversas para conseguir los resultados deseados, aquí se puede apreciar las afectaciones que el individuo puede percibir en base a las formas de supervisión a las cuales es ajustado; la quinta dimensión es el reconocimiento, en la cual se evidencia la manera en que los trabajadores aprecian el valor que ellos representan para su organización, señalando de esta manera el respeto que la entidad ha motivado en sus colaboradores.

Es entonces, que se pueden definir las problemáticas a trabajar, siendo el estrés laboral y el clima organizacional, se prestan las visiones de distintos autores para concretar los elementos a estudiar.

El Ministerio de Salud (2020), indica que el estrés laboral es definido como el estado de desequilibrio mental a causa de factores externos que el trabajador no puede sostener en su proyecto natural de interacción.

Por su parte Teixeira & Guedes (2018), indican que el estrés laboral es la exigencia mayor que recibe el trabajador en base a las condiciones que posee de manera individual, teniendo como consecuencias comportamientos adversos, que afectan al colaborador y la entidad.

Así mismo, Suarez (2013, citado en Cayllahua, 2021), indica que el estrés laboral es la respuesta que brinda el ser humano ante un comportamiento de exigencia por parte de los factores ajenos a él, dentro de la organización, se manifiesta a través de síntomas como el malestar físico, emocional y escaso compromiso en las labores.

Por otro lado, Iglesias et al (2017), indican que el clima organizacional es la percepción global que se tiene sobre la forma en que se desarrollan las relaciones interpersonales y de entidad dentro de una determinada organizacional, en estas se involucran las labores, las herramientas y las interacciones.

Restrepo (2016), menciona que el clima organizacional es la manera en que se vinculan las distintas áreas de una organización para propiciar un clima, en esta se describen las vinculaciones relacionadas al área de trabajo y a las funciones que ejecutan cada miembro, generando un consolidado total.

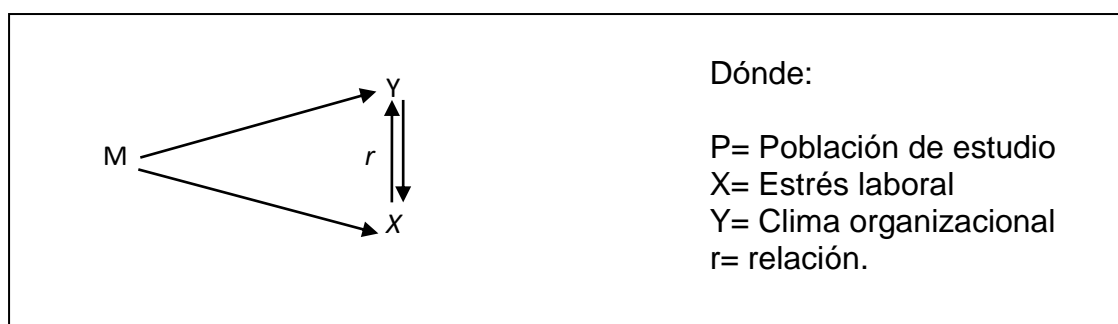
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

La presente investigación utilizó el enfoque cuantitativo, ya que los datos se obtuvieron de manera numérica, pretendiendo así la objetividad de los resultados, además se empleó la metodología sistémica, procurando encontrar datos neutros y válidos, a través de procesos estadísticos (Sánchez, 2018).

Así mismo, según la tipificación propuesta por el Consejo Nacional de Ciencia y tecnología del Perú (Concytec, 2018), la investigación fue de tipo básico, el objetivo de la investigación pretende extender el conocimiento sobre el estrés laboral y el clima organizacional, no interviniendo de manera directa en la realidad. Además, fue de tipo no experimental puesto que no se manipuló las variables, sino que, se describieron los resultados en base a la realidad encontrada, siendo también de tipo transaccional, por la temporalidad en la que se desarrolla, no realizando un seguimiento en los casos (Bernal, 2016).

El diseño que se empleó en el estudio fue el correlacional descriptivo, con la intención de verificar la vinculación entre el estrés laboral y el clima organizacional, precisando las características de estos (Sánchez, 2018).



Fuente. Hernández et al. (2016).

Figura 1. Esquema del diseño de investigación correlacional.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Estrés laboral

Definición conceptual: Problema que va en crecimiento y que aqueja al

mundo entero, más aun, a los países desarrollados, por la naturaleza cambiante del trabajo en la actualidad, ya que, el ser humano es sometido a situaciones que provocan estrés en el ambiente de trabajo que ocasiona desbalance en el desarrollo de las actividades laborales (Suárez, 2013).

Definición operacional: Se midió a través de las puntuaciones obtenidas en la Adaptación de Escala de Estrés OIT-OMS, cuenta con 25 ítems, tipo Likert, se califica con las siguientes puntuaciones: Nunca (1) Raras veces (2) Ocasionalmente (3) Algunas veces (4) Frecuentemente (5) Generalmente (6) Siempre (7).

Dimensiones: Superiores, recursos y organización del equipo de trabajo.

Variable 2: Clima organizacional

Definición conceptual: Se refiere como la percepción global que tiene el individuo sobre el estado que se presenta en su trabajo, aquí se establecen los medios en la cual se interrelaciona con su entorno (Garcia, 2007).

Definición operacional: Se midió a través de las puntuaciones obtenidas del Cuestionario de clima organizacional (Bautista, 2021); cuenta con 30 ítems, tipo Likert, se califica con las siguientes puntuaciones: Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) siempre (4) Casi siempre (5).

Dimensiones: Confianza, apoyo, comunicación, presión, reconocimiento.

3.3. Población

Es la totalidad que componen los miembros de un determinado territorio, se suman los casos que representen las mismas características, las cuales son comunes y determinantes (Hernández et al, 2018), para esta investigación se tomaron en cuenta como población a la totalidad de trabajadores administrativos de un Juzgado de familia de la Corte Superior de Justicia San Martín.

Criterios de inclusión:

- Trabajadores administrativos que se encontraron en la ejecución de sus funciones.
- Trabajadores que poseyeron contrato laboral vigente, con anterioridad no

menor de tres meses.

- Trabajadores que no hayan variado de sede en los últimos tres meses.

Criterios de exclusión:

- Trabajadores que se encontraron en periodo vacacional.
- Trabajadores que hayan sido suspendidos administrativamente en los últimos seis meses.

$P= 32$ trabajadores.

Unidad de análisis

La unidad de análisis para el presente fue el trabajador administrativo de un Juzgado de familia de la Corte Superior de Justicia San Martín.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó la observación, ya que se emplearon los sentidos para poder percibir la problemática, además de la revisión documentaria como observación no participante. Así mismo, se empleó la encuesta como medio de recolección de datos, aplicando de manera colectiva los instrumentos (Bernal, 2016).

Los instrumentos de recolección de datos: para medir la variable estrés laboral, la escala de estrés laboral OIT-OMS la cual fue sustentada por Ivancevich & Matteson (1989) procedencia original de España, para este estudio se empleó la adaptación nacional de Suarez (2013), la cual evalúa la variable en tres dimensiones: superiores (compuesta por dos indicadores), recursos (integrada por dos indicadores) y organización del equipo de trabajo (un indicador), contando con 25 items, utilizando la escala de Likert para calificar cada vector, se halló confiabilidad de Alfa de Cronbach 0.962.

Para medir clima organizacional se empleó el cuestionario de clima organizacional, elaborado por Ramirez & Huaira (2018), siendo este un instrumento de origen nacional, empleando para este estudio la adaptación de Bautista (2021), el cual evalúa la variable en cinco dimensiones: Dimensión Confianza (tres indicadores), Dimensión Apoyo (tres indicadores), Dimensión Comunicación (tres indicadores), Dimensión Presión (tres indicadores),

Dimensión Reconocimiento (tres indicadores), contando con 30 ítems, usando la escala de Likert para la valoración de cada ítem, se encontró fiabilidad con Alfa de Cronbach 0.983.

3.5. Procedimientos

El primer acercamiento se realizó con el coordinador del juzgado de familias para poder propiciar las coordinaciones necesarias e incorporar las acciones necesarias para llevar a cabo la ejecución del proyecto, posteriormente se hizo el análisis de la realidad, de la cual ya se tenía conocimiento sobre la problemática, posteriormente se realizó la revisión bibliográfica para consolidar la limitación de las variables, para el recojo de información directa, se emplearon dos instrumentos debidamente validados, los cuales contaron, además, con fiabilidad, siendo aplicados de manera física y de forma colectiva, posteriormente se ejecutó la intervención cuantitativa a través de estadísticos para luego realizar la presentación de resultados en el informe.

3.6. Método de análisis de datos

Se empleó la elaboración de sábanas de datos para poder ordenar los datos encontrados con los instrumentos aplicados a la población en estudio, para el análisis descriptivo se empleó el programa Office Excel, mientras que para el tratado de datos de correlación se usó el programa estadístico SPSS en su versión 28, se utilizó la prueba de Shapiro Wilk para verificar la normalidad de la población y tras verificar si es paramétrica o no, se seleccionó el correlativo Spearman, los resultados se darán a través de figuras y tablas.

3.7. Aspectos éticos

En esta investigación se garantizaron los derechos de los sujetos que acepten la participación, para lo cual, previo al recojo de información se compartió un documento en el cual se logró evidenciar de manera clara el consentimiento legal para que las personas participen, siendo este de manera voluntaria. Además, que se les brindó la información necesaria para que estas personas puedan conocer los beneficios e implicaciones de la investigación, garantizando la confiabilidad de la información brindada y pudiendo renunciar a la participación en cualquier momento del estudio, si así lo creyeron conveniente.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

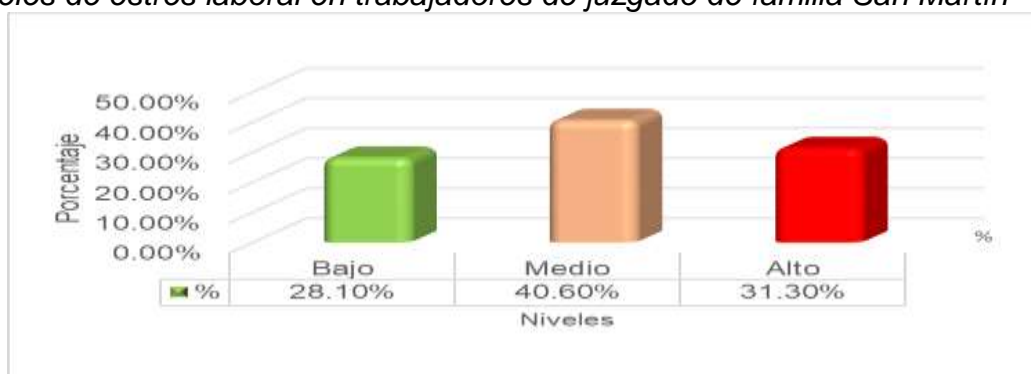
Niveles de estrés laboral en trabajadores de juzgado de familia San Martín

Niveles	N	%
Bajo	9	28.10%
Medio	13	40.60%
Alto	10	31.30%
Total	32	100%

Nota. Evaluación de 32 trabajadores del juzgado de familia de la región San Martín, tras la evaluación de la escala de estrés laboral de OTI.

Figura 2

Niveles de estrés laboral en trabajadores de juzgado de familia San Martín



Nota. Evaluación de 32 trabajadores del juzgado de familia de la región San Martín, tras la evaluación de la escala de estrés laboral de OTI.

En la tabla 1 y figura 2 se observa que el 40.6% de los trabajadores se establece en el nivel medio de estrés laboral, mientras que el 31.3% se encontró en el nivel alto, en el nivel bajo se apreció a 28.1%.

Tabla 2

Niveles de la dimensión superiores del estrés laboral en trabajadores de juzgado de familia de San Martín

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	31,3%
Medio	20	62,5%
Alto	2	6,3%
Total	32	100,0%

Nota. Evaluación de 32 trabajadores del juzgado de familia de la región San Martín, tras la evaluación de la escala de estrés laboral de OTI.

En la tabla 2 se aprecia que el 62.5% de los evaluados se establecen en el nivel medio, con lo que respecta a la valoración de la dimensión superiores, mientras que el 31.3% se ubica en el nivel bajo; lo cual indicaría la problemática que refiere a la forma en que se percibe a las autoridades y jefes inmediatos.

Tabla 3

Niveles de la dimensión recursos del estrés laboral en trabajadores de juzgado de familia de San Martín

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Valid	Bajo	9	28,1%
	Medio	19	59,4%
	Alto	4	12,5%
	Total	32	100,0%

Nota. Evaluación de 32 trabajadores del juzgado de familia de la región San Martín, tras la evaluación de la escala de estrés laboral de OTI.

Se describe, en la tabla 3, que el nivel dominante en la dimensión recursos, es el medio (59.4%), además que el 12.5% indica percibirla en el nivel alto, lo cual indicaría dificultades con los materiales, herramientas y elementos que se involucran al momento de realizar las labores dentro de la organización.

Tabla 4

Niveles de la dimensión recursos del estrés laboral en trabajadores de juzgado de familia de San Martín

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	28,1%
Medio	16	50,0%
Alto	7	21,9%
Total	32	100,0%

Nota. Evaluación de 32 trabajadores del juzgado de familia de la región San Martín, tras la evaluación de la escala de estrés laboral de OTI.

En la tabla y figura 4 se aprecia que la mitad de los evaluados (50%) se establece en el nivel medio, mientras que el 28.1% señala indica encontrarse en el nivel bajo y el 21.9% en el nivel alto, indicando así que la mayoría de trabajadores identifica las vinculaciones de su medio laboral como adversas, no pudiendo desempeñar de manera ideal sus labores.

Tabla 5

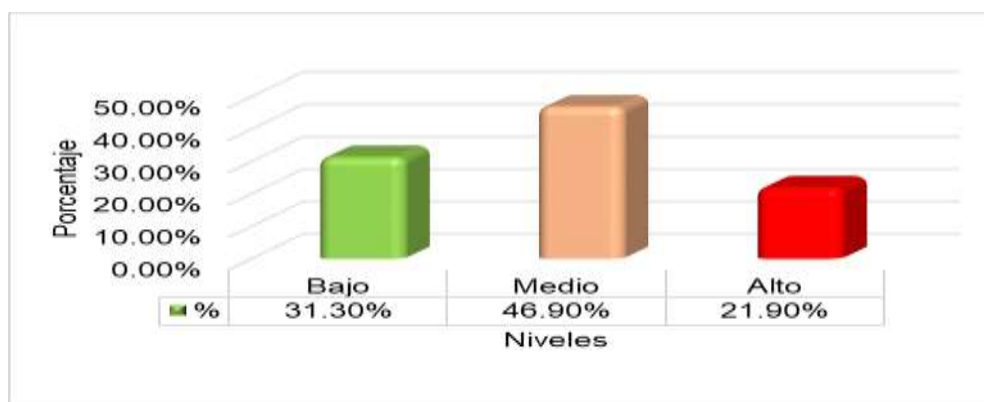
Niveles de clima organizacional en trabajadores de juzgado de familia de San Martín

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	31,3
Medio	15	46,9
Alto	7	21,9
Total	32	100,0

Nota. Evaluación de 32 trabajadores del juzgado de familia de la región San Martín, tras la evaluación de la escala de Clima organizacional.

Figura 3

Niveles de estrés laboral en trabajadores de juzgado de familia de San Martín.



En la tabla 5 y figura 3 se observa que el 46.9% de los trabajadores se aprecia en el nivel medio de clima organizacional, por su parte el 31.3% indicó que el clima organizacional se encuentra en el nivel medio, además que el 21.9% se determinó en el nivel alto.

Tabla 6

Niveles de la dimensión confianza del clima organizacional en trabajadores de juzgado de familia de San Martín

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Valid	Bajo	10	31,3%
	Medio	14	43,8%
	Alto	8	25,0%
	Total	32	100,0%

Nota. Evaluación de 32 trabajadores del juzgado de familia de la región San Martín, tras la evaluación de la escala de Clima organizacional.

En la tabla 6 se observa que, el 43.8% de los trabajadores indica que el nivel de confianza es medio, mientras que el 31.3% lo señala como bajo, es decir, que la mayoría de colaboradores percibe como escasos los lazos que deberían unir a los

miembros de la entidad, además que se ven disminuidos las conexiones para desarrollar un trabajo colaborativo.

Tabla 7

Niveles de la dimensión apoyo del clima organizacional en trabajadores de juzgado de familia de San Martín

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	28.1%
Medio	18	56.3%
Alto	5	15.6%
Total	32	100,0%

Nota. Evaluación de 32 trabajadores del juzgado de familia de la región San Martín, tras la evaluación de la escala de Clima organizacional.

En la tabla 7 se observan las distribuciones de la dimensión apoyo, en la cual se identifica que el nivel predominante es el medio (56.3%), además que el 28.1% lo señala como bajo, indicando así que los trabajadores perciben a sus compañeros y superiores como distantes para ejercer un trabajo en conjunto, prefiriendo un trabajo individual.

Tabla 8

Niveles de la dimensión comunicación del clima organizacional en trabajadores de juzgado de familia de San Martín

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Valid		
Bajo	15	46.9%
Medio	14	43.8%
Alto	3	9.4%
Total	32	100,0%

Nota. Evaluación de 32 trabajadores del juzgado de familia de la región San Martín, tras la evaluación de la escala de Clima organizacional.

En la tabla 8 se aprecia que el nivel con mayor cantidad de evaluados es el bajo, indicando así que el 46.9% percibe como adversa la forma en que se desarrolla la

comunicación entre los miembros de la entidad, siendo esta escasa o empleando de forma equivocada los canales, no consiguiendo un intercambio de mensajes claro y acorde a lo esperado por sus miembros.

Tabla 9

Niveles de la dimensión presión del clima organizacional en trabajadores de juzgado de familia de San Martín

Niveles		Frecuencia	Porcentaje
Valid	Bajo	9	28.1%
	Medio	16	50.0%
	Alto	7	21.9%
	Total	32	100,0%

Nota. Evaluación de 32 trabajadores del juzgado de familia de la región San Martín, tras la evaluación de la escala de Clima organizacional.

En la tabla 9 se describen los hallazgos en la medición de la dimensión presión, encontrando que la mitad de la muestra (50.0%) identifica como medio las características para hacer frente a los retos que se toman como entidad, sin embargo, el 28.1% señala como bajo la forma en que se pueden integrar los miembros de la institución para afrontar retos y situaciones del trabajo.

Tabla 10

Niveles de la dimensión reconocimiento del clima organizacional en trabajadores de juzgado de familia de San Martín

Niveles		Frecuencia	Porcentaje
Valid	Bajo	8	25,0%
	Medio	21	65,6%
	Alto	3	9,4%
	Total	32	100,0%

Nota. Evaluación de 32 trabajadores del juzgado de familia de la región San Martín, tras la evaluación de la escala de Clima organizacional.

Se aprecia en la tabla 10 que, el 65.6% de los colaboradores no se identifica de manera clara con la organización debido a que percibe como medio el reconocimiento que se le brinda como parte de la entidad, por su parte el 25% señala que el reconocimiento como trabajadores y en merito a sus labores y funciones es bajo, encontrando disconformidad por parte de estos.

Tabla 11

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Estrés Laboral	,172	32	,017	,875	32	,001
Clima Organizacional	,172	32	,017	,908	32	,010

a. Lilliefors Significance Correction

En la tabla 3 se aprecia la distribución de normalidad tras el análisis de los resultados de la variable, por la cantidad de sujetos de la muestra se recomienda emplear el commando Shapiro Wilk, en la cual se observan los valores de significancia 0.001 y 0.010, señalando así una distribución no paramétrica, por lo cual se recomienda utilizar, para las Correlaciones el coeficiente de Spearman.

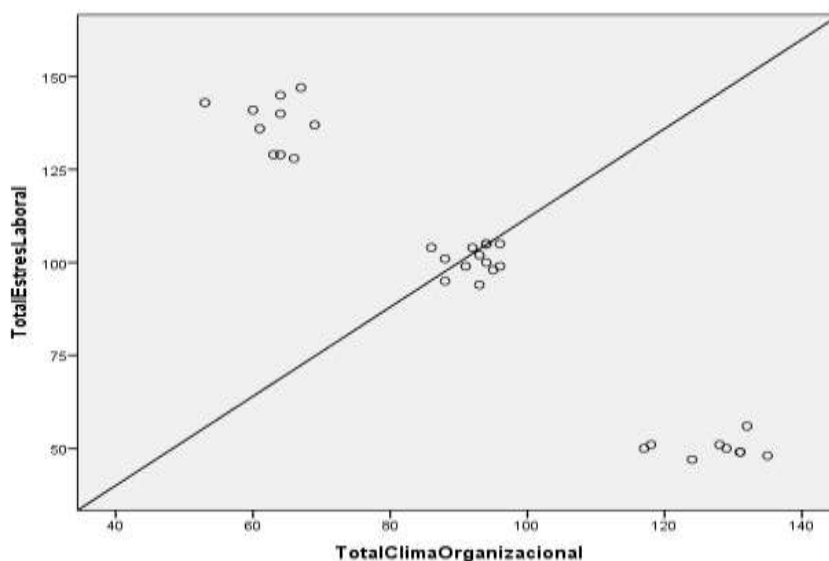


Figura 4

Distribución de puntos

En la figura 1 se observa que existe una distribución de puntos que indicaría la existencia de relación inversa entre las variables de estudio, es decir que, en base a la demostración del gráfico señalado se posibilita la existencia de correlación de forma inversa, la cual se tiene que corroborar con la aplicación de los comandos de SPSS, utilizando Spearman.

Tabla 12

Relación entre estrés laboral y clima organizacional en trabajadores del juzgado de familia de San Martín

Tipo	Variables1	Statistics	Variables2	
			Estrés Laboral	Clima Organizacional
Spearman's rho	Estrés Laboral	Correlation Coefficient	1,000	-,878**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	32	32
		Clima Organizacional	Correlation Coefficient	-,878**
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	32	32

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

En la tabla 4 se observa la distribución de las relaciones totales de las variables estudiadas, encontrando que el -0.878 se establece el nivel alto de relación, siendo de dirección inversa, con una significancia de $0 > 0.01$ Con este resultado se logra descartar la aceptación de la hipótesis nula, sino que se abraza la

hipótesis alternativa, es decir que existe relación altamente significativa entre las variables.

Tabla 13

Relación entre las dimensiones de estrés laboral y las dimensiones de clima organizacional.

			Superiores	Recursos	Organización del equipo de trabajo
VERTSpearman's rho	Dimensión	Rho	-,916**	-,911**	-,882**
	Confianza	sig.	,000	,000	,000
		N	32	32	32
	Dimensión	Rho	-,854**	-,878**	-,885**
	Apoyo	sig.	,000	,000	,000
		N	32	32	32
	Dimensión	Rho	-,742**	-,762**	-,869**
	Comunicación	sig.	,000	,000	,000
		N	32	32	32
	Dimensión	Rho	-,885**	-,850**	-,882**
	Presión	sig.	,000	,000	,000
		N	32	32	32
Dimensión	Rho	-,828**	-,891**	-,856**	
Reconocimiento	sig.	,000	,000	,000	
	N	32	32	32	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

En la tabla 13 se observan las relaciones encontradas entre las dimensiones de las variables estudiadas, señalando así que la dimensión superiores de estrés laboral se relaciona de manera inversa con las cinco dimensiones del clima organizacional, con confianza alcanza un índice de $Rho = -0.916$, con apoyo $Rho = -0.854$, mientras que con comunicación $Rho = -0.742$, con presión $Rho = -0.885$ y con la dimensión reconocimiento $Rho = -0.828$; la dimensión recursos se vincula de manera negativa con las dimensiones confianza ($Rho = -0.911$), apoyo ($Rho = -0.878$), comunicación ($Rho = -0.762$), presión ($Rho = -0.850$) y reconocimiento ($Rho = -0.891$) de la variable clima organizacional; finalmente la dimensión organización del equipo de trabajo se relaciona con las dimensiones confianza

Rho=-0.869, también con apoyo al nivel Rho=-0.0855, con comunicación Rho=-0.869, con presión alcanzando Rho=-0.882 y con reconocimiento al nivel Rho=-0.856 de la segunda variable en estudio.

V. DISCUSIÓN

Dentro del sector público existen problemáticas que no se logran esclarecer dentro de las instituciones, viéndose afectados los servidores, quienes ponen a disposición sus competencias para cumplir con sus funciones, pero no siempre consiguen desarrollarlas de la mejor manera, una de estas entidades son los juzgados de familia; en los cuales se identificaron indicadores de malestar, cansancio y síntomas físicos y emocionales a causas laborales, además de reconocer señales de escasos vínculos laborales entre los trabajadores, discrepancias internas dentro del ámbito que afectan. La presente investigación tuvo como finalidad determinar la relación entre estrés laboral y el clima organizacional en los trabajadores de los juzgados de familia de San Martín, teniendo como partícipes a los trabajadores administrativos de las distintas sedes en las cuales se articula la mencionada entidad, los cuales son mayores de edad y sostienen vínculos laborales mayor a tres meses, en el presente apartado se exponen los resultados según los objetivos propuestos, brindando la discusión correspondiente con los antecedentes y aportes prácticos.

En lo que refiere a la relación del estrés laboral y el clima organizacional se halló coeficiente $Rho = -0.878$, el cual se establece el nivel alto de relación, siendo de dirección inversa, con una significancia $sig < 0.001$. Con este resultado se logra descartar la aceptación de la hipótesis nula, abrazándose la hipótesis alternativa, es decir, que existe relación altamente significativa entre las variables estudiadas, lo cual señalaría que las puntuaciones elevadas en estrés laboral se asocian con los niveles bajos de clima laboral, y viceversa. Estos hallazgos se asemejan a los encontrados por Garivondo (2017), en Lima encontrando $r = -0.541$ la cual es de intensidad media, señalando que existe vinculación entre los comportamientos que generan conflicto entre los trabajadores y las formas en cómo estos sobrellevan las actividades planteadas en el trabajo que desarrollan, es decir, que a mejores condiciones de clima laboral traerían consigo la reducción de niveles de angustia que poseen los colaboradores. Así mismo, se fortalece con lo encontrado por Asmatt & Varas (2021), en la ciudad de Chimbote, indicando que existe relación inversa

medianamente alta ($Rho=-0.724$), lo cual explicaría que los trabajadores que perciben un clima inadecuado son aquellos que presentan mayores síntomas y signos de estrés laboral. Ocurre lo propio con Cayllahua (2021), quien determinó que, en la municipalidad de Cuzco existe correlación inversa entre las variables de estudio ($r=-0,606$), aquellos que consiguieron puntuaciones mínimas en estrés laboral son quienes visualizan de mejor manera el ambiente en el cual desarrollan sus labores, marcando de esta manera la asociación entre estos fenómenos; similar realidad se vivencia en los descrito por Cena (2021), en la ciudad de Huaráz ($Rho=-0.800$) mencionando que a mejores resultados en el clima organizacional son menores las afectaciones que reciben los colaboradores a causa del estrés laboral. Otro precedente es el narrado por Chuquimallco (2018), quien trabajó con servidores públicos de Cuzco, los resultados demostraron que existe relación inversa entre las variables intervenidas ($Rho=-0.549$), precisando que los colaboradores que poseen las condiciones acordes en su espacio de trabajo son aquellos que emiten mejores respuestas al momento de afrontar el estrés en su trabajo, por su parte Ayay & Azan (2018), reconocieron, en la región San Martín, que existe relación inversa en su población evaluada, esta es de nivel muy bajo ($r=-0.199$), lo cual no descarta las afectaciones que pueden asociarse entre el clima organizacional y el estrés en los trabajadores. Esta realidad se replica en el plano internacional, siendo así que Bailón & Cedeño (2022), quienes, en el Ministerio de Educación de Ecuador, halló relación inversa entre estas variables ($Rho=-0.653$), lo cual indicaría que las condiciones favorables que se encuentren en la institución afectan a la reducción o aumento del estrés en los colaboradores. Estos coinciden con Thakre & Shorff (2017), en Mumbai, demostraron que existe relación inversa entre estos fenómenos ($Rho=0.623$), lo cual señalaría que las mejores respuestas frente al estrés y quienes perciben de mejor manera su desarrollo laboral, son quienes indican que su entidad cuenta con las condiciones necesarias para propiciar un ambiente de tranquilidad, además de mostrar responsabilidad con sus servidores. Sin embargo, los hallazgos en el presente estudio, se contraponen a los encontrados por Saldaña & Sánchez (2018), quienes, en su investigación San Martín con trabajadores públicos, encontraron que se acepta la hipótesis nula, debido a que la relación encontrada

excede el margen de error permitido, en decir, se sostiene que estas variables no se vinculan de ninguna forma, siendo fenómenos paralelos.

Desde la visión teórica se puede resaltar lo mencionado por Siesgrit (1996, citado en Salud laboral, 2022), quien señala que el estrés aparece como consecuencia de la exigencia sobrecargada las labores, señalando que las personas responden ante eventos de su medio como defensa, es decir que, a menor estímulo positivo cabe la probabilidad que la manera de reaccionar del trabajador sea cada vez menor, provocando así desequilibrio en su estado natural y la aparición de estrés, trayendo como repercusión afectaciones en sus áreas de relación, siendo una de estas, las propias interacciones con su ambiente laboral, es decir, el clima organizacional.

Tras lo descrito en el presente se puede concluir que los trabajadores del juzgado de familia de San Martín asocian de manera contundente las problemáticas que les afectan, siendo una dificultad común en las entidades públicas, debido probablemente, a las escasas políticas de responsabilidad sobre los recursos humanos que se encuentran laborando en los diversos sectores, a pesar que existen entidades y normativas que deberían velar por el cuidado del personal administrativo, no todas estas se cumplen, poniendo de manifiesto las repercusiones en las afectaciones personales de cada servidor y que hacen eco en las relaciones interpersonales dentro de las entidades.

En lo que respecta al diagnóstico de los niveles de estrés laboral se encontró que el 40.6% de los trabajadores se establece en el nivel medio de estrés laboral, mientras que el 31.3% se encontró en el nivel alto, y en el nivel bajo se apreció a 28.1%, estos hallazgos señalan que la mayoría de colaboradores perciben como adversas las actividades que realizan, teniendo como consecuencia las afectaciones físicas, sintomáticas y emocionales en sus propias vidas, vivenciando como negativo sus labores, llegando a sentir cansancio, desánimo e incluso frustración por sus jornadas, esto se remarca y enfatiza, sobre todo en el porcentaje que se establece en el nivel más alto. Estos resultados se refuerzan con los resultados previos de Cena (2021), quien encontró que, en trabajadores estatales de Huaráz, el 39.1% se estableció en el nivel alto de estrés, siendo sus principales características el agotamiento físico y

sus repercusiones en las actividades laborales, además de la disminución en el desempeño de su gestión en el servicio, similar ocurre con lo determinado por Bailón & Cedeño (2022), quienes, en Manabí, hallaron niveles altos de estrés (63%), lo cual reflejaría la gran carencia de estrategias para poder fortalecer las competencias de afrontamiento en los trabajadores, lo cual llevaría a que los trabajadores sientan de manera más agobiante la carga de trabajo. Similar resultado encontró Cruz et al. (2018), quien en el plano internacional en Parabaía, indicaron que el 82.9% se establecieron en el nivel tolerable de estrés, mientras que el 17.1% en el nivel estrés grave, apreciando así la inexistencia de niveles adecuados de estrés, mostrando que, la totalidad de la población con la cual se trabajó presentó dificultades evidentes en la forma de percibir las tareas encomendadas. Desde la percepción teórica Jhonson & Hall (1988, citado en Pérez, 2019), indican que existe una conjugación de factores por la aparición del estrés laboral; demandas, control y apoyo social son los elementos que intervienen en los trabajadores y los ámbitos de trabajo para que exista la problemática, indicando así que los dos primeros elementos son los condicionantes para que se brinde una forma de comportamiento en las entidades, explicando que a mayor demandas y elevado control proporciona un comportamiento activo, mientras que bajas demandas y alto sentido del control propicia la relajación en los trabajadores. Tras el análisis de lo encontrado, sumado a la confrontación con los aportes previos y la bibliográfica se puede incidir que el estrés laboral es uno de los factores que afecta de manera contundente a los colaboradores de cualquier entidad, sin embargo, por tratarse de empleados del sector público, esta se ha convertido en una realidad casi ineludible, la percepción de los colaboradores describe claramente los estudios teóricos, reafirmando el malestar que sistematizan, de manera interna, al visualizar como adversas las condiciones en las que se ejecutan sus acciones de trabajo, impactando de manera directa en su salud y su desempeño.

Por otro lado, al identificar los niveles de clima organizacional se encontró que el 46.9% de los trabajadores se percibe en el nivel medio, por su parte el 31.3% indicó que el clima organizacional se encuentra en el nivel bajo, además que el 21.9% se determinó en el nivel alto, lo cual indicaría que los servidores en su mayoría describe condiciones no ideales para la realización de sus funciones

dentro de la institución, encontrando distintos factores para poder describir como negativo la forma en que se realiza la interacción dentro de la entidad y con los elementos que la conforman, esto abalado además por la coincidencia en los resultados encontrados en cada uno de las dimensiones evaluadas dentro del clima organizacional, manifestando los bajos niveles de confianza que existen entre el personal que ocupada cargos de liderazgos y los trabajadores que se encargan de funciones ejecutivas, desacreditando así la gestión que los primeros deberían realizar en función de respaldo, además de reconocer como escasos vínculos de apoyo entre los miembros de la entidad, reflejando así las limitaciones en la comunicación, percibiéndola de forma vertical, encontrando barreras para accionar de manera libre las funciones que se les encomiendan, además de reconocer como disminuidos los valores de deberían tener como parte de la entidad, reflejando ausencia de compromiso por la entidad y las metas que esta se propone como equipo, en sí, podría indicarse una visión de aislamiento por parte de muchos de los evaluados, por segmentación de equipos, según las áreas o funciones comunes. Estos resultados se refuerzan tras revisar la investigación de Cena (2021), quien halló que el 39.1% percibe como no favorable el clima organizacional, teniendo como indicadores relevantes la esquivada comunicación que existe entre trabajadores y sus jefes, este resultados es una muestra que el clima organizacional no es garantizado sólo por la dedicación que pueden tener los trabajadores sobre sus funciones, sino que existen otros vectores que se involucran y que deben manejarse de manera acorde para que sean funcionales; estos hallazgos coinciden también con lo determinado por Neri (2021), cuyos resultados indicaron que el 56% de los trabajadores se establecieron en el nivel medio de percepción, señalando un nivel semi adecuado para el trabajo, sin embargo, existen elementos por corregir con la finalidad de potenciar las competencias de los empleados; así se halla asociación teórica con el estrés, indicando que los trabajadores que poseen mejores condiciones en sus centros laborales facultan mejores desempeños . En los constructos bibliográficos se encontró que Panchi (2017), señala a la organización como una estructura, en la cual la suma de sus partes y la funcionalidad de las mismas va a brindar como resultado la percepción global en la que esta se establece, así mismo, Linkert & Kurt (1962, como se citó en

Gamarra, 2016), indica que los pilares primordiales para propiciar el clima organizacional son la conexión que existe entre las personas o trabajadores, la organización y el ambiente en la cual estos se interconectan; procurando su vinculación, otorgando protagonismo a los servidores en base a las acciones que ejecutan, a la entidad le da la responsabilidad de la estructura y las asignaciones que realizan. Tras el análisis del diagnóstico encontrado en lo que respecta al clima organizacional, se puede indicar que son diversos los elementos que cohesionan para formarlo, en este estudio, los evaluados aprecian como adverso este espacio abstracto en el cual se vinculan las interacciones de los miembros de la entidad, sumado a la percepción de disfunción en las acciones que propician los colaboradores; se confirma que son diversas las realidades que atraviesan por situaciones similares, convirtiéndose en una realidad global, las instituciones no cuentan con planes o estrategias de intervención para potenciar el favorecimiento de los lazos interpersonales entre los trabajadores, sumado a las limitadas políticas públicas para potenciar este accionar, desacreditando que este influyen directamente en el desempeño.

Al analizar las relaciones entre las dimensiones del estrés laboral y las dimensiones clima organizacional, se halló que la dimensión superiores de estrés laboral se relaciona de manera inversa con las cinco dimensiones del clima organizacional, con confianza alcanza un índice de $Rho=-0.916$, con apoyo $Rho=-0.854$, mientras que con comunicación $Rho=-0.742$, con presión $Rho=-0.885$ y con la dimensión reconocimiento $Rho=-0.828$; la dimensión recursos se vincula de manera negativa con las dimensiones confianza ($Rho=-0.911$), apoyo ($Rho=-0.878$), comunicación ($Rho=-0.762$), presión ($Rho=-0.850$) y reconocimiento ($Rho=-0.891$) de la variable clima organizacional; finalmente la dimensión organización del equipo de trabajo se relaciona con las dimensiones confianza $Rho=-0.869$, también con apoyo al nivel $Rho=-0.0855$, con comunicación $Rho=-0.869$, con presión alcanzando $Rho=-0.882$ y con reconocimiento al nivel $Rho=-0.856$ de la segunda variable en estudio; estos resultados se alinean con los determinado por Cayllahua (2021), quien, en la municipalidad de Cuzco narró vinculación entre la dimensión comunicación de clima organizacional y la escala general de estrés laboral ($r=-0.612$), reafirmando así que el ambiente en el cual se desarrollan las actividades de trabajo

determinan o influyen las condiciones personales en perspectiva a cómo es que visualizan el agotamiento y molestia en los trabajadores. Así mismo se asemeja a lo detallado por León (2017), quien, en Medellín, indicó correlación leve entre los vectores de las dimensiones clima organizacional y estrés ($Rho=-0.235$), señalando que los trabajadores evidencian la necesidad de contar con un adecuado clima laboral para así desarrollar habilidades que les permitan hacer frente a las complicaciones encontradas en sus áreas laborales, así mismo prestan un valor notorio en el liderazgo y la forma en que se estructura la organización, señalando que esta se asocia con las estrategias. Tras lo descrito previamente se confirma de manera clara la relación que tienen las variables en estudio, esta vez desde la visión minuciosa de sus dimensiones, siendo así que la totalidad de estas encuentran factores de asociación, se afirma de manera contundente la relación estadística entre estas, la cual se tenía concibida previamente desde los aportes teóricos, la realidad demanda una solución, es inevitable coincidir en que las afectaciones entre estos elementos se sostendrá en el tiempo, el cómo el personal que sirve a una entidad pública se ve afectado por el mismo trabajo daña o repercute en su desempeño, siendo esto recíproco, pues la forma en que se dan las vinculaciones dentro de la institución traerán secuelas positivas o negativas en la vida de los colaboradores.

VI. CONCLUSIONES

1. Se confirma la existencia de relación entre el estrés laboral y el clima organizacional, la cual sostiene un índice $Rho = -0.878$, siendo este un indicador fuerte de vinculación, este hallazgo señala que los trabajadores que asumen síntomas más fuertes de estrés son aquellos que visualizan de manera menos agradable el clima laboral en el cual se desenvuelven, además, los individuos que consigan mejores formas de percibir el ambiente donde trabajan son quienes reconocerán como menos adverso su trabajo, siendo menos propensos al estrés laboral.
2. Tras el análisis de estrés laboral, se concluye que el nivel más resaltante es el medio con el 40.6% de la población, seguido por el nivel alto con el 31.3%, indicando que sólo el 28.1% de los servidores públicos evaluados poseen condiciones adecuadas para hacer frente al estrés dentro del juzgado de familia San Martín, precisan debilidades en las relaciones con sus superiores, desagrado al uso de los recursos tangibles e intangibles, percepción adversa frente al manejo de los equipos de trabajo.
3. Se identifican los niveles del clima organizacional percibidos por los trabajadores de los juzgados de familia de San Martín, en el cual el más destacado se encuentra el nivel medio con el 46.9%, mientras que el nivel alto alcanza el 31.3% de la población, por otro lado, el 21.9% señala como bueno el clima laboral en la entidad; esto reflejaría que la mayoría de colaboradores encuentra aún elementos que dificultan el desenvolvimiento de todos los miembros, para propiciar un espacio ideal para el desempeño de las funciones, reflejando carencias en la percepción de las relaciones con los superiores, señalando limitaciones en la comunicación y no identificación con la institución.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al área de recursos humanos se le sugiere estructurar un plan de intervención para desarrollar las habilidades blandas de los trabajadores, brindando soporte socioafectivo para reducir el estrés y propiciar estrategias para el afrontamiento, integrándolo en el Plan anual de desarrollo de Personas (PDP), así mejorar el clima organizacional, esto corresponde al cumplimiento del compromiso del objetivo sostenible ocho: trabajo decente y crecimiento económico.
2. Al área directiva de la institución, se les recomienda direccionar acciones para reevaluar el funcionamiento de las distintas asignaciones que han recaído sobre sus trabajadores, con la intención de verificar si son acorde a las competencias individuales, para reducir así los índices elevados de estrés, asumiendo paralelamente el compromiso de preocupación y cuidado de los trabajadores, dando cumplimiento así a la ley N°29783 Ley de seguridad y salud en el trabajo.
3. A los directivos de la entidad, promover actividades de unificación entre las áreas y trabajadores de la institución, para orientar hacia una cultura de trabajo responsable y de armonía, pudiendo así consolidar las metas organizacionales de manera más asequible, cubriendo el cuidado personal e institucional, haciendo cumplimiento de esta manera a la Ley 28175 Ley Marco del empleado público, en cuyos derechos se señala un ambiente adecuado para el desarrollo de las funciones asignadas, velando por su cuidado y crecimiento personal y profesional.

REFERENCIAS

- Almeida, S., & Benevides, A. (2017). Social skills, coping, resilience and problem-solving in psychology university students. *Liberabit*, 24(1). Lima. doi:<https://doi.org/10.24265/liberabit.2018.v24n2.07>
- Bailón, C., Cedeño, R. (2022). Clima organizacional y clima laboral en trabajadores del distrito de educación, Manta, Montecristi, Jamijó. *Revista científica multidisciplinaria Artitrada Yachasun*, 6(10). Portoviejo. doi: <https://doi.org/10.46296/yc.v6i10edespab.0162>
- Barbosa, L.; Mendonca, L; Vieira, J. (2016). Social Skills Program for Adolescents in Vulnerable Social Contexts. *PsicoUSF*, 21(3), 595-608. ISSN: 1413-8271.
- Barbosa, V., Perreira, Z., & Coimbra, S. (2015). Social Skills, Social Support and Well-Being in Adolescents of Different Family Configurations. *Paidéia*, 25(60), 9-17. ISSN: 0103-863X
- Bautista, S., Rodriguez, A., & Castellano, R. (2017). First record of Eastern Cloud Forest Rat *Nephelomys nimbosus* (Rodentia: Cricetidae) for Colombia. *Therya*. doi:10.12933/therya-18-43
- Bernal, L. (2016). *Metodología de la investigación científica*. Latinoamerica: México.
- Biazzin, C; Scomano, M.; Alvarez, S. (2020). Diffusion of operational capabilities knowledge: The social skills perspective. *Associação Brasileira de Engenharia de Produção*, 31(1), 6-8. doi: 10.1590/0103-6513.20200015.
- Blanco, M.; Lazo, C.; Rojas, A. (2016). *Investigación Vadizana*. Clima organizacional e incidencia del mobbing laboral en los docentes de la facultad de ciencias de la educación de la unheval. 9 (1): 47-50. ISSN: 1994-1420. Recuperado de <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=586061449009>
- Bustamante, M., Lapo, M. (2022). Synthetic model of an organizational climate questionnaire for the health care sector in Chile and Ecuador. *Información tecnológica*. 33(2).p 37-47. doi: 10.4067/S0718-07642022000200037

- Caballero, J. (2018). *Programa de habilidades sociales y comunicación eficaz para mejorar el clima organizacional de los trabajadores de la sede UGEL Huaylas –Caraz, 2014*. [Tesis de maestría; Universidad San Pedro] Repositorio virtual institucional. Contreras, S. (2016). *Propuesta de mejora de clima laboral en una institución de educación superior*. Universidad Rafael Landívar. Recuperado de repositorio institucional.
- Caballo, V. E. (1993). *Manual de Evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. España: Paracuellos de Jarama. Obtenido de <https://cideps.com/wp-content/uploads/2015/04/Caballo-V.-Manual-de-evaluaci%C3%B3n-y-entrenamiento-de-las-habilidades-sociales-ebook.pdf>
- Cámara de Comercio de Chiclayo (2017). *Planes de capacitación para el desarrollo económico local*. Cámara de comercio del Perú.
- Castellanos, L. (2016). *Relaciones interpersonales y clima organizacional en el gimnasio world light- Chiclayo*. [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Recuperado de repositorio institucional. <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/4215>
- Coperena, M., & Mancera, N. (2017). Evaluation Of Tracking Processes And Post-Release Monitoring Of Wild Fauna Rehabilitated In Colombia. *Azul*. doi:10.17151/luaz.2018.46.11
- Cota, J. (2017). Método para evaluar el clima organizacional del área docente e un centro de Bachillerato Tecnológico de CD. Obregón, Sonora. Universidad Nacional de la Plata. 10 (1): 39-45. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5116/511653854004/html/index.html>
- Cultural Assessment Associate (2020), Culture assesment. SurveyAnyplace. Recuperado de <https://surveyanyplace.com/strategic-planning-in-2021-8-steps-to-success/>
- Dos Santos, M.; Brito de Jesús, K.; Souza, J.; Rivera, M. (2015). *Revista FACES Journal*. Aprendizagem organizacional e suas modalidades: desenvolvendo a habilidade interpessoal nos programas trainees. 14 (3). p (95-113). ISSN: 1517-8900. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194041067007>.

- Fava, R.; Andretta, I. (2018). Social Skills in Children and Adolescents: Differences Between Deaf and Hearing. *Developmental psychology*. doi: 10.1590/1982-4327e3030
- García, G. (2007). Clima organizacional: hacia un nuevo modelo. *Porik AN*. 36(4): 151-160. ISSN: 1324-097.
- García, G.(2016). *Competencias gerenciales y habilidades sociales en el clima organizacional de las Ugeles de Lima Metropolitana*. 2016. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Obtenido de Repositorio institucional.
- Gestión (2016). Empleo y management. Los CEO en Perú ya ven al clima organizacional como una variable intangible del negocio. 07 de diciembre del 2016. Recuperado de: Los CEO en Perú ya ven al clima organizacional como una variable intangible del negocio | Empleo y Management | Gestion.pe
- Goldstein, A. (1978). *Escala de habilidades sociales*. Quinta edición. Editorial de Madrid: Madrid.
- Guimaraes, S.; Lemo, I.; Nunes, C. (2014). Social skills and academic achievement of adolescent immigrants in school setting. *International journal of developmental and educational psychology*, 1(2), 115-120. ISSN: 0214-9877
- Great place to work (2021). Los mejores lugares para trabajar en Centro América y el Caribe. Estrategias & Negocios E&N. Abril. Recuperado de [https://www.estrategiaynegocios.net/csp/mediapool/sites/dt.common.streams.StreamServer.cls?STREAMOID=deL09Agk3gP8PaAYb\\$RADqaAJ_I4YTPrsH_w1iAJhcU9XTbFqprmOGr8yFzCPJpOms0d8TStv3ubFIEybgcrg0kL\\$jOVXkgatVyXW4usQZGSFSv3XgB3TAMSmDOVII_CnflA8VGe5NeQArn0FkBIVvjWDK89bslcc0WbwbZDEftVOleDo6C1BVSMQvRqD1XEf6Kclrb3OhlVEssxgxSkSWsSuS4EzQ4TyUhEFpl43bYMC8qswspY5aLW5iW3NTftW9ld27BRxAZnUv\\$XIZYHtreHONtS7oDwq7CxMhkrijjANHawWyJSW4dnlfmhFEA7bAoWZltpsohxl7mjrXs5mUv4ToairPq2vtrSojGZ2luoQ1QZC7SoQk_X7KAOQEtgJ7Z8628xgR0X7pJ\\$kkfVmDuAMP_sFPRkiHKrXfYbN0xVgqhbFxDKlmlmybalMihFVf_9eLWEWIGlmb1aj2Hkrf4NTYsfcAe6RYPnvHU4y\\$VU-](https://www.estrategiaynegocios.net/csp/mediapool/sites/dt.common.streams.StreamServer.cls?STREAMOID=deL09Agk3gP8PaAYb$RADqaAJ_I4YTPrsH_w1iAJhcU9XTbFqprmOGr8yFzCPJpOms0d8TStv3ubFIEybgcrg0kL$jOVXkgatVyXW4usQZGSFSv3XgB3TAMSmDOVII_CnflA8VGe5NeQArn0FkBIVvjWDK89bslcc0WbwbZDEftVOleDo6C1BVSMQvRqD1XEf6Kclrb3OhlVEssxgxSkSWsSuS4EzQ4TyUhEFpl43bYMC8qswspY5aLW5iW3NTftW9ld27BRxAZnUv$XIZYHtreHONtS7oDwq7CxMhkrijjANHawWyJSW4dnlfmhFEA7bAoWZltpsohxl7mjrXs5mUv4ToairPq2vtrSojGZ2luoQ1QZC7SoQk_X7KAOQEtgJ7Z8628xgR0X7pJ$kkfVmDuAMP_sFPRkiHKrXfYbN0xVgqhbFxDKlmlmybalMihFVf_9eLWEWIGlmb1aj2Hkrf4NTYsfcAe6RYPnvHU4y$VU-)

&CONTENTTYPE=application/pdf&CONTENTDISPOSITION=GPTW-E&N-2021-PDF%20FINAL-FINAL.1.pdf

Great Place to work (2020). *World's Best Workplaces 2020: Rising to Historic Challenges*. Chicago. Great Place to work. Chicago. Jovarini, N., & Romera, V. (15 de Noviembre de 2017). Influence of Social Skills and Stressors on Academic Achievement in the Sixth-Grade. *Paideia*. doi:10.1590/1982-4327e2819

Hernández, C.; Fernández, D.; Baptista, C. (2016). *Metodología de la investigación*. Séptima edición. McGraet: México.

Jovarini, N., & Romera, V. (15 de Noviembre de 2017). Influence of Social Skills and Stressors on Academic Achievement in the Sixth-Grade. *Paideia*. doi:10.1590/1982-4327e2819

Larios, D. (2019). *Habilidades interpersonales y clima organizacional en el colegio nacional San José, Chiclayo*. [Tesis de maestría; Universidad César Vallejo]. Recuperado de repositorio institucional https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39453/Larios_GDR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Moreno, B.; Blanco, L.; Aguirre, C.; de Rivas, S.; Herrero, M. (2016). *Habilidades sociales para las nuevas organizaciones*. Universidad Autónoma de Madrid. 12(16) p. 63-67. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Bernardo-Moreno-Jimenez/publication/271507225_Habilidades_Sociales_para_las_Nuevas_Organizaciones/links/566da46008ae430ab5000b46/Habilidades-Sociales-para-las-Nuevas-Organizaciones.pdf

Municipalidad Provincial de Ferreñafe (2017). *Informe anual 2016 sobre los comercios, Mypes y comercios en la provincia*. Gerencia de desarrollo económico local: Ferreñafe.

Neri, J. (2021). Sociodemographic differences in the perception of the organizational climate of mexican industrial workers. *Administración y organizaciones*. 24(46) p.50-68. ISSN:1665-014X

- Nazario, R.; Jara, H. (2018). *Habilidades interpersonales y clima organizacional en el personal docente de la Institución Educativa "San Sebastián de Quera"- Santa María del Valle, 2018*. [Tesis de licenciatura; Universidad Nacional Hermilio Valdizan] Obtenido de repositorio digital.
- Palma, L. (2018). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de admisión del hospital Regional Cajamarca*. [Tesis de licenciatura; Universidad Privada del Norte] Obtenido de repositorio institucional.
- Pereira, K., & Loureiro, S. (2017). Associations between social skills and burnout dimensions in medical residents. *Estudos de Psicologia*. Sao Paulo, Brasil. doi:10.1590/1982-02752017000200009
- Plascencia, Pozos, Preciado y Vásquez (2017). Job satisfaction of the nursing staff at a public institution in Jalisco. *Revista cubana de salud y trabajo*. 2 (1): 42-46. Recuperado de [https://www.collegianjournal.com/article/S1322-7696\(12\)00060-1/fulltext](https://www.collegianjournal.com/article/S1322-7696(12)00060-1/fulltext)
- Pereira, K., & Loureiro, S. (2017). Associations between social skills and burnout dimensions in medical residents. *Estudos de Psicologia*. Sao Paulo, Brasil. doi:10.1590/1982-02752017000200009
- Ramirez, N.; Huaira, M. (2018). Influencia del programa de las habilidades sociales para la mejora del clima organizacional de los docentes de la I.E. 36011 de San Cristobal – Huancavelica. [Tesis de maestría; Universidad César Vallejo]. Obtenido de repositorio institucional virtual https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32981/ramirez_qn.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodrigues, F., & Joan, E. (18 de Febrero de 2017). Interpersonal Conflicts Among Family Caregivers of the Elderly: The Importance of Social Skills. *Funding statement: São Paulo Research Foundation*. 2017. doi:10.1590/1982-43272664201605
- Seghieri, Rojas y Nuti (2016). Organizational climate: Comparing private and public hospitals within professional roles. *Konrad Lorenz*. 5 (11):10. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/6099/609965019003/html/index.html>

- Salina, A.; Turini, A.; Loureiro, S. (2017). The Predictors of Graduation: Social Skills, Mental Health, Academic Characteristics. *Paidéia*, 27(66), 21-26. doi: 10.1590/1982-43272766201714
- Sánchez, N.; Díaz, A.; García, T. (2016). *Study of organizational environment and motivation*. Revista Empresarial Latinoamericana. 12(1): 46-57.
- Sousa, C.; Prette, A.; Pereira, Z. (2018). Analysis of Needs and Processes: Social Skills Program for Unemployed People with Disabilities. *Psico-USF*, 24(3), 14-16. doi: 10.1590/1413-82712019240305
- Toro, R. (2015). *Aspectos metodológicos de la investigación*. Centro de investigación y psicología : Lima.
- Turini, A., & Loureiro, S. (2014). The Role of Social Skills in Social Anxiety of University Students. *Paideia*, 24(58), 223-232. ISSN: 0103-863X
- UGEL Ferreñafe (2019). *Informe anual de logros de la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe 2019*: Ferreñafe.
- UGEL Ferreñafe (2020). *Informe de convivencia escolar 2020*. Unidad de Gestión educativa local de Ferreñafe: Ferreñafe.
- United Nations Development Programme (2015). *The Sustainable Development Goals*. United Nations Development. Recuperado de <https://www.undp.org/sustainable-development-goals#decent-work-and-economic-growth>
- Vieira, N.; Romera, V.; Gonzales, M. (2017). Influence of Social Skills and Stressors on Academic Achievement in the Sixth-Grade. *Paidéia*, 1(1), 12-17, doi: 10.1590/1982-4327e2819
- Villa, M., & Pereira, Z. (2013). Marital Satisfaction: The Role of Social Skills of Husbands and Wives. *Paideia*, 23(56), 379-387. ISSN: 0103-863X
- Von, J., Pinheiro, M., & Escheletti, L. (2013). Social skills in adolescence: psychopathology and sociodemographic variables. *Estudios de psicología*, 30(2), 151-160. ISSN: 0103-166X

ANEXOS

Anexo 1. Tabla: Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Estrés laboral	Problema que va en crecimiento y que aqueja al mundo entero, más aun, a los países desarrollados, por la naturaleza	Se medirá a través de las puntuaciones obtenidas en la Adaptación de Escala de Estrés OIT-OMS, cuenta con 25 ítems, tipo Likert, se califica con las siguientes puntuaciones: Nunca (1)	Superiores	Comunicación con el supervisor.	Escala Ordinal
				Comunicación con compañeros	
			Recursos	Involucramiento	
				Condiciones laborales	
			Organización del equipo de trabajo	Estructura interna de la organización	

	<p>cambiante del trabajo en la actualidad, ya que, el ser humano es sometido a situaciones que provocan estrés en el ambiente de trabajo que ocasiona desbalance en el desarrollo de las actividades laborales Suárez (2013).</p>	<p>Raras veces (2) Ocasionalmente (3) Algunas veces (4) Frecuentemente (5) Generalmente (6) Siempre (7)</p>		<p>Trabajo en equipo</p>	
Clima	Es el resultado del conjunto de	Se medirá a través de las	Confianza	Reconoce quienes asumen las	Escala ordinal

organizacional	percepciones globales de las personas sobre su medio interno del trabajo. Es un efecto de la interacción de los motivos internos de los individuos, de los incentivos que da la organización y de las expectativas que se despiertan en dicha relación (García, 2007).	puntuaciones obtenidas del Cuestionario de clima organizacional (Bautista, 2021); cuenta con 30 ítems, tipo Likert, se califica con las siguientes puntuaciones: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)		decisiones gerenciales.	
				Identifica las cualidades de los líderes de la institución.	
				Su jefe inmediato le brinda responsabilidades acorde a sus competencias.	
			Apoyo	Identifica a sus compañeros como fuente de solidaridad.	
				Percibe al jefe inmediato como una persona confiable.	
				Puede comunicar sus dificultades laborales sin miedo.	

			Comunicación	Diálogo horizontal entre los miembros de la entidad.	
				Exterioriza dificultades y encuentra escucha atenta en sus jefes y compañeros.	
				Conoce del trabajo de los demás.	
			Presión	Conoce de sus competencias y límites.	
				Puede ejecutar sus labores en el tiempo establecido.	
				Logra las metas establecidas a su cargo.	

			Reconocimiento	Conformidad con el salario.	
				Recibe motivaciones de sus jefes y compañeros.	
				Reconoce su importancia en la institución.	

Anexo 2. Instrumentos de Recolección De Datos.

ESCALA DE ESTRÉS LABORAL OIT- OMS SUSTENTADA POR IVANCEVICH Y MATTESON (1989)

ADAPTADO POR ÁNGELA SUÁREZ TUNANÑA

(2013)

Edad:.....DNI:.....Grado de instrucción:.....Sexo:.....

Instrucciones:

Marque para indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés. De acuerdo a la escala que se presenta a continuación: 1= "Nunca", 2= "raras veces", 3= "ocasionalmente" 4= "algunas veces", 5= "frecuentemente" 6= "generalmente", 7= "Siempre".

N°	Preguntas	Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés							
2	El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa							
3	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés							
4	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa							
5	El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa							
6	El que mi supervisor no me respete me estresa							
7	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés							
8	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés							
9	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés							
10	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa							
11	El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa							
12	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés							
13	El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa							
14	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa							
15	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa							
16	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés							
17	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés							
18	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa							
19	El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés							
20	El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés							
21	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés							
22	El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa							
23	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés							
24	El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés							
25	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés							

Ficha Técnica

Variable: Estrés laboral

Nombre: Escala de estrés laboral OIT-OMS

Autor original: OIT-OMS – Ivancevich y Matteson

Año: 1989

Procedencia: España

Adaptación peruana: Ángela Suárez Tunanñana

Año: 2013

Ciudad de adaptación: Lima

Tiempo de aplicación: 15 min. Aprox

Aplicación: individual y colectiva.

Ámbito de aplicación: empresarial y organizacional

Materiales: cuestionario y lápiz/lapicero

Items: 25

Objetivo: Medir los niveles de estrés en la organización percibida por los trabajadores.

Escala Valorativa: Bajo 25-57

Medio 57-99

Alto 100 – 125

Dimensiones	Indicadores	Items
Superiores	Comunicación con el superior	1,2,3,4,5,6
	Comunicación con compañeros	7,21,24
Recursos	Involucramiento	8,9,10
	Condiciones laborales	11,12,13
Organización del equipo de trabajo	Estructura interna de la organización	14,16,18,19
	Trabajo en equipo	20,22,23,25

	Nivel alto	Nivel medio	Nivel bajo
--	-------------------	--------------------	-------------------

Estrés laboral	25-74	75-124	125-175
Dimensión superiores	9-30	31-53	57-73
Dimensión recursos	6-28	19-31	32-42
Dimensión organización del equipo de trabajo	10-30	31-51	51-70

Validez y confiabilidad de instrumento

Sobre las propiedades psicométricas del instrumento original no se han encontrado evidencias, por tal razón, la validación del instrumento en el contexto peruano ha tomado las propiedades obtenidas en la validación que hicieron Medina et al., (2007) en México (Suárez, 2013).

La validez de contenido de la escala adaptada, fue hallado por el método de 5 jueces expertos, y para estudiar los valores se hizo uso del análisis binomial donde se evidenció que la probabilidad de éxito es de 0,50, lo cual, indica que hay concordancia entre los expertos. Además, la validez del constructo se desarrolló a través del análisis factorial, donde se muestra un índice de 0,953 en KMO y la prueba de esfericidad de Bartlett afirma un índice Chi-cuadrado significativo $\chi^2=4413,926$ (Suárez, 2013).

La confiabilidad de la escala adaptada, fue trabajada en una muestra conformada por 203 colaboradores de un Contact Center de Lima, para el análisis de los datos se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach, donde el puntaje general fue de 0,966, lo cual establece su confiabilidad.

De igual manera en este estudio las propiedades psicométricas fueron verificadas con la población de estudio; donde, la validez de contenido se trabajó por método de cinco jueces expertos, cuyos datos se estudiaron mediante el V de Aiken, obteniéndose puntajes como: (1,00) en pertinencia; (1,00) relevancia; y (1,00) en claridad. Cada uno de estos valores indican validez perfecta, porque, se encuentra situada dentro del rango establecido (Soto y Segovia, 2009). Por lo tanto, el instrumento es válido según el método de expertos.

Asimismo, la confiabilidad de la escala se trabajó con una población constituida por 180 trabajadores, en donde el análisis de los datos, se realizó a través del coeficiente alpha de cronbach, resultando 0,94 en las dimensiones superiores y recursos, 0,88 en la dimensión organización y equipo de trabajo, y en la escala general se obtuvo un valor de ,959 lo cual confirma que la consistencia interna de la escala utilizada es alta (Oviedo y Campos, 2005). Por tal razón el instrumento es fiable.

CUESTIONARIO SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL

Bautista (2021) Cuestionario de clima organizacional [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Institucional. *Las respuestas de este instrumento sirven únicamente para esta investigación y serán totalmente confidenciales, agradezco por anticipado su colaboración y honestidad al responder.*

Sr. Trabajador

El presente cuestionario tiene como finalidad conocer su opinión sobre el clima organizacional en la institución, las respuestas de este instrumento sirven únicamente para esta investigación y serán totalmente confidenciales, agradezco por anticipado su colaboración y honestidad al responder.

Área donde labora: _____ Fecha: _____

Condición Laboral: _____

La escala de medición es: 1= Nunca 2= casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre
5= Siempre

ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
	NUNCA (1)	CASINUNCA (2)	A VECES (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
1.- ¿Cree usted, que los miembros de su centro de trabajo confían en su persona?					
2.- ¿Es necesario considerar las buenas relaciones en su ambiente de trabajo?					
3.- ¿Considera usted, que su lugar de trabajo brinda una ambiente agradable y amistoso?					
4.- ¿El director trata con respeto y confianza a sus colegas?					
5.- ¿Considera usted, que cada trabajador conoce y realiza sus funciones con responsabilidad?					
6.- ¿Colabora en las acciones que realiza su jefe inmediato?					
7.- ¿Existe la reciprocidad en las actividades realizadas entre compañeros?					
8.- ¿Todos los problemas se discuten de manera constructiva?					
9.- ¿Toda decisión que se toma es necesaria consultarla con los superiores antes de ponerla en práctica?					
10.- ¿Se estila el saludo diario y las demostraciones afectivas hacia los compañeros de trabajo?					
11.- ¿El director procura brindar facilidades para la resolución de sus problemas?					
12.- ¿Cree usted, que entre trabajadores se apoyen en sus labores personales?					
13.- ¿Los trabajadores son empáticos con sus compañeros?					
14.- ¿Es importante tomar en consideración la unión de los trabajadores en la mejora de una organización?					
15.- ¿En las reuniones ejecutadas realizan la retroalimentación de las actividades, acciones designadas a cada trabajador?					
16.- ¿En las reuniones en su Institución comunican, explican, las dificultades presentadas en su organización (trabajo)?					
17.- ¿Puede usted comunicarse con sus jefes sin obstáculos?					
18.- ¿Puede indicarle a sus superiores de las dificultades en el trabajo?					
19.- ¿Conoce todas las funciones de usted y sus compañeros?					
20.- ¿Existe una supervisión constante a su labor realizada?					
21.- ¿En la Institución existe una carga laboral excesiva?					
22.- ¿Posee preocupación por cumplir sus trabajos en plazos establecidos					
23.- ¿Es necesario considerar que todo trabajo realizado, sea con dedicación y responsabilidad?					
24.- ¿La mayoría de los trabajos que realizas exigen reflexión?					
25.- ¿Generalmente cuando se hace algo, eres el último en enterarte?					
26.- ¿Con frecuencia mis compañeros hablan mal del trabajo que realizan?					
27.- ¿Considera usted, que no debe existir ningún incentivo en la realización de sus actividades?					

28. ¿Se brindan motivaciones al personal, así no sean económicas?					
29. ¿Considera usted, que existe trabajadores con poca motivación?					
30. ¿Considera usted, que los trabajadores asumen un trabajo no valorado?					
31. ¿Con este trabajo me siento realizado profesionalmente?					
32. ¿El trabajador es considerado como conocedor de su trabajo y se le trata como tal?					

Ficha Técnica

Variable: Clima organizacional

Nombre: Cuestionario de clima organizacional

Autor original: Julio Bautista Merino

Año: 2021

Dimensiones	Indicadores	Items
Confianza	Reconoce quiénes asumen las responsabilidades generales.	1,2,3,4
	Identifica las cualidades de los líderes de la institución.	5,6,7
	Su jefe inmediato le brinda responsabilidades acorde a sus competencias.	8,9,10
Apoyo	Identifica a sus compañeros como fuente de solidaridad.	11,12
	Percibe al jefe inmediato como una persona confiable.	13,14
	Puede comunicar sus dificultades laborales sin miedo.	15,16
Comunicación	Diálogo horizontal entre los miembros de la entidad.	17
	Exterioriza dificultades y encuentra escucha atenta en sus jefes y compañeros.	18
	Conoce del trabajo de los demás.	19
Presión	Conoce de sus competencias y límites.	20,21
	Puede ejecutar sus labores en el tiempo establecido.	22,23
	Logra las metas establecidas a su cargo.	24,25,26
Reconocimiento	Conformidad con el salario.	27,28

	Recibe motivaciones de sus jefes y compañeros.	29,30
	Reconoce su importancia en la institución.	31,32

Procedencia: Perú

Ciudad de adaptación: Lambayeque

Tiempo de aplicación: 15 min. Aprox

Aplicación: individual y colectiva.

Ámbito de aplicación: empresarial y organizacional

Materiales: cuestionario y lápiz/lapicero

Items: 32

Objetivo: Medir los niveles de clima organizacional en la organización percibida por los trabajadores.

Escala Valorativa: Bajo 32 - 75

Medio 76 - 119

Alto 120 - 160

Cuadro Valorativo de Cuestionario de clima organizacional

	Nivel alto	Nivel medio	Nivel bajo
Clima organizacional	32 - 74	75 – 117	118 – 160
Dimensión Confianza	10 - 23	24 – 37	38 – 50
Dimensión Apoyo	6 - 14	15 – 23	24 – 30
Dimensión Comunicación	3 - 7	8 – 12	13 – 15
Dimensión Presión	7 - 16	17 – 26	27 – 35
Dimensión Reconocimiento	6 - 14	15 – 23	24 – 30

Validez y confiabilidad del instrumento

La validez se obtuvo tras la revisión de contenido, en la cual se involucraron tres expertos, quienes verificaron que los indicadores correspondieran a los vectores que se pretendían medir, además se buscó ratificar la base teórica que se plasmaba. Encontrando un nivel aceptable en los tres jueces que tuvieron a cargo dicha evaluación.

El Cuestionario elaborado por el investigador para evaluar Clima organizacional en trabajadores de Julio César Bautista Merino ha obtenido un Coeficiente Alpha de Cronbach de 0.984 y de 0.983 si se tipifican los resultados, valores que denotan un nivel de confiabilidad aceptable.

Teniendo en cuenta lo antes mencionado y el valor del alfa de 0.984, se ha hallado homogeneidad, y confiabilidad del instrumento, y es que todos los ítems conformantes del instrumento tienen una presencia importante para con el instrumento global, descartando la posibilidad de que al eliminar algún ítem el coeficiente general incremente.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, COTRINA CABRERA MARIA ELENA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Estrés laboral y clima organizacional en trabajadores del Juzgado de familia de una Corte Superior de Justicia de San Martín", cuyo autor es PERALTA SANCHEZ NELLY MARIBEL, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 07 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
COTRINA CABRERA MARIA ELENA DNI: 16702840 ORCID 0000-0003-0289-1786	Firmado digitalmente por: CCABRERAME el 07-08- 2022 09:06:30

Código documento Trilce: TRI - 0398343