



**Universidad Científica del Perú - UCP**  
*Registrado en el Asiento N° A00010 de la Partida N° 11000318, Personas Jurídicas de Iquitos,  
Superintendencia de los Registros Públicos - SUNARP*

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA

TESIS

“EL ESTRÉS Y CLIMA LABORAL DEL PERSONAL DE UNA  
EMPRESA EN LA CIUDAD DE IQUITOS, 2021”

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO  
EN PSICOLOGÍA

AUTOR (ES): Bach. Psic. Diana Marlith Rodríguez Tarma  
Bach. Psic. Miriam Janett García Cuela

ASESOR (S): Lic. Psic. José Díaz Guerrero, Mgr.  
: Lic. Estad. Luis Orejuela Arellano, Mgr.

IQUITOS – PERÚ

2021

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP

El presidente del Comité de Ética de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

El Trabajo de Investigación titulado:

**“EL ESTRÉS Y CLIMA LABORAL DEL PERSONAL DE UNA EMPRESA EN LA  
CIUDAD DE IQUITOS, 2021”**

De los alumnos: **DIANA MARLITH RODRÍGUEZ TARMA Y MIRIAM JANETT GARCÍA CUELA**, de la Facultad de Ciencias de la Salud, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **15% de plagio**.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

San Juan, 2 de Agosto del 2021.



Dr. César J. Ramal Asayag  
Presidente del Comité de Ética - UCP

## DEDICATORIA

A mis padres María Cuela Cruz,  
Francisco Gracia Rojas y a mi  
hermano Christian García Cuela.  
A ellos por la vida y el apoyo  
incondicional la constancia por  
superarme en cada paso que doy.  
Y a todas las enseñanzas  
brindadas afrontándolo todo con  
mucho actitud y perseverancia.  
A Uds. muchas gracias.

**Miriam Janett García Cuela.**

A mis René y Paola, por ser el  
motor y motivo. Apoyo  
incondicional en mi formación  
profesional. Ya todos los docentes  
que me enseñaron durante la etapa  
universitaria.

**Diana Marlith Rodríguez Tarma.**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por protegernos, darme sabiduría y paciencia que se necesité durante este proceso. A nuestras familias por darnos fortaleza en momentos difíciles y seguir perseverando ante cualquier adversidad.

A nuestros maestros por la formación profesional que nos brindaron para lograr de nosotros la excelencia en nuestra carrera.

Al Lic. Luis Orejuela Arellano, Mgr. Y al psicólogo Lic. José Díaz Guerrero, Mgr. Por el asesoramiento temático y metodológico en la presente investigación y apoyo emocional.

Y todas las personas que nos apoyaron por hacer de este proyecto una realidad.

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

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Con Resolución Decanal N° 487-2021-UCP-FCS, del 30 de Setiembre del 2020, la Facultad de Ciencias de la Salud, de la UNIVERSIDAD CIENTIFICA DEL PERÚ – UCP, designa como Jurado Evaluador y Dictaminador de la Sustentación de Tesis a los señores/as:

↓ Psic. Mirtha Elizabeth Sandoval Oviedo, Mgr.	Presidente
↓ Psic. Julissa Arévalo Jibaja, Mgr.	Miembro
↓ Psic. Alfredo Delfilio Neyra Cisneros	Miembro

Como Asesor: Psic. José Alberto Díaz Guerrero

En la ciudad de Iquitos, siendo las 10:00 a.m. horas, del día Viernes 23 de Julio del 2021, a través de la plataforma ZOOM, supervisado por el Secretario Académico del Programa Académico de Psicología – de la Universidad Científica del Perú; se constituyó el Jurado para escuchar la Sustentación y defensa de la tesis: "EL ESTRÉS Y CLIMA LABORAL DEL PERSONAL DE UNA EMPRESA DE LA CIUDAD DE IQUITOS, 2021".

Presentado por el sustentante: **DIANA MARLITH RODRIGUEZ TARMA**  
**MIRIAM JANETT GARCIA CUELA**

Como requisito para optar el TÍTULO PROFESIONAL de: **LICENCIADO EN PSICOLOGÍA.**




Luego de escuchar la Sustentación y formuladas las preguntas las que fueron:

*Respondidas satisfactoriamente*

El Jurado después de la deliberación en privado llegó a la siguiente conclusión:

La Sustentación es: **APROBADO POR Unanimidad CON LA NOTA 17**


En fe de lo cual los miembros del Jurado firman el Acta.

 Psic. Mirtha Elizabeth Sandoval Oviedo, Mgr. Presidente	 Psic. Alfredo Delfilio Neyra Cisneros Miembro
 Psic. Julissa Arévalo Jibaja, Mgr. Miembro	

CALIFICACIÓN:	Aprobado (a) Excelencia	:	19-20
	Aprobado (a) Unanimidad	:	16-18
	Aprobado (a) Mayoría	:	13-15
	Desaprobado (a)-	:	00-12

**HOJA DE APROBACION**


**TESIS, DENOMINADO: EL ESTRÉS Y CLIMA LABORAL DEL  
PERSONAL DE UNA EMPRESA DE LA CIUDAD DE IQUITOS, 2021**



**Psic. Mirtha Elizabeth Sandoval Oviedo, Mgr.  
Presidente**



**Psic. Julissa Arévalo Jibaja, Mgr.  
Miembro**



**Psic. Alfredo Deifilio Neyra Cisneros  
Miembro**



**Psic. José Alberto Díaz Guerrero  
Asesor**

## Índice de contenidos

	Pág.
Portada	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Hoja de aprobación	iv
Índice de Contenido	v
Índice de Tablas	vii
Índice de Figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>Capítulo I: Marco teórico</b>	<b>13</b>
1.1. Antecedentes de estudio	13
1.2. Bases teóricas	17
1.2.1 Estrés	17
1.2.1.1 Definición de estrés	17
1.2.1.2 Definición de estrés laboral	17
1.2.1.3 Factores del estrés laboral	18
1.2.1.4 Dimensiones del estrés laboral	19
1.2.1.5 Sintomatología del estrés laboral	19
1.2.1.6 Consecuencias del estrés laboral	20
1.2.1.7 Prevención del estrés laboral	21
1.2.2 Clima laboral	22
1.2.2.1 Definición del clima laboral	22
1.2.2.2 Características del clima laboral	23
1.2.2.3 Factores que conforman el clima laboral	24
1.2.2.4 Dimensiones del clima laboral	25
1.2.2.5 Tipos de clima laboral	26
1.3. Definición de términos básicos	26

<b>Capítulo II: Planteamiento del problema</b>	28
2.1. Descripción del problema	28
2.2. Formulación del problema	29
2.2.1. Problema general	29
2.2.2. Problemas específicos	30
2.3. Objetivos	30
2.3.1. Objetivo general	30
2.3.2. Objetivos específicos	31
2.4. Hipótesis	31
2.5. Variables	32
2.5.1. Identificación de las variables	32
2.5.2. Definición conceptual y operacional de las variables	32
2.5.3. Operacionalización de las variables	33
<b>Capítulo III: Metodología</b>	37
3.1. Tipo y diseño de investigación	37
3.2. Población y muestra	38
3.3. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos	39
3.4. Procesamiento y análisis de datos	43
3.5. Aspectos éticos	43
<b>Capítulo IV: Resultados</b>	44
<b>Capítulo V: Discusión, conclusiones y recomendaciones</b>	87
<b>Referencias Bibliográficas</b>	93
Anexos	
Anexo 1.	Matriz de consistencia
Anexo 2.	Consentimiento informado
Anexo 3.	Instrumentos de recolección de datos



## ÍNDICE DE TABLAS

	TÍTULO	Pág.
Tabla 1.	<i>Técnicas para reducir el estrés</i>	22
Tabla 2.	<i>Variables, dimensiones e indicadores</i>	33
Tabla 3.	<i>Datos socio demográficos empresa "Distribuciones Loreto S.A.C".</i>	38
Tabla 4.	<i>Especificaciones escala de estrés laboral OIT_OMS</i>	40
Tabla 5.	<i>Rangos de estrés</i>	41
Tabla 6.	<i>Especificaciones escala clima laboral CL - SPC</i>	42
Tabla 7.	<i>Niveles y rangos escala del clima laboral CL - SPC</i>	42
Tabla 8.	<i>Edad trabajadores empresa " Distribuciones Loreto S.A.C"</i>	44
Tabla 9.	<i>Sexo trabajadores empresa " Distribuciones Loreto S.A.C"</i>	45
Tabla 10.	<i>Estado civil trabajadores empresa " Distribuciones Loreto S.A.C"</i>	46
Tabla 11.	<i>Grado de instrucción trabajadores empresa " Distribuciones Loreto S.A.C".</i>	47
Tabla 12.	<i>Estrés trabajadores empresa " Distribuciones Loreto S.A.C".</i>	48
Tabla 13.	<i>Clima organizacional empresa " Distribuciones Loreto S.A.C .</i>	49
Tabla 14.	<i>Estructura organizacional empresa " Distribuciones Loreto S.A.C".</i>	50
Tabla 15.	<i>Territorio organizacional empresa " Distribuciones Loreto S.A.C".</i>	51
Tabla 16.	<i>Tecnología empresa " Distribuciones Loreto S.A.C".</i>	52
Tabla 17.	<i>Influencia del líder empresa " Distribuciones Loreto S.A.C".</i>	53
Tabla 18.	<i>Falta de cohesión empresa " Distribuciones Loreto S.A.C".</i>	54

Tabla 19.	<i>Respaldo del grupo empresa " Distribuciones Loreto S.A.C".</i>	55
Tabla 20.	<i>Clima laboral empresa " Distribuciones Loreto S.A.C".</i>	56
Tabla 21.	<i>Realización personal empresa " Distribuciones Loreto S.A.C".</i>	57
Tabla 22.	<i>Involucramiento laboral empresa " Distribuciones Loreto S.A.C".</i>	58
Tabla 23.	<i>Supervisión empresa " Distribuciones Loreto S.A.C"</i>	59
Tabla 24.	<i>Comunicación empresa " Distribuciones Loreto S.A.C"</i>	60
Tabla 25.	<i>Condiciones laborales empresa " Distribuciones Loreto S.A.C"</i>	61
Tabla 26.	<i>Estrés y clima laboral empresa " Distribuciones Loreto S.A.C"</i>	62
Tabla 27.	<i>Clima organizacional y clima laboral empresa " Distribuciones Loreto S.A.C"</i>	63
Tabla 28.	<i>Estructura organizacional y clima laboral empresa " Distribuciones Loreto S.A.C"</i>	64
Tabla 29.	<i>Territorio organizacional y clima laboral empresa " Distribuciones Loreto S.A.C"</i>	65
Tabla 30.	<i>Tecnología y clima laboral empresa " Distribuciones Loreto S.A.C"</i>	66
Tabla 31.	<i>Influencia del líder y clima laboral empresa " Distribuciones Loreto S.A.C"</i>	67
Tabla 32.	<i>Falta de cohesión y clima laboral empresa " Distribuciones Loreto S.A.C"</i>	68
Tabla 33.	<i>Respaldo del grupo y clima laboral empresa " Distribuciones Loreto S.A.C"</i>	69
Tabla 34.	<i>Pruebas de normalidad</i>	70
Tabla 35.	<i>Niveles de correlación estrés y clima laboral</i>	71

Tabla 36.	<i>Niveles de correlación clima organizacional y clima laboral</i>	73
Tabla 37.	<i>Niveles de correlación estructura organizacional y clima laboral</i>	75
Tabla 38.	<i>Niveles de correlación territorio organizacional y clima laboral</i>	77
Tabla 39.	<i>Niveles de correlación tecnología y clima laboral</i>	79
Tabla 40.	<i>Niveles de correlación influencia del líder y clima laboral</i>	81
Tabla 41.	<i>Niveles de correlación falta de cohesión y clima laboral</i>	83
Tabla 42.	<i>Niveles de correlación respaldo del grupo y clima laboral</i>	85

---

## ÍNDICE DE FIGURAS

	TÍTULO	Pág.
Figura 1.	<i>Síntomas de estrés laboral y consecuencias</i>	21

## Resumen

El propósito de la investigación es determinar la relación que existe entre el estrés con el clima laboral en los trabajadores de la empresa "Distribuciones Loreto S.A.C" en la ciudad de Iquitos, año 2021.

La investigación pertenece al enfoque cuantitativo y se sustenta en el método de investigación hipotético – deductivo. La población estuvo conformada por 76 trabajadores de la empresa "Distribuciones Loreto S.A.C, en la ciudad de Iquitos, se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia siendo 76 trabajadores. La técnica fue la psicométrica y la observación. El instrumento de recolección de datos que se utilizó fue la escala de estrés laboral OIT\_OMS, y escala de clima laboral CL-SPC. Para el procesamiento de datos, se utilizó el estadístico SPSS v23, obteniéndose los siguientes resultados: Con respecto variable estrés, el 56,6% mostraron bajo nivel de estrés, 22,4% estrés, 19,7% nivel intermedio y el 1,3% alto nivel de estrés. Variable clima laboral, el 32,9% fue favorable, 26,3% desfavorable, 25,0% media, 9,2% muy favorable y el 6,6% dijo muy desfavorable. Se concluye: Existe una relación significativa entre el estrés con el clima laboral en los trabajadores de la empresa Distribuciones Loreto S.A.C en la ciudad de Iquitos ( $r=-0,336$   $p=0,003 < 0.05$ , correlación negativa media).

Palabras claves: Estrés, clima, laboral

## Abstract

The purpose of the research is to determine the relationship between stress and the work environment in the workers of the company "Distribuciones Loreto S.A.C" in the city of Iquitos, year 2021.

The research belongs to the quantitative approach and is based on the hypothetical-deductive research method. The population consisted of 76 workers from the company "Distribuciones Loreto SAC, in the city of Iquitos, a non-probabilistic sampling for convenience was used, with 76 workers. The technique was psychometric and observation. The data collection instrument used used was the ILO\_OMS work stress scale, and CL-SPC work climate scale. For data processing, the SPSS v23 statistic was used, obtaining the following results: Regarding the stress variable, 56.6% showed a low level of stress, 22.4% stress, 19.7% intermediate level and 1.3% high level of stress Variable work environment, 32.9% was favorable, 26.3% unfavorable, 25.0% average, 9 , 2% very favorable and 6.6% said very unfavorable It is concluded: There is a significant relationship between stress and the work environment in the workers of the company Distribuciones Loreto SAC in the city of Iquitos ( $r = -0.336$   $p = 0.003 < 0.05$ , mean negative correlation).

Keywords: Stress, climate, work

## **Capítulo I. Marco teórico**

### **1.1. Antecedentes de estudio**

#### **Antecedentes de estudios internacionales**

Muñoz (2018), en su investigación tuvo como objetivo valorar el nivel de estrés presente en los empleados de la empresa Multicable del Ecuador. El tipo de investigación fue el descriptivo y diseño no experimental, con una población de estudio de 23 trabajadores, los métodos que se utilizaron fueron el deductivo – inductivo y el estadístico, utilizando las técnicas de la encuesta y la observación, se utilizó el test de Estrés Laboral Organizacional elaborada por la Organización Mundial de la Salud (OIT-OMS), llegando a los siguientes resultados: las personas de sexo femenino presentan un nivel bajo de estrés y los varones tienen más estrés, las personas cuya edad fluctúan entre 40 – 49 tienen un mayor nivel de estrés, el 75.6% de los trabajadores presentan un nivel bajo de estrés, el 19.4% un nivel alto y el 5% un nivel intermedio. Concluye: el nivel de estrés de los empleados de la empresa Multicable es bajo.

Carpio, Bravo, Campos, Padilla, Banegas y Méndez (2017) en su investigación tuvo como objetivo analizar el estrés laboral en docentes administrativos y trabajadores universitarios de la Universidad Nacional Autónoma de México. La investigación fue de tipo cuantitativo, descriptivo, transversal, con una muestra de investigación de 197 docentes, seleccionados con un muestreo sistemático, el instrumento que se usó fue el cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo (Gil Monte, 2005), que cuenta con 20 ítems y cinco respuestas, que están representadas por cuatro escalas como ilusión por el trabajo, desgaste psíquico, indolencia y culpa. Obteniendo los siguientes resultados el 37% tuvo nivel medio de estrés, el 20% tuvo nivel alto de estrés, y el 9% tuvo el nivel crítico. Concluye: el rango de mayor prevalencia fue de 31 – 40 años, pero se observó puntajes en las escalas de CESQT lo cual nos avisa que debe ser atendido inmediatamente y el modelo que se propuso nos servirá para establecer diagnósticos oportunos.

Aray y Acosta (2016), en su investigación tuvo como objetivo diseñar un plan de prevención y control de estrés para mejorar el clima laboral del Área de mantenimiento de la Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad de Guayaquil. El tipo de investigación fue el descriptivo, exploratorio y de campo, se utilizó los método inductivo – deductivo y las técnicas de investigación como la encuesta, entrevista y observación, con una población de 46 empleados. Llegando a los siguientes resultados el 87% entiende la misión y metas de la organización, la entrega de informes, el 17% algunas veces se sienten presionados por los superiores y el 83% están frecuentemente, el 13% argumentan que el tiempo es limitado, el 9% de los trabajadores afirman que el supervisor no da la cara por ellos ante los jefes. El 71% se ven presionados por el clima organizacional, el 79% por la estructura organizacional, el 62% por territorio organizacional, el 71% por tecnología, el 36% reciben influencia del líder, el 88% siente una falta de cohesión y el 54% tienen respaldo del grupo. Concluye: el manejo del estrés laboral se consigue por la identificación del origen, la idea es mejorar las condiciones laborales de parte de todos los trabajadores.

### **Antecedentes de estudios nacionales**

Muguruza (2018), en su investigación tuvo como objetivo demostrar la influencia entre el estrés laboral y el clima organizacional en la empresa Inversiones Civiles Santa Rosa SAC – Mallay, Huacho. La investigación fue no experimental – transeccional – correlacional, con una población de 20 trabajadores, sobre la incertidumbre económica el 30% está de acuerdo con su salario y el 15% está en desacuerdo con su salario. El 25% está en desacuerdo con la incertidumbre tecnológica, y un 25% está de acuerdo con la incertidumbre tecnológica. El 55% está de acuerdo que es estimulante cumplir con las actividades en la empresa. El 35% está de acuerdo con la capacitación para realizar los trabajos en la organización. El 65% está de acuerdo que el jefe tome en cuenta las opiniones y un 20 está en desacuerdo. El 70% de los trabajadores argumentan que existe un buen clima laboral. Concluye: el estrés influye en el clima organizacional con una

correlación positiva media de 0.57. Una empresa con niveles de estrés puede ser deficiente en cuanto al clima laboral ya que los empleados se sobrecargan físicamente y psicológicamente.

Choque (2017), en su investigación tuvo como objetivo conocer y analizar la influencia del estrés laboral en el clima organizacional de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna. El tipo de investigación fue explicativo correlacional, con un diseño no experimental transversal, se usó el método hipotético – deductivo, la población de estudio estuvo conformada por 23 colaboradores de la caja de la agencia Puno. Obteniendo los siguientes resultados, el estresor cansancio emocional y el estilo de dirección, el 35% tuvo el nivel medio, el 9% no tienen apoyo del administrador. Sobre el estresor despersonalización y las relaciones interpersonales, el 39% tuvo un nivel bajo de despersonalización y el 4% tiene un nivel bajo de relaciones interpersonales, sobre el estresor realización personal y estabilidad el 39% tiene un nivel promedio de realización personal y el 13% tiene un alto grado de estabilidad, sobre el cansancio emocional el 37% lo presenta una vez al mes y un 10% lo tiene pocas veces al año. Concluye: el 43.48% presenta estrés trayendo como consecuencia desgaste físico y mental de los trabajadores.

Quispe (2016), en su investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre los niveles de estrés y el clima laboral en los colaboradores de una empresa privada, Lima. El tipo de investigación fue descriptivo, correlacional y explicativo con diseño no experimental de tipo transversal, con una población de estudio de 168 personas, se utilizó la Escala de Estrés Laboral OIT- OMS, y Escala de Clima Laboral CL-SPC. Sus resultados fueron: el 87.5% presenta bajo nivel de estrés, el 7.74% intermedio y el 4.76% estrés. Sobre el clima laboral el 44.05% dijo que el clima es favorable, el 33.9% es intermedio y el 4.76% presenta un nivel desfavorable. Concluye: existe una relación significativa entre el estrés laboral y clima laboral. También existe relación entre las dimensiones del estrés y el clima laboral.



### **Antecedentes de estudios locales**

Chávez (2018) relacionó el estrés y ansiedad estado – rasgo en los futbolistas del Club colegio Nacional de Iquitos, Loreto. Estudio cuantitativo, diseño no experimental descriptivo correlacional, la muestra fue de 35 deportista varones, edades entre 17 - 30 años. Se usó el inventario de ansiedad rasgo – estado para la ansiedad y el inventario de la OMS-OIT para el estrés. Resultados: el 51,4% tuvo 19-23 años, 37,1% 24-29 años 8,6% < 18 años y el 2,9% > 30 años, el estrés en los deportistas, el 51,4% mostro nivel bajo, el 37,1% promedio y el 11,4% alto. El componente ansiedad estado, el 42,9% nivel promedio, el 31,4% bajo y el 25,7% alto. Ansiedad rasgo, el 62,9% promedio, 28,6% bajo y el 8,6% alto. Concluye: hay correlación entre la ansiedad estado – rasgo y el estrés (Tau-b Kendall = 0,390,  $p= 0,005 < 0,05$ ), encontrándose relación entre la ansiedad estado y la ansiedad rasgo con el estrés. ya que los niveles de estrés siendo altos son altos los niveles de ansiedad.

Cárdenas y Vásquez (2018), relacionó las características con los niveles de estrés (síndrome de burnout) del Hospital Regional de Loreto. Investigación descriptiva – comparativa, diseño experimental – transeccional, población conformada por las enfermeras del Hospital Regional Loreto, la muestra no probabilística fue de 200 enfermeras, se aplicó el instrumento escala de Maslach. Resultados, el 68% fueron  $\geq 35$  años y 32% < de 35 años. El 23,5% fueron de medicina, 23% cirugía, 18,5% neonatología, 12,5% ginecología, 12% emergencia y el 10,5% pediatría. Los niveles de estrés laboral, el 48,5% bajo, el 38% medio y el 13,5% alto. Componente agotamiento emocional, el 61,5% bajo, 24% alto y el 14,5% medio. Componente despersonalización, el 46,5% bajo, 32,5% alto y el 21% medio. Realización personal, el 40,5% alto, 37% medio y el 22,5% bajo. Concluye: se halló diferencias en al menos dos grupos de profesionales de enfermería en los diferentes departamentos en los componentes del estrés laboral.

## **1.2 Bases teóricas**

### **1.2.1 Estrés**

#### **1.2.1.1 Definición del estrés**

Es la respuesta al presentarse un estímulo o escenario estresante y se clasifica en estrés negativo y positivo (Seyle, 1926). El estrés se observa como una transformación de interacción de las condiciones ambientales y las particularidades de las personas. El estrés positivo es el que motiva a las personas a que realice sus actividades y el estrés negativo también llamado distrés es ahí donde la angustia es generada por la tensión desequilibrando mental y física a la persona.

Asimismo, el estrés se precisa como un estado que cambia en el tiempo y que está relacionado a desordenes psicológicos y físicos que los seres humanos muestran a las exigencias laborales. (Zaldívar ,1996). En los ambientes laborales las personas se sienten presionadas por las demandas afectándoles en la parte física y psíquica.

#### **1.2.1.2 Definición del estrés laboral**

En la actualidad el estrés se define como una respuesta conductual, mental o física de los seres humanos por el apremio externo e interno del ambiente al cual se pueden adaptar.

Según la Organización Internacional del Trabajo [OIT] (2016) argumenta que el estrés laboral es una perturbación que interfiere en las finanzas, salud física, productividad, aspecto psicológico de los que trabajan en la empresa en vías o no de desarrollo. El estrés perjudica tanto al trabajador como a la organización evitando el desarrollo de esta.

Asimismo, el estrés es la relación que existe entre la persona y el entorno que observa. (Lazarus y Folkman, 1986). En ocasiones lo observado es perturbador afectando las propias capacidades.

Es por eso que el estrés se observa en muchos centros de labores, y este estrés se almacena según la exigencia del ambiente que afecta a nuestras formas de pensar, emociones, forma física. Sin embargo, si el estrés es más frecuente este afectara al desempeño laboral y salud

afectando a la toma de decisiones. (Keith y Newstrom, 1999). Los directivos deberán tener en cuenta que los trabajadores pueden estar bajo mucha presión y si esta es continua afectara a la productividad.

Se debe tener en cuenta que el estrés se acompaña de problemas físicos, y psíquicos según los resultados de las demandas del ambiente laboral que pueden ser la vivencia no agradable, la interacción sujeta – ambientes, pérdida del control de la persona u la respuesta del organismo y todos los sistemas. (Zaldívar ,1996). Estos síntomas que se presentan en las personas están inmersos dentro del ambiente laboral el cual es demasiado estresante.

Según, Peiró (1999) afirma que el estrés laboral presenta las siguientes variables como: **Variables ambientales**. Se considera a ciertos factores internos o externos que se encuentran dentro del medio ambiente como los sociales y físico. **Características de la persona**. Está determinada por la experiencia de estrés, eficacia, personalidad. **Experiencia subjetiva**. Es como el trabajador enfrenta las demandas del medio ambiente. **Respuestas**. Es el acto de resolver un escenario de estrés. **Los resultados de la experiencia de estrés**. Es la forma de generar pericias para enfrentar el estrés percibido. **Las consecuencias del estrés**. Estas consecuencias se encuentran en la parte psíquica, física y conductual y afectará el rendimiento del trabajador como en el ambiente del hogar. Peiró (como se citó en Quispe, 2016, p. 23). Es por eso que este tema ha cobrado importancia en la salud y rendimiento del trabajador es por eso que se han diseñados distintos modelos en base a este problema.

Es por eso que Harrison en el año 1978 formula un modelo y propone los recursos que dispone la persona como las capacidades y habilidades que ayuden a las respuestas según la presión del trabajo.

### 1.2.1.3 Factores del estrés laboral

Dentro de los factores del estrés laboral en donde la experiencia de la persona son los factores psicosociales, que las personas presentan como el emocional, económico, relaciones humanas, dentro de estos factores

psicosociales del estrés laboral se tiene: **Desempeño profesional.** La ausencia de un procedimiento de vida laboral ante las continuas demandas de dificultad y desarrollo de diligencias de responsabilidad. **Dirección.** Basada en el poco liderazgo, y este no permite un incremento de motivación y desarrollo de parte de los empleados. **Organización y función.** Existe una autoridad belicosa, falta de información y administración deficiente. **Tareas y actividades.** El trabajo se vuelve monótono, excesiva carga laboral, y presión en el desempeño. **Medio ambiente de trabajo.** Las condiciones que presenta el ambiente laboral no son las adecuadas y ponen en riesgo la integridad física del trabajador. **Jornada laboral.** Se basa en la rotación, periodos largos de trabajo. **Empresa y entorno social.** No se cumplen las normas laborales. (Keith y Newstrom, 1999). Crucial los factores de ellos dependen las causas del estrés del trabajador.

#### 1.2.1.4 Dimensiones del estrés laboral

Las dimensiones del estrés laboral según la OIT\_OMS son: Clima organizacional, Estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología influencia del líder, falta de cohesión, respaldo del grupo Ivancevich y Matteson (como se citó en Elizalde, 2019).

#### 1.2.1.5 Sintomatología del estrés laboral

El estrés laboral presenta la siguiente **Sintomatología psicológica:** esta sintomatología está conformada por Problemas psicosomáticos. Referentes a las enfermedades de tipo físico. Actitudes negativas hacia sí mismo. El desarrollo de la depresión, se evidencia actitudes negativas. Ansiedad. Es un síntoma muy frecuente en las personas. Cólera. Son emoción provocada por el poco control del ambiente. Aburrimiento. Sentimiento causado por la monotonía en el trabajo. Baja tolerancia a la frustración. El sujeto se va frustrando al ver sus resultados en sus labores de trabajo. **Sintomatología organizacional.** Disminución del rendimiento. Falta de ánimo en el trabajo, se pudiera evitar si en la empresa da un

cambio fundamental en la organización. Actitudes negativas hacia el cliente. Los clientes se sienten maltratados por la mala atención e humor. Rotación. Sucede esto cuando los trabajadores no se sienten conformes en su ambiente laboral. **Sintomatología ambiental.** Actitudes negativas hacia la vida. Los empleados que presentan estrés laboral siempre están con actitudes negativas en el trabajo, y ambiente familiar. Disminución de la calidad de vida. Las personas que presentan estrés automáticamente tienen una baja calidad de vida, por falta del bienestar en la familia. (Brunet, 1999). Estas sintomatologías pueden ocasionar perjuicio a la empresa o personas y en otros casos son considerados de riesgo alto ya que en ocasiones los trabajadores pueden atentar contra su bienestar.

#### 1.2.1.6 Consecuencias del estrés laboral

Cuando el estrés es continuo y se mantiene en la persona estas presentan síntomas como: **Psicológicos.** Se presentan alteraciones de manera distinta como ansiedad, tristeza, apatía etc, también están las alteraciones de pensamiento, las personas no pueden concentrarse, mente en blanco, etc, y están presentes los cambios de comportamiento las personas toman café, tabaco, etc, estos síntomas pueden complicar la vida de las personas, dando lugar a trastornos psíquicos como la depresión, ansiedad consumo de sustancias, etc. **Biológicos.** Esta consecuencia se basa en problemas cardiacos, musculares, respiratorios, digestivos y alteraciones del sueño. Esto dependerá de que órgano se encuentre afectado por el estrés y es por eso que se suscitan consecuencias negativas como el incremento de la presión arterial, dificultades digestivas, insomnio, fatigas, cefaleas, etc. **Sociales.** El estrés afecta en primer lugar al trabajo disminuyendo la productividad del trabajador, además se presentará en las organizaciones el ausentismo deterioro de las relaciones laborales, y esto se siente dentro del clima organizacional. Si esto se acentúa se podrá llegar al despido en el trabajo y deterioro en las relaciones de familia. (Fernández, 2018), estas consecuencias se ven a diario en los centros de labores los trabajadores en ocasiones muestran ira, están

tristes, autoestima baja y en otros casos de los trastornos mostrados físicamente.



Figura 1. Síntomas de estrés laboral y consecuencias

Fuente: <https://www.webconsultas.com/mente-y-emociones/trabajo-y-tiempo-libre/sintomas-de-estres-laboral-y-consecuencias>

### 1.2.1.7 Prevención del estrés laboral

Para prevenir el estrés se suscitan distintas técnicas que previenen o eliminan y en otros casos lo reducen al estrés laboral, como hacer ejercicios, no ingerir excitantes (tabaco, café, alcohol) y evitar comunicaciones provocadoras y es muy crucial tolerancia. Esta prevención debe pasar por la intervención de la empresa, estas pueden ser a través de la estructura organizacional, estilo de comunicarse, formas de capacitación,

funciones tareas, etc. para reducir el estrés se debe mejorar la comunicación, la empresa debe considerar la participación de los trabajadores en la organización, mejorar condiciones ambientales y se debe considerar las tareas que deben ser estimuladas. También el apoyo social en las empresas no debe faltar, ya que esto favorece a los grupos de trabajo, además también se verán reducido los efectos negativos. (Salud, 2016). Hay que tener en cuenta que el estrés atenta contra la salud de los trabajadores es por eso que sería acertado insertar indicadores de supervisión por la salud laboral de las organizaciones.

Tabla 1

*Técnicas para reducir el estrés*

Técnicas	Afrontamiento del estrés
Técnicas generales	Tener una dieta adecuada, procurar distraerse y realizar actividades divertidas.
Técnicas cognitivo – conductuales	Reestructuración cognitiva, desensibilización sistemática, inoculación de estrés, detención del pensamiento, entrenamiento asertivo, de habilidades sociales, resolución de problemas y técnicas de autocontrol
Técnicas de relajación	Relajación muscular, autógena y control de la respiración.

Fuente: <http://madridsalud.es/el-estres-laboral-y-su-prevencion/>

## 1.2.2. Clima Laboral

### 1.2.2.1 Definición del clima laboral

El clima organizacional se basa en el ambiente que existe entre los trabajadores de una organización, esto estará relacionado a la motivación de los trabajadores e indicando de manera particular las propiedades motivacionales del ambiente de la empresa. (Chiavenato, 2009). Este es propicio cuando las necesidades de las personas son satisfechas y esto incrementa la moral de los trabajadores.

Asimismo, el ambiente organizacional es un conjunto de normas y experiencias, que comparten los trabajadores de una organización. (Davis, 1991). También se consideran los aspectos políticos de los empleados de la organización.

El clima laboral es el conjunto de contextos sociales y psíquicos que identifican a la organización y que trasciende en el desempeño de los empleados (Hernández, 2014). Aquí incluye la identificación del trabajador con la organización, como se integran los grupos, niveles de conflicto.

La Universidad de Champagnat [UC] (2002), argumenta que el clima laboral son las cualidades que se dan en un ambiente de trabajo y que son percibidas por los trabajadores que forman la organización e influye en su forma conductual. El clima laboral se centra en la relación que existe sobre la manera de comportarse de los trabajadores, y esto es importante para la oficina de recursos humanos.

#### **1.2.2.2 Características del clima laboral**

El centro de trabajo en un sitio donde pasamos la mayoría del día es por eso que es crucial que se tenga un buen clima laboral en la oficina, por eso el trabajador debe tener un buen ambiente laboral ya que su salud es lo primordial para la empresa, para tener un buen clima laboral se debe tener en cuenta lo siguiente: un espacio limpio y agradable. Un lugar físico influye en el bienestar de los trabajadores, un ambiente iluminado y limpio es encantador sin embargo los ambientes oscuros y con condiciones higiénicas deplorables hacen que el trabajador desea huir lo más pronto de ese lugar. Respeto entre los compañeros. Es muy bueno que la cordialidad, respeto y más aún el compañerismo entre los trabajadores es clave para la buena convivencia de un grupo. Cuando sucede malos momentos entre los trabajadores lo ideal es arreglar inmediatamente entre las personas involucradas y sin implicar a los demás. Que el trabajador se sienta valorado. Es importante que el empleador tenga en cuenta la opinión de los trabajadores y más aún reconocer el trabajo, esto hace que los trabajadores se sientan valorados y más comprometidos con la organización. Sin



embargo, un trabajador que no recibe realimentación se sentirá descontento y esto es la causa de la rotación de los trabajadores. Empatía entre los compañeros. Esta característica es muy importante ya que si eres empleado o directivo es bueno escuchar a los demás, dando consejos para la mejora del rendimiento laboral, al no escuchar consejos se caerá en la arrogancia creando tensiones dentro de la oficina. Una manera es tener el teléfono en silencio para no causar distracciones y atendiendo las llamadas personales fuera del ambiente de trabajo, también debemos utilizar las palabras por favor y gracias, etc. Solidaridad. Esta característica proporciona buenas vibras dentro de la oficina, esta se da cuando los trabajadores están dentro de un ambiente colaborativo. Que existan oportunidades de crecimiento. En ocasiones se observa que un tipo de personas son las que realizan la misma cosa siempre, pero a nivel general los trabajadores buscan desarrollarse en su área, los trabajadores que no deseen crecer al final terminan desmotivados y disminuirán el interés en su trabajo bajando la productividad. (Universia, 2016). Es por eso que la mayoría de los trabajadores prefieren un buen ambiente laboral, esto es si los trabajadores que están bien en su trabajo estarán más motivados y estarán más comprometidos y serán más productivos.

### **1.2.2.3 Factores que conforman el clima laboral**

Es importante para la productividad un buen clima laboral, los factores básicos que conforman un clima laboral son: Condiciones físicas óptimas. Esta referido a las formas medioambientales que dispone el trabajador para realizar sus tareas diarias, como la luz, sonido, espacios, ubicación de los sujetos, etc. es por eso que un ambiente cómodo sin ruido y ventilado contribuye al mejor desempeño laboral. Autonomía. Es importante que los trabajadores tengan libertad de opinión y responsabilidades claras, esto hará que los trabajadores se involucren con las metas de la organización. Igualdad. Los trabajadores de una organización deben ser tratados con justicia y no deben llevarse los directivos por el amiguismo, ya que discriminación pone en peligro el ambiente laboral, desmotivando al

trabajador. Liderazgo eficaz y colaborativo. Es importante que los líderes estén relacionados con los trabajadores ya que les dará confianza y realimentará a los trabajadores promoviendo un ambiente participativo. Relaciones interpersonales. En el trabajo siempre hay equipos y estos deben funcionar como tal, habiendo respeto, confianza, cohesión, etc. debe haber comunicación entre los integrantes para poder resolver dificultades manteniendo un buen ambiente que beneficie a los demás. Reconocimiento y desarrollo profesional. Es crucial que los líderes reconozcan el trabajo realizado por los trabajadores, esto los mantendrá motivados, si no fuera así aparecería entre los colaboradores la apatía y esto perjudica la productividad. También es básico el crecimiento personal, acciones con horarios más adecuados y se sentirán importantes como seres humanos. Remuneración justa por el trabajo realizado. Factor importante ya que los sueldos o salarios bajos no contribuyen a un ambiente laboral óptimo, es por eso que las organizaciones optan por salarios en base de medidas de eficacia, esto motiva al trabajador y promueve el esfuerzo. (Assessment Center, 2018). Esto nos da la opción de medir el clima laboral de forma positiva o negativa, ya que las herramientas que hay para medir el clima laboral, están en base a la evaluación del clima de trabajo, y de esta manera se podrá mejorar e incrementar la productividad en el trabajador.

#### 1.2.2.4 Dimensiones del clima laboral

Asimismo, Sonia Palma Carrillo (2004) presenta el test de clima laboral presentando las siguientes dimensiones: **Realización personal**. Es la posibilidad que en el ambiente de trabajo y funciones realizadas favorezcan al desarrollo personal y más aun con miras futuras. **Involucramiento laboral**. Es cuando el trabajador se identifica con la organización, es decir los valores, compromisos en el desarrollo de la empresa. **Supervisión**. Es un medio de apoyo para orientar a los trabajadores en sus obligaciones diarias. **Comunicación**. Es importante que la comunicación sea clara, fluida, precisa coherente en los niveles externo e interno. **Condiciones laborales**. Es cuando la organización reconoce en forma material,

económica, psicológica por el cumplimiento de las obligaciones dadas. (Estadisticando, 2014).

#### **1.2.2.5 Tipos de clima laboral**

Dentro de los climas laborales se tiene: Autoritario. En donde prima la jerarquía, todo ronda en función del jefe haciendo de este clima sea tenso, solo se limita a obedecer órdenes sin involucrar a los trabajadores en decisiones de la organización. Acá no existe confianza en los trabajadores. Paternalista. Se basa en tener más comunicación y confianza, pero no existe con los mandos medios y trabajadores, en este tipo de clima no se puede ascender y estos no presentan un sentimiento de permanencia con su empresa. Consultivo. La confianza con los trabajadores se da y los directivos lo tienen en cuenta para las decisiones. En este ambiente se otorga la proactividad y comunicación. (Ocupa2, 2019). La mezcla de los factores crea estos tipos de climas laborales ya que está presente la cultura organizacional, las condiciones de trabajo y las aptitudes de los trabajadores.

### **1.3 Definición de términos básicos**

#### – Clima Laboral

Son las percepciones del trabajador vinculados al ambiente laboral. (Palma, 2004).

#### – Estrés

Son procesos en los medios internos que presentan las personas originados por el estrés y por el ambiente laboral. (Matteson - Ivancevich, 1989).

#### – Liderazgo eficaz y colaborativo.

Es importante que el líder esté relacionado con los trabajadores brindando confianza promoviendo un ambiente participativo. (Assessment Center, 2018)

– Realización personal.

Es la posibilidad que en el ambiente de trabajo y funciones realizadas favorezcan al desarrollo personal y más aun con miras futuras. (Estadisticando, 2014).

– Solidaridad.

Esta característica proporciona buenas vibras dentro de la oficina, esta se da cuando los trabajadores están dentro de un ambiente colaborativo. (Universia, 2016).

## **Capítulo II. Planteamiento del problema**

### **2.1. Descripción del problema**

A raíz de la pandemia la enfermedad del coronavirus (COVID-19), puede resultar estresante para las personas y más aún para los trabajadores, la ansiedad, los temores a esta nueva enfermedad pueden ser emociones fuertes en niños y adultos, las medidas dadas por la OMS, los protocolos utilizados en los trabajos e incluso en los hogares como el distanciamiento social que repercute en los centros de labores ya que las personas trabajando remotamente desde sus hogares se enfrascan en sus labores de trabajo incrementando el estrés laboral. Sin embargo, estas medidas son cruciales para reducir la expansión de la pandemia.

Lo ideal es que los trabajadores estén dentro de un ambiente positivo laboral ya que esto incrementaría el desarrollo en la organización, garantizando la productividad y el bienestar de los trabajadores, ya que son importantes para la organización. Según Carlos Chang<sup>1</sup>, afirma que la satisfacción personal está vinculada con el clima laboral ya que está presente en la calidad de vida, si el ambiente es aceptable se podrá formar equipos de alto desempeño implicados con los resultados de los objetivos.

Conservar un clima laboral adecuado durante momentos de crisis es un reto para las organizaciones, ya que se requiere con urgencia actualizar ciertos procesos como crear políticas para gestionar el trabajo en casa y a su vez realizar algunas modificaciones garantizando la forma continua de las actividades si afectar la salud de los trabajadores.

Es difícil lidiar con los problemas que se presentaron por la pandemia (COVID-19) ya que las empresas se vieron obligadas a invitar a la suspensión perfecta a sus trabajadores (licencia sin goce de remuneración), aunque el estado peruano otorgó bonificaciones estas no fueron suficientes, los trabajadores que se vieron afectados se quedaron sin trabajo, por las obligaciones del hogar se vieron estresados por conseguir un bienestar familiar.

---

<sup>1</sup> Docente de Educación Continua USMP

Asimismo, Cerrón y Poma (2017), evidencia en su investigación sobre el estrés y clima organizacional, el 54% presentó un nivel bajo de estrés, el 42.7% nivel medio y el 3.3% nivel alto y sobre el clima organizacional, el 67.3% se encuentran por mejorar, el 3.3% no saludable y el 29.3% es saludable. Concluye: que no existe relación entre el estrés y el clima organizacional de los trabajadores de salud de las Micro redes de la Red de Salud Jauja.

La psicóloga Sarah Tottle, en un artículo "The Conversation" afirma que si uno es jefe lo ideal que puede hacerse es mandar con el ejemplo. Asimismo, Lau Martínez<sup>2</sup>, nos explica algunas técnicas para poder sobrellevar el estrés y poder vivir con él sin que nos haga daño, es por eso que las personas deben conocer su interior, para reconocer los síntomas del estrés.

En la empresa "Distribuciones Loreto S.A.C", de la ciudad de Iquitos, se ha observado que los trabajadores se encuentran presionados por la pandemia (COVID-19), mostrando poca comunicación, sintiéndose adversos a las críticas y muestran una autoestima deteriorada.

En consecuencia, será crucial efectuar la presente investigación del estrés y el clima laboral del personal de la empresa "Distribuciones Loreto S.A.C", en la ciudad de Iquitos, con la finalidad de mejorar el problema existente, en ese sentido se planteará la siguiente interrogante de investigación.

## **2.2. Formulación del problema**

### **2.2.1. Problema general**

- ¿Cómo se relaciona el estrés con el clima laboral en los trabajadores de la empresa "Distribuciones Loreto S.A.C" en la ciudad de Iquitos, año 2021?

---

<sup>2</sup> Estudió periodismo y comunicación en la UNAM

### **2.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cómo se relaciona el clima organizacional con el clima laboral en los trabajadores de la empresa Distribuciones Loreto S.A.C en la ciudad de Iquitos, año 2021?
- ¿Cómo se relaciona la estructura organizacional con el clima laboral en los trabajadores de la empresa Distribuciones Loreto S.A.C en la ciudad de Iquitos, año 2021?
- ¿Cómo se relaciona el territorio organizacional con el clima laboral en los trabajadores de la empresa Distribuciones Loreto S.A.C en la ciudad de Iquitos, año 2021?
- ¿Cómo se relaciona la tecnología con el clima laboral en los trabajadores de la empresa Distribuciones Loreto S.A.C en la ciudad de Iquitos, año 2021?
- ¿Cómo se relaciona la influencia del líder con el clima laboral en los trabajadores de la empresa Distribuciones Loreto S.A.C en la ciudad de Iquitos, año 2021?
- ¿Cómo se relaciona la falta de cohesión con el clima laboral en los trabajadores de la empresa Distribuciones Loreto S.A.C ciudad de Iquitos, año 2021?
- ¿Cómo se relaciona el respaldo del grupo con el clima laboral en los trabajadores de la empresa Distribuciones Loreto S.A.C en la ciudad de Iquitos, año 2021?

### **2.3. Objetivos**

#### **2.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre el estrés con el clima laboral en los trabajadores de la empresa " Distribuciones Loreto S.A.C" en la ciudad de Iquitos, año 2021.

### **2.3.2. Objetivos específicos**

- Establecer la relación que existe entre el clima organizacional con el clima laboral en los trabajadores de la empresa Distribuciones Loreto S.A.C en la ciudad de Iquitos, año 2021.
- Evaluar la relación que existe entre la estructura organizacional con el clima laboral en los trabajadores de la empresa Distribuciones Loreto S.A.C en la ciudad de Iquitos, año 2021.
- Analizar la relación que existe entre el territorio organizacional con el clima laboral en los trabajadores de la empresa Distribuciones Loreto S.A.C en la ciudad de Iquitos, año 2021.
- Establecer la relación que existe entre la tecnología con el clima laboral en los trabajadores de la empresa Distribuciones Loreto S.A.C en la ciudad de Iquitos, año 2021.
- Establecer la relación que existe entre la influencia del líder con el clima laboral en los trabajadores de la empresa Distribuciones Loreto S.A.C en la ciudad de Iquitos, año 2021.
- Evaluar la relación que existe entre la falta de cohesión con el clima laboral en los trabajadores de la empresa Distribuciones Loreto S.A.C en la ciudad de Iquitos, año 2021.
- Analizar la relación que existe entre el respaldo del grupo con el clima laboral en los trabajadores de la empresa Distribuciones Loreto S.A.C en la ciudad de Iquitos, año 2021.

### **2.4. Hipótesis**

#### **Hipótesis general**

Existe una relación significativa entre el estrés con el clima laboral en los trabajadores de la empresa Distribuciones Loreto S.A.C en la ciudad de Iquitos, año 2021.



### **Hipótesis específicas**

- Existe una relación significativa entre el clima organizacional con el clima laboral en los trabajadores de la empresa Distribuciones Loreto S.A.C en la ciudad de Iquitos, año 2021.
- Existe una relación significativa entre la estructura organizacional con el clima laboral en los trabajadores de la empresa Distribuciones Loreto S.A.C en la ciudad de Iquitos, año 2021.
- Existe una relación significativa entre el territorio organizacional con el clima laboral en los trabajadores de la empresa Distribuciones Loreto S.A.C en la ciudad de Iquitos, año 2021.
- Existe una relación significativa entre la tecnología con el clima laboral en los trabajadores de la empresa Distribuciones Loreto S.A.C en la ciudad de Iquitos, año 2021.
- Existe una relación significativa entre la influencia del líder con el clima laboral en los trabajadores de la empresa Distribuciones Loreto S.A.C en la ciudad de Iquitos, año 2021.
- Existe una relación significativa entre la falta de cohesión con el clima laboral en los trabajadores de la empresa Distribuciones Loreto S.A.C en la ciudad de Iquitos, año 2021.
- Existe una relación significativa entre el respaldo del grupo con el clima laboral en los trabajadores de la empresa Distribuciones Loreto S.A.C en la ciudad de Iquitos, año 2021.

## **2.5. Variables**

### **2.5.1. Identificación de las variables**

**Variable Independiente:** Estrés laboral

**Variable Dependiente:** Clima laboral

### **2.5.2. Definición conceptual y operacional de las variables**

**Variable Estrés**

### **Definición Conceptual**

Según la OIT (2016) argumenta que el estrés laboral es una perturbación que interfiere en las finanzas, salud física, productividad, aspecto psicológico de los que trabajan en la empresa en vías o no de desarrollo

### **Definición Operacional**

El estrés laboral se operacionalizará mediante las dimensiones territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión, respaldo del grupo, estructura organizacional y clima organizacional que mediante un cuestionario de 25 ítems con siete respuestas será dirigido a los trabajadores.

### **Variable clima laboral**

#### **Definición Conceptual**

El clima laboral es el conjunto de contextos sociales y psíquicos que identifican a la organización y que trasciende en el desempeño de los empleados (Hernández, 2014)

#### **Definición Operacional**

El clima laboral se operacionalizará mediante las dimensiones Realización Personal, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y condiciones laborales, que mediante un cuestionario de 50 ítems con cinco respuestas será dirigido a los trabajadores.

### **2.5.3. Operacionalización de las variables**

Tabla 2.

*Variables, dimensiones e indicadores*

Variables	Dimensiones	Indicadores
Estrés laboral	Territorio organizacional	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa

	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa
Tecnología	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés El que mi supervisor no dé la cara por mi ante los jefes me estresa
Influencia del líder	El que mi supervisor no me respete me estresa El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés
Falta de cohesión	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés
Respaldo del grupo	El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa
Estructura organizacional	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés
Clima organizacional	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés
Realización personal	Existen oportunidades de progresar en la institución El jefe se interesa por el éxito de sus empleados Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo Se valora los altos niveles de desempeño Los supervisores expresan reconocimiento por los logros Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse Los jefes promueven la capacitación que se necesita La empresa promueve el desarrollo personal

Clima laboral	<p>Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras</p> <p>Se reconocen los logros en el trabajo</p> <p>Se siente compromiso con el éxito en la organización</p> <p>Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo</p> <p>Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización</p> <p>Los trabajadores están comprometidos con la organización</p>
Involucramiento laboral	<p>En la oficina se hacen mejor las cosas cada día</p> <p>Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal</p> <p>Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante</p> <p>Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal</p> <p>Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución</p> <p>La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral</p> <p>El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan</p> <p>En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo</p> <p>La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea</p>
Supervisión	<p>Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo</p> <p>Las responsabilidades del puesto están claramente definidas</p> <p>Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades</p> <p>Existen normas y procedimientos como guías de trabajo</p> <p>Los objetivos del trabajo están claramente definidos</p> <p>El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos</p> <p>Existe un trato justo en la empresa</p> <p>Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo</p>
Comunicación	<p>En mi oficina, la información fluye adecuadamente</p> <p>En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa</p> <p>Existen suficientes canales de comunicación</p> <p>Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía</p> <p>En la institución se afrontan y superan los obstáculos</p> <p>La institución fomenta y promueve la comunicación interna</p> <p>El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen</p> <p>Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas</p> <p>Se conocen los avances en otras áreas de la organización</p>
Condiciones laborales	<p>Los compañeros de trabajo cooperan entre si</p> <p>Los objetivos de trabajo son retadores</p> <p>Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad</p>

El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado  
Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede  
Existe buena administración de los recursos  
La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones  
Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución  
Se dispone de tecnología que facilita el trabajo  
La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros

---

Fuente: (Quispe, 2016)

## Capítulo III. Metodología

### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Según la intervención del investigador fue observacional ya que no existe intervención del investigador sobre los resultados, las mediciones reflejan la evolución natural de los eventos, ajena a la voluntad del investigador.

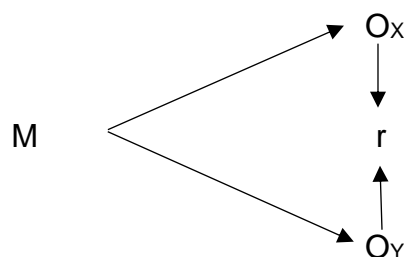
Según la planificación de la medición de la variable de estudio fue prospectivo ya que el investigador administra sus propias mediciones, la información recolectada posee el control del sesgo de medición.

Según el número de mediciones de la variable de estudio fue transversal ya que las variables son medidas en una sola ocasión.

Según el número de variables de interés fue analítico ya que el análisis estadístico por lo menos es bivariado, aquí se plantean y ponen a prueba hipótesis.

El diseño de la investigación es no experimental y de tipo descriptivo correlacional, según Carrasco (2008), “las variables carecen de manipulación intencional, no poseen grupo de control, ni mucho menos experimental, se dedican a analizar y estudiar los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia” (p. 71).

El siguiente esquema corresponderá a este tipo de diseño:



Donde:

M: Muestra

Ox: Variable 1: Estrés

Oy: Variable 2: Clima laboral

r : relación entre variables.

## Variables socio demográficas

Edad

Sexo

Estado civil

Grado de instrucción

### 3.2. Población y muestra

#### Población

La población estuvo conformada por los trabajadores de la empresa "Distribuciones Loreto S.A.C", en la ciudad de Iquitos, año 2021.

Tabla 3.

*Datos socio demográficos empresa "Distribuciones Loreto S.A.C".*

N°	Edad	Estado civil	Grado instrucción	Sexo	N°	Edad	Estado civil	Grado instrucción	Sexo
1	35	casado	Superior	M	39	38	conviviente	Sec. Completa	M
2	34	casado	Superior	M	40	41	conviviente	Sec. Completa	M
3	51	casado	Superior	H	41	56	Casado	Sec. Completa	H
4	31	conviviente	Superior	H	42	39	Soltero	Sec. Completa	H
5	40	casado	Superior	H	43	49	Conviviente	Sec. Completa	H
6	35	casado	Superior	H	44	47	Conviviente	Superior	M
7	40	casado	Superior	M	45	40	Conviviente	Sec. Completa	M
8	39	casado	Superior	H	46	48	Conviviente	Superior	H
9	29	soltero	Superior	H	47	32	Soltero	Superior	H
10	68	casado	Superior	H	48	44	Casado	Sec. Completa	H
11	51	conviviente	Superior	H	49	49	Soltero	Superior	M
12	36	soltero	Superior	H	50	58	Conviviente	Sec. Completa	H
13	26	soltero	Superior	H	51	50	Casado	Sec. Completa	H
14	39	casado	Superior	H	52	39	Conviviente	Sec. Completa	M
15	70	casado	Superior	H	53	58	Casado	Sec. Completa	H
16	52	casado	Superior	H	54	29	Soltero	Superior	H
17	37	conviviente	Superior	H	55	37	Conviviente	Superior	H
18	37	conviviente	Superior	H	56	46	Casado	Sec. Completa	M
19	36	conviviente	Superior	H	57	37	Conviviente	Superior	H
20	37	conviviente	Superior	H	58	27	Soltero	Superior	M
21	27	soltero	Técnico	M	59	40	Conviviente	Superior	H
22	38	conviviente	Técnico	H	60	40	Conviviente	Superior	H

23	35	conviviente	Técnico	H	61	27	Soltero	Superior	H
24	35	conviviente	Técnico	H	62	31	Soltero	Superior	M
25	33	soltero	Técnico	H	63	32	Soltero	Superior	M
26	35	casado	Sec. Completa	H	64	55	Conviviente	Sec. Completa	M
27	45	casado	Sec. Completa	H	65	48	Conviviente	Superior	M
28	35	conviviente	Superior	H	66	59	Conviviente	Sec. Completa	H
29	54	casado	Técnico	H	67	49	Conviviente	Sec. Completa	H
30	54	casado	Técnico	H	68	32	Conviviente	Sec. Completa	H
31	35	conviviente	Sec. Completa	H	69	48	Conviviente	Superior	H
32	36	soltero	Técnico	M	70	46	Conviviente	Sec. Completa	H
33	42	conviviente	Superior	H	71	38	Conviviente	Sec. Completa	H
34	24	soltero	Técnico	H	72	29	Conviviente	Sec. Completa	H
35	44	conviviente	Técnico	H	73	19	Conviviente	Sec. Completa	H
36	40	casado	Sec. Completa	H	74	32	Soltero	Sec. Completa	H
37	47	casado	Sec. Completa	M	75	45	Conviviente	Sec. Completa	H
38	27	soltero	Técnico	M	76	34	Soltero	Sec. Completa	H

Fuente: "Distribuciones Loreto S.A.C", año 2021

## Muestra

Se empleó el muestreo no probabilístico por conveniencia siendo la muestra 76 trabajadores de la empresa " Distribuciones Loreto S.A.C", en la ciudad de Iquitos, año 2021.

### 3.3. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

#### Técnica

Se utilizó la técnica Psicométrica.

#### Instrumentos

Los instrumentos que se usaron para el recojo de la información son la escala de estrés laboral OIT\_OMS y Escala de Clima Laboral CL-SPC, que se detallan a continuación:



## Variable: Estrés laboral

Ficha técnica de la escala de estrés laboral OIT_OMS	
Nombre del Test	Escala de Estrés Laboral OIT_OMS
Autor	Ivancevich & Matteson (1989) – San Francisco
Baremos	Adaptación a baremos peruanos por Suarez (2013).
Particularidad	Instrumento de exploración Psicológico
Objetivo	Identificación de los estresores .Análisis y estudio de los estresores presentes en la empresa, instalación, departamento, sección o grupo determinado, finalizando con una serie de propuestas correctivas y recomendaciones para su reducción
Características	Es de fácil aplicación debido a que podría ser autoadministrable, o aplicado de manera individual o grupal. Tiene un tiempo aproximado de 15 minutos. Los materiales que conforman la prueba psicológica son un cuadernillo de preguntas y una plantilla de respuestas
Validez	La validez fue determinada a través del análisis factorial de componentes principales, este procedimiento se hizo mediante la información obtenida de un Contact Center de Lima. Los resultados del análisis de los componentes principales de la escala de estrés laboral OIT-OMS, se estructuraron en 2 factores que explicaron el 43,55% de la varianza total. Constituidos con ítems de peso factorial superior a 0,37 y la validez relevante es de 65% en el cuestionario en general.
Fiabilidad	En un estudio con 203 asesores telefónicos se obtuvo la fiabilidad de la escala empleada en esta investigación a través del análisis de consistencia interna, determinando el coeficiente del Alpha de Cronbach. Respecto a la escala de estrés laboral OIT-OMS, obtuvieron una valoración de 0,9218.

(Fuente: Quispe, 2016)

Tabla 4.

### *Especificaciones para la escala de estrés laboral OIT\_OMS*

Dimensiones	Estructura del test		Porcentaje
	Ítems	Total	
Clima organizacional	1,2,3,4	4	16%
Estructura organizacional	5,6,7,8	4	16%
Territorio organizacional	9,10,11	3	12%
Tecnología	12,13,14	3	12%
Influencia del líder	15,16,17,18	4	16%
Falta de cohesión	19,20,21,22	4	16%
Respaldo del grupo	23,24,25	3	12%
Total		25	100%

Fuente: Test estrés laboral OIT\_OMS

Tabla 5.

*Rangos de estrés*

	Bajo nivel de estrés	Nivel intermedio	Estrés	Alto nivel de estrés
Clima organizacional	4 - 10	11 - 16	17 - 22	23 - 28
Estructura organizacional	4 - 10	11 - 16	17 - 22	23 - 28
Territorio organizacional	3 - 7	8 - 12	13 - 17	18 - 21
Tecnología	3 - 7	8 - 12	13 - 17	18 - 21
Influencia del líder	4 - 10	11 - 16	17 - 22	23 - 28
Falta de cohesión	4 - 10	11 - 16	17 - 22	23 - 28
Respaldo del grupo	3 - 7	8 - 12	13 - 17	18 - 21
Estrés	25 - 67	68 - 96	97 - 145	146 - 175

Fuente: Tomado de la Escala de Estrés Laboral OIT\_OMS

## Variable Clima laboral

Ficha técnica de la escala de clima laboral CL-SPC	
Nombre del Test	Escala de Clima Laboral CL-SPC
Autor	Sonia Palma Carrillo. (2004) - Lima
Estandarización	Sonia Palma Carrillo. (2004) – Lima - Metropolitana
Particularidad	Instrumento de exploración Psicológico.
Objetivo	Evaluar el nivel de Clima laboral de trabajadores
Características	Consta de 50 ítems. Administración: individual y colectiva. Tiempo: Aproximadamente 30 minutos. Utilidad: Elaboración de planes de intervención a nivel organizacional. Edad: 17 en adelante.
Validez	La validez fue determinada a través del análisis factorial de componentes principales, este procedimiento se hizo mediante la información obtenida de entidades particulares y estatales de Lima Metropolitana. Los resultados del análisis de los componentes principales de la Escala de Clima CL-SPC, se estructuraron en 5 factores que explicaron el 41.85% de la varianza total. La validez estimada por el método de jueces y el análisis del poder discriminativo de los ítems obtuvo una correlación de 0.87 y 0.84 respectivamente.
Fiabilidad	Realizaron un estudio de 1323 trabajadores dependientes de empresas de producción y de servicios tanto estatales como particulares, con la finalidad de determinar la fiabilidad de la escala empleada en esta investigación a través del análisis de consistencia interna, determinando el coeficiente del Alpha de Cronbach. Respecto a la escala de clima laboral CL- SPC, obtuvieron una valoración de 0,97.

Fuente: Quispe, 2016)

Tabla 6.

### *Especificaciones para la escala clima laboral CL - SPC*

Dimensiones	Estructura del test		Porcentaje
	Ítems	Total	
Realización personal	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10	10	20%
Involucramiento laboral	11,12,13,14,15,16,17,18,19,20	10	20%
Supervisión	21,22,23,24,25,26,27,28,29,30	10	20%
Comunicación	31,32,33,34,35,36,37,38,39,40	10	20%
Condiciones laborales	41,42,43,44,45,46,47,48,49,50	10	20%
	Total	50	100%

Fuente: Escala clima laboral CL - SPC

Tabla 7.

*Niveles y rangos del para la escala del clima laboral CL - SPC*

Niveles	Muy desfavorable	Desfavorable	Media	Favorable	Muy favorable
Realización personal	10 – 18	19 – 26	27 – 34	35 – 42	43 – 50
Involucramiento laboral	10 – 18	19 – 26	27 – 34	35 – 42	43 – 50
Supervisión	10 – 18	19 – 26	27 – 34	35 – 42	43 – 50
Comunicación	10 – 18	19 – 26	27 – 34	35 – 42	43 – 50
Condiciones laborales	10 – 18	19 – 26	27 - 34	35 - 42	43 - 50
Clima laboral	50 - 94	95 - 134	135 - 174	175 - 214	215 - 250

Fuente: Autoría propia

### **Confiabilidad**

El coeficiente de confiabilidad fue mediante el alpha de Cronbach la escala estrés dio 0,975 y del clima laboral 0,961 quedando asegurada la confiabilidad.

### **Procesamiento de recolección de datos**

El procedimiento en la recolección de datos fue:

- Se solicitó autorización a la Gerencia General de la empresa "Distribución Loreto S.A.C".
- Se aplicó el Instrumento.
- Se ordenó y procesó los resultados obtenidos.
- Se analizó e interpretó los resultados en función a las hipótesis de estudio.
- Se elaboró el informe respectivo de acuerdo a las normas institucionales.

### **3.4. Procesamiento y análisis de datos**

El procesamiento y análisis de datos se realizó mediante el paquete estadístico SPSS v23, para el análisis descriptivo se organizó la información mediante las tablas de frecuencias y para el análisis inferencial se utilizará la prueba de Kolmogorov - Smirnov para evaluar la normalidad de los datos y según el resultado de esta prueba se determinó siendo estos paramétricos utilizándose el coeficiente de Pearson, la contrastación de hipótesis dependió de los niveles de correlación que muestren las variables.

### **3.5. Aspectos éticos**

Por la naturaleza y característica del estudio, éste no transgredió de ninguna manera los derechos humanos de los trabajadores cuyas datos e información sobre la empresa fueron revisados e incluidos en el estudio, y cuya identificación permaneció en absoluta reserva.

**Capítulo V. Resultados**  
**Análisis socio demográfico**

Tabla 8.

*Edad trabajadores empresa " Distribuciones Loreto S.A.C"*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
18 - 28	19	25,0	25,0	25,0
29 - 36	14	18,4	18,4	43,4
37 - 44	19	25,0	25,0	68,4
Válido 45 - 52	17	22,4	22,4	90,8
53 - 60	6	7,9	7,9	98,7
61 - 68	1	1,3	1,3	100,0
Total	76	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

**Interpretación**

En la Tabla 8, se presenta la edad de los trabajadores empresa " Distribuciones Loreto S.A.C", en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 76 (100%) trabajadores, el 25,0% (19) tienen 18 - 28 años, 25,0% (19) tienen 37 - 44, 22,4% (17) 45 – 52 años, 18,4% (14) 29 – 36 años, 7,9% (6) 53 – 60 años y el 1,3% (1) 61 – 68 años.

Tabla 9.

*Sexo trabajadores empresa " Distribuciones Loreto S.A.C"*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	64	84,2	84,2	84,2
	Femenino	12	15,8	15,8	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

### Interpretación

En la Tabla 9, se presenta el sexo de los trabajadores empresa " Distribuciones Loreto S.A.C", en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 76 (100%) trabajadores, el 84,2% (64) fueron de sexo masculino, el 15,8% (12) fueron del sexo femenino.

Tabla 10.

*Estado civil trabajadores empresa " Distribuciones Loreto S.A.C"*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Soltero	52	68,4	68,4	68,4
	Casado	22	28,9	28,9	97,4
	Conviviente	1	1,3	1,3	98,7
	Viudo	1	1,3	1,3	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

### Interpretación

En la Tabla 10, se presenta el estado civil de los trabajadores empresa " Distribuciones Loreto S.A.C", en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 76 (100%) trabajadores, el 68,4% (52) fueron solteros, 28,9% (22) casados, 1,3% (1) conviviente y el 1,3% (1) viudo.

Tabla 11.

*Grado de instrucción trabajadores empresa " Distribuciones Loreto S.A.C"*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Superior	26	34,2	34,2	34,2
Técnico	12	15,8	15,8	50,0
Válido Secundaria completa	31	40,8	40,8	90,8
Secundaria Incompleta	4	5,3	5,3	96,1
Estudiante	3	3,9	3,9	100,0
Total	76	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

### **Interpretación**

En la Tabla 11, se presenta el grado de instrucción de los trabajadores empresa " Distribuciones Loreto S.A.C", en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 76 (100%) trabajadores, el 40,8% (31) tuvieron secundaria completa, 34,2% (26) superior, 15,8% (12) técnico, 5,3% (4) secundaria incompleta y el 3,9% (3) son estudiantes.



## Variable Estrés

Tabla 12.

*Estrés trabajadores empresa " Distribuciones Loreto S.A.C"*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo nivel de estrés	43	56,6	56,6	56,6
Nivel intermedio	15	19,7	19,7	76,3
Válido Estrés	17	22,4	22,4	98,7
Alto nivel de estrés	1	1,3	1,3	100,0
Total	76	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

## Interpretación

En la Tabla 12, se presenta el estrés en los trabajadores empresa " Distribuciones Loreto S.A.C", en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 76 (100%) trabajadores, el 56,6% (43) mostraron bajo nivel de estrés, 22,45 (17) estrés, 19,7% (15) nivel intermedio y el 1,3% (1) tuvo alto nivel de estrés.

## Dimensiones variable estrés

Tabla 13.

*Clima organizacional empresa "Distribuciones Loreto S.A.C"*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo nivel de estrés	43	56,6	56,6	56,6
Nivel intermedio	18	23,7	23,7	80,3
Válido Estrés	12	15,8	15,8	96,1
Alto nivel de estrés	3	3,9	3,9	100,0
Total	76	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

## Interpretación

En la Tabla 13, se presenta el clima organizacional en la empresa "Distribuciones Loreto S.A.C", en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 76 (100%) trabajadores, el 56,6% (43) mostraron bajo nivel de estrés, 23,7 (17) nivel intermedio, 15,8% (12) estrés y el 3,9% (3) alto nivel de estrés.

Tabla 14.

*Estructura organizacional empresa " Distribuciones Loreto S.A.C"*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo nivel de estrés	45	59,2	59,2	59,2
Nivel intermedio	22	28,9	28,9	88,2
Válido Estrés	6	7,9	7,9	96,1
Alto nivel de estrés	3	3,9	3,9	100,0
Total	76	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

### **Interpretación**

En la Tabla 14, se presenta la estructura organizacional de la empresa " Distribuciones Loreto S.A.C", en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 76 (100%) trabajadores, el 59,2% (45) mostraron bajo nivel de estrés, 28,9 (22) nivel intermedio, 7,9% (6) estrés y el 3,9% (3) alto nivel de estrés.

Tabla 15.

*Territorio organizacional empresa "Distribuciones Loreto S.A.C"*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo nivel de estrés	46	60,5	60,5	60,5
Nivel intermedio	17	22,4	22,4	82,9
Válido Estrés	12	15,8	15,8	98,7
Alto nivel de estrés	1	1,3	1,3	100,0
Total	76	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

### **Interpretación**

En la Tabla 15, se presenta el territorio organizacional de la empresa "Distribuciones Loreto S.A.C", en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 76 (100%) trabajadores, el 60,5% (46) mostraron bajo nivel de estrés, 22,4 (17) nivel intermedio, 15,8% (12) estrés y el 1,3% (1) alto nivel de estrés.

Tabla 16.

*Tecnología empresa " Distribuciones Loreto S.A.C"*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo nivel de estrés	40	52,6	52,6	52,6
	Nivel intermedio	22	28,9	28,9	81,6
	Estrés	11	14,5	14,5	96,1
	Alto nivel de estrés	3	3,9	3,9	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

### **Interpretación**

En la Tabla 16, se presenta la tecnología en la empresa " Distribuciones Loreto S.A.C", en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 76 (100%) trabajadores, el 52,6% (40) mostraron bajo nivel de estrés, 28,9% (22) nivel intermedio, 14,5% (11) estrés y el 3,9% (3) alto nivel de estrés.

Tabla 17.

*Influencia del líder empresa " Distribuciones Loreto S.A.C"*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo nivel de estrés	44	57,9	57,9	57,9
Nivel intermedio	17	22,4	22,4	80,3
Válido Estrés	7	9,2	9,2	89,5
Alto nivel de estrés	8	10,5	10,5	100,0
Total	76	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

### **Interpretación**

En la Tabla 17, se presenta la influencia del líder en la empresa " Distribuciones Loreto S.A.C", en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 76 (100%) trabajadores, el 57,9% (44) mostraron bajo nivel de estrés, 22,4% (17) nivel intermedio, 9,2% (7) estrés y el 10,5% (8) alto nivel de estrés.

Tabla 18.

*Falta de cohesión empresa "Distribuciones Loreto S.A.C"*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo nivel de estrés	40	52,6	52,6	52,6
Nivel intermedio	13	17,1	17,1	69,7
Válido Estrés	18	23,7	23,7	93,4
Alto nivel de estrés	5	6,6	6,6	100,0
Total	76	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

### **Interpretación**

En la Tabla 18, se presenta la falta de cohesión en la empresa "Distribuciones Loreto S.A.C", en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 76 (100%) trabajadores, el 52,6% (40) mostraron bajo nivel de estrés, 23,7% (18) estrés, 17,1% (13) nivel intermedio y el 6,6% (5) alto nivel de estrés.

Tabla 19.

*Respaldo del grupo empresa "Distribuciones Loreto S.A.C"*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo nivel de estrés	36	47,4	47,4	47,4
Nivel intermedio	19	25,0	25,0	72,4
Válido Estrés	12	15,8	15,8	88,2
Alto nivel de estrés	9	11,8	11,8	100,0
Total	76	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

### **Interpretación**

En la Tabla 19, se presenta el respaldo del grupo en la empresa "Distribuciones Loreto S.A.C", en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 76 (100%) trabajadores, el 47,4% (36) mostraron bajo nivel de estrés, 25,0% (19) nivel intermedio, 15,8% (12) estrés y el 11,8% (9) alto nivel de estrés.



## Variable Clima laboral

Tabla 20.

*Clima laboral empresa " Distribuciones Loreto S.A.C"*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy desfavorable	1	1,3	1,3	1,3
Desfavorable	7	9,2	9,2	10,5
Válido Media	32	42,1	42,1	52,6
Favorable	30	39,5	39,5	92,1
Muy favorable	6	7,9	7,9	100,0
Total	76	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

## Interpretación

En la Tabla 20, se presenta el clima laboral en la empresa " Distribuciones Loreto S.A.C", en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 76 (100%) trabajadores, el 42,1% (32) fue medio, 39,5% (30) dijo favorable, 9,2% (7) desfavorable, 7,9% (6) muy favorable y el 1,3% (1) dijo muy desfavorable.

## Dimensiones variable clima laboral

Tabla 21.

*Realización personal empresa "Distribuciones Loreto S.A.C"*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy desfavorable	5	6,6	6,6	6,6
Desfavorable	20	26,3	26,3	32,9
Media	19	25,0	25,0	57,9
Favorable	25	32,9	32,9	90,8
Muy favorable	7	9,2	9,2	100,0
Total	76	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

### Interpretación

En la Tabla 21, se presenta la realización personal en la empresa "Distribuciones Loreto S.A.C", en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 76 (100%) trabajadores, el 32,9% (25) fue favorable, 26,3% (20) desfavorable, 25,0% (19) media, 9,2% (7) muy favorable y el 6,6% (5) dijo muy desfavorable.

Tabla 22.

*Involucramiento laboral empresa " Distribuciones Loreto S.A.C"*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy desfavorable	2	2,6	2,6	2,6
Desfavorable	3	3,9	3,9	6,6
Media	15	19,7	19,7	26,3
Válido Favorable	48	63,2	63,2	89,5
Muy favorable	8	10,5	10,5	100,0
Total	76	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

### **Interpretación**

En la Tabla 22, se presenta el involucramiento laboral en la empresa " Distribuciones Loreto S.A.C", en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 76 (100%) trabajadores, el 63,2% (48) fue favorable, 19,7% (15) media, 10,5% (8) muy favorable, 3,9% (3) desfavorable y el 2,6% (2) dijo muy desfavorable.

Tabla 23.

*Supervisión empresa " Distribuciones Loreto S.A.C"*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy desfavorable	2	2,6	2,6	2,6
Desfavorable	9	11,8	11,8	14,5
Válido Media	21	27,6	27,6	42,1
Favorable	36	47,4	47,4	89,5
Muy favorable	8	10,5	10,5	100,0
Total	76	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

### **Interpretación**

En la Tabla 23, se presenta la supervisión en la empresa " Distribuciones Loreto S.A.C", en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 76 (100%) trabajadores, el 47,4% (36) fue favorable, 27,6% (21) media, 11,8% (9) desfavorable, 10,5% (8) muy favorable y el 2,6% (2) dijo muy desfavorable.

Tabla 24.

*Comunicación empresa " Distribuciones Loreto S.A.C"*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy desfavorable	1	1,3	1,3	1,3
Desfavorable	8	10,5	10,5	11,8
Media	23	30,3	30,3	42,1
Favorable	33	43,4	43,4	85,5
Muy favorable	11	14,5	14,5	100,0
Total	76	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

### **Interpretación**

En la Tabla 24, se presenta la comunicación en la empresa " Distribuciones Loreto S.A.C", en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 76 (100%) trabajadores, el 43,4% (33) fue favorable, 30,3% (23) media, 14,5% (11) muy desfavorable, 10,5% (8) desfavorable y el 1,3% (1) dijo muy desfavorable.

Tabla 25.

*Condiciones laborales empresa " Distribuciones Loreto S.A.C"*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy desfavorable	3	3,9	3,9	3,9
Desfavorable	4	5,3	5,3	9,2
Válido Media	30	39,5	39,5	48,7
Favorable	28	36,8	36,8	85,5
Muy favorable	11	14,5	14,5	100,0
Total	76	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

### **Interpretación**

En la Tabla 25, se presenta las condiciones comunicación en la empresa " Distribuciones Loreto S.A.C", en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 76 (100%) trabajadores, el 39,5% (30) fue media, 36,8% (28) favorable, 14,5% (11) muy favorable, 5,3% (4) desfavorable y el 3,9% (3) dijo muy desfavorable.

## Análisis bivariado

Tabla 26.

*Estrés y clima laboral empresa " Distribuciones Loreto S.A.C"*

		Clima laboral					Total
		Muy desfavorable	Desfavorable	Media	Favorable	Muy favorable	
Estrés	Bajo nivel de estrés	fi 1	1	14	23	4	43
		% 1.3%	1.3%	18.4%	30.3%	5.3%	56.6%
	Nivel intermedio	fi 0	3	7	4	1	15
		% 0.0%	3.9%	9.2%	5.3%	1.3%	19.7%
	Estrés	fi 0	3	11	2	1	17
		% 0.0%	3.9%	14.5%	2.6%	1.3%	22.4%
	Alto nivel de estrés	fi 0	0	0	1	0	1
		% 0.0%	0.0%	0.0%	1.3%	0.0%	1.3%
	Total	fi 1	7	32	30	6	76
		% 1.3%	9.2%	42.1%	39.5%	7.9%	100.0%

Fuente: Base de datos

## Interpretación

En la Tabla 26, se presenta el estrés y el clima laboral de los trabajadores de la empresa " Distribuciones Loreto S.A.C", en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 76 (100%) trabajadores, el 56,6% (43) tuvieron bajo nivel de estrés y el 30,3% (23) el clima laboral fue favorable, 18,4% (14) medio, 5,3% (4) muy favorable y el 2,6% fue muy desfavorable – desfavorable. El 22,4% (17) tuvo estrés y el 14,5% (11) el clima laboral fue medio, 3,9% (3) fue desfavorable, 2,6% (2) favorable y 1,3% (1) muy favorable. El 19,7% (15) nivel de estrés es intermedio y 9,2% (7) su clima laboral fue medio, 5,3% (4) favorable, 3,9% (3) desfavorable y el 1,3% (1) muy favorable. El 1,3% (1) tuvieron un alto nivel de estrés y el 1,3% (1) su clima laboral fue favorable.

Tabla 27.

*Clima organizacional y clima laboral empresa " Distribuciones Loreto S.A.C"*

		Clima laboral						Total
		Muy desfavorable	Desfavorable	Media	Favorable	Muy favorable		
Clima organizacional	Bajo nivel de estrés	fi	1	2	15	21	4	43
		%	1.3%	2.6%	19.7%	27.6%	5.3%	56.6%
	Nivel intermedio	fi	0	2	10	5	1	18
		%	0.0%	2.6%	13.2%	6.6%	1.3%	23.7%
	Estrés	fi	0	3	5	3	1	12
		%	0.0%	3.9%	6.6%	3.9%	1.3%	15.8%
	Alto nivel de estrés	fi	0	0	2	1	0	3
		%	0.0%	0.0%	2.6%	1.3%	0.0%	3.9%
Total		fi	1	7	32	30	6	76
		%	1.3%	9.2%	42.1%	39.5%	7.9%	100.0%

Fuente: Base de datos

### Interpretación

En la Tabla 27, se presenta el clima organizacional y el clima laboral de los trabajadores de la empresa " Distribuciones Loreto S.A.C", en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 76 (100%) trabajadores, el 56,6% (43) tuvieron bajo nivel de estrés y el 27,6% (21) el clima laboral fue favorable, 19,7% (15) medio, 5,3% (4) muy favorable y el 2,6% (2) fue desfavorable y el 1,3% (1) fue muy favorable. El 23,7% (18) tuvo nivel intermedio y el 13,2% (10) el clima laboral fue medio, 6,6% (5) fue favorable, 2,6% (2) desfavorable y 1,3% (1) favorable. El 15,8% (12) nivel de estrés y 6,6% (5) su clima laboral fue medio, 3,9% (3) favorable, 3,9% (3) desfavorable y el 1,3% (1) muy favorable. El 3,9% (3) tuvieron un alto nivel de estrés y el 2,6% (2) su clima laboral fue medio y el 1,3% (1) fue favorable.



Tabla 28.

*Estructura organizacional y clima laboral empresa " Distribuciones Loreto S.A.C"*

		Clima laboral					Total	
		Muy desfavorable	Desfavorable	Media	Favorable	Muy favorable		
Estructura organizacional	Bajo nivel de estrés	fi	1	3	17	21	3	45
		%	1.3%	3.9%	22.4%	27.6%	3.9%	59.2%
	Nivel intermedio	fi	0	3	9	7	3	22
		%	0.0%	3.9%	11.8%	9.2%	3.9%	28.9%
	Estrés	fi	0	1	4	1	0	6
		%	0.0%	1.3%	5.3%	1.3%	0.0%	7.9%
	Alto nivel de estrés	fi	0	0	2	1	0	3
		%	0.0%	0.0%	2.6%	1.3%	0.0%	3.9%
	Total	fi	1	7	32	30	6	76
		%	1.3%	9.2%	42.1%	39.5%	7.9%	100.0

Fuente: Base de datos

### Interpretación

En la Tabla 28, se presenta la estructura organizacional y el clima laboral de los trabajadores de la empresa " Distribuciones Loreto S.A.C", en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 76 (100%) trabajadores, el 59,2% (45) tuvieron bajo nivel de estrés y el 27,6% (21) el clima laboral fue favorable, 22,4% (17) medio, 3,9% (3) muy favorable, 3,9% (3) fue desfavorable y el 1,3% (1) fue muy favorable. El 28,9% (22) tuvo nivel intermedio y el 11,8% (9) el clima laboral fue medio, 9,2% (7) fue favorable, 3,9% (3) muy favorable y 3,9% (3) desfavorable. El 7,9% (6) nivel de estrés y 5,3% (4) su clima laboral fue medio, 1,3% (1) favorable y el 1,3% (1) fue desfavorable. El 3,9% (3) tuvieron un alto nivel de estrés y el 2,6% (2) su clima laboral fue medio y el 1,3% (1) fue favorable.

Tabla 29.

*Territorio organizacional y clima laboral empresa " Distribuciones Loreto S.A.C"*

		Clima laboral					Total	
		Muy desfavorable	Desfavorable	Media	Favorable	Muy favorable		
Territorio Organizacional	Bajo nivel de estrés	fi	1	5	13	23	4	46
		%	1.3%	6.6%	17.1%	30.3%	5.3%	60.5%
	Nivel intermedio	fi	0	2	11	3	1	17
		%	0.0%	2.6%	14.5%	3.9%	1.3%	22.4%
	Estrés	fi	0	0	8	3	1	12
		%	0.0%	0.0%	10.5%	3.9%	1.3%	15.8%
	Alto nivel de estrés	fi	0	0	0	1	0	1
		%	0.0%	0.0%	0.0%	1.3%	0.0%	1.3%
Total		fi	1	7	32	30	6	76
		%	1.3%	9.2%	42.1%	39.5%	7.9%	100.0%

Fuente: Base de datos

### Interpretación

En la Tabla 29, se presenta el territorio organizacional y el clima laboral de los trabajadores de la empresa " Distribuciones Loreto S.A.C", en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 76 (100%) trabajadores, el 60,5% (46) tuvieron bajo nivel de estrés y el 30,3% (23) el clima laboral fue favorable, 17,1% (13) medio, 6,6% (5) desfavorable y el 5,3% (4) fue muy favorable. El 22,4% (17) tuvo nivel intermedio y el 14,5% (11) el clima laboral fue medio, 3,9% (3) fue favorable, 2,6% (2) desfavorable y el 1,3% (1) muy favorable. El 15,8% (12) nivel de estrés y 10,5% (8) su clima laboral fue medio, 3,9% (3) favorable y el 1,3% (1) muy favorable. El 1,3% (1) tuvieron un alto nivel de estrés y el 1,3% (1) su clima laboral fue favorable.

Tabla 30.

*Tecnología y clima laboral empresa " Distribuciones Loreto S.A.C"*

		Clima laboral					Total	
		Muy desfavorable	Desfavorable	Media	Favorable	Muy favorable		
Tecnología	Bajo nivel de estrés	fi	1	2	13	21	3	40
		%	1.3%	2.6%	17.1%	27.6%	3.9%	52.6%
	Nivel intermedio	fi	0	4	10	5	3	22
		%	0.0%	5.3%	13.2%	6.6%	3.9%	28.9%
	Estrés	fi	0	0	8	3	0	11
		%	0.0%	0.0%	10.5%	3.9%	0.0%	14.5%
	Alto nivel de estrés	fi	0	1	1	1	0	3
		%	0.0%	1.3%	1.3%	1.3%	0.0%	3.9%
	Total	fi	1	7	32	30	6	76
		%	1.3%	9.2%	42.1%	39.5%	7.9%	100.0%

Fuente: Base de datos

### Interpretación

En la Tabla 30, se presenta la tecnología y el clima laboral de los trabajadores de la empresa " Distribuciones Loreto S.A.C", en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 76 (100%) trabajadores, el 52,6% (40) tuvieron bajo nivel de estrés y el 27,6% (21) el clima laboral fue favorable, 17,1% (13) medio, 3,9% (3) muy favorable, 2,6% (2) desfavorable y el 1,3% (1) fue muy desfavorable. El 28,9% (22) tuvo nivel intermedio y el 13,2% (10) el clima laboral fue medio, 6,6% (5) fue favorable, 5,3% (4) desfavorable y el 3,9% (3) muy favorable. El 14,5% (11) nivel de estrés y 10,5% (8) su clima laboral fue medio, 3,9% (3) favorable. El 3,9% (3) tuvieron un alto nivel de estrés y el 1,3% (1) su clima laboral fue favorable, 1,3% (1) medio y el 1,3% (1) fue desfavorable.

Tabla 31.

*Influencia del líder y clima laboral empresa " Distribuciones Loreto S.A.C"*

		Clima laboral					Total	
		Muy desfavorable	Desfavorable	Media	Favorable	Muy favorable		
Influencia del líder	Bajo nivel de estrés	fi	0	1	14	24	5	44
		%	0.0%	1.3%	18.4%	31.6%	6.6%	57.9%
	Nivel intermedio	fi	1	3	8	5	0	17
		%	1.3%	3.9%	10.5%	6.6%	0.0%	22.4%
	Estrés	fi	0	1	5	0	1	7
		%	0.0%	1.3%	6.6%	0.0%	1.3%	9.2%
	Alto nivel de estrés	fi	0	2	5	1	0	8
		%	0.0%	2.6%	6.6%	1.3%	0.0%	10.5%
Total		fi	1	7	32	30	6	76
		%	1.3%	9.2%	42.1%	39.5%	7.9%	100.0%

Fuente: Base de datos

### Interpretación

En la Tabla 31, se presenta la influencia del líder y el clima laboral de los trabajadores de la empresa " Distribuciones Loreto S.A.C", en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 76 (100%) trabajadores, el 57,9% (44) tuvieron bajo nivel de estrés y el 31,6% (24) el clima laboral fue favorable, 18,4% (14) medio, 6,6% (5) muy favorable y el 1,3% (1) desfavorable. El 22,4% (17) tuvo nivel intermedio y el 10,5% (8) el clima laboral fue medio, 6,6% (5) fue favorable, 3,9% (3) desfavorable y el 1,3% (1) muy desfavorable. El 9,2% (7) nivel de estrés y 6,6% (5) su clima laboral fue medio, 1,3% (1) muy favorable y el 1,3% (1) desfavorable. El 10,5% (8) tuvieron un alto nivel de estrés y el 6,6% (5) su clima laboral fue medio, 2,6% (2) desfavorable y el 1,3% (1) favorable.

Tabla 32.

*Falta de cohesión y clima laboral empresa " Distribuciones Loreto S.A.C"*

		Clima laboral						Total
		Muy desfavorable	Desfavorable	Media	Favorable	Muy favorable		
Falta de cohesión	Bajo nivel de estrés	fi	0	2	13	21	4	40
		%	0.0%	2.6%	17.1%	27.6%	5.3%	52.6%
	Nivel intermedio	fi	1	0	8	4	0	13
		%	1.3%	0.0%	10.5%	5.3%	0.0%	17.1%
	Estrés	fi	0	4	9	4	1	18
		%	0.0%	5.3%	11.8%	5.3%	1.3%	23.7%
	Alto nivel de estrés	fi	0	1	2	1	1	5
		%	0.0%	1.3%	2.6%	1.3%	1.3%	6.6%
Total		fi	1	7	32	30	6	76
		%	1.3%	9.2%	42.1%	39.5%	7.9%	100.0%

Fuente: Base de datos

### Interpretación

En la Tabla 32, se presenta la falta de cohesión y el clima laboral de los trabajadores de la empresa " Distribuciones Loreto S.A.C", en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 76 (100%) trabajadores, el 52,6% (40) tuvieron bajo nivel de estrés y el 27,6% (21) el clima laboral fue favorable, 17,1% (13) medio, 5,3% (4) muy favorable y el 2,6% (2) desfavorable. El 23,7% (18) tuvo estrés y el 11,8% (9) el clima laboral fue medio, 5,3% (4) fue favorable, 5,3% (4) desfavorable y el 1,3% (1) muy favorable. El 17,1% (13) nivel intermedio y 10,5% (8) su clima laboral fue medio, 5,3% (4) favorable y el 1,3% (1) muy desfavorable. El 6,6% (5) tuvieron un alto nivel de estrés y el 2,6% (2) su clima laboral fue medio, 1,3% (2) desfavorable el 1,3% (1) favorable y el 1,3% (1) muy favorable.

Tabla 33.

*Respaldo del grupo y clima laboral empresa " Distribuciones Loreto S.A.C"*

		Clima laboral					Total	
		Muy desfavorable	Desfavorable	Media	Favorable	Muy favorable		
Respaldo del grupo	Bajo nivel de estrés	fi	0	2	11	20	3	36
		%	0.0%	2.6%	14.5%	26.3%	3.9%	47.4%
	Nivel intermedio	fi	1	2	10	4	2	19
		%	1.3%	2.6%	13.2%	5.3%	2.6%	25.0%
	Estrés	fi	0	1	7	4	0	12
		%	0.0%	1.3%	9.2%	5.3%	0.0%	15.8%
	Alto nivel de estrés	fi	0	2	4	2	1	9
		%	0.0%	2.6%	5.3%	2.6%	1.3%	11.8%
	Total	fi	1	7	32	30	6	76
		%	1.3%	9.2%	42.1%	39.5%	7.9%	100.0%

Fuente: Base de datos

### Interpretación

En la Tabla 33, se presenta el respaldo del grupo y el clima laboral de los trabajadores de la empresa " Distribuciones Loreto S.A.C", en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 76 (100%) trabajadores, el 47,4% (36) tuvieron bajo nivel de estrés y el 26,3% (20) el clima laboral fue favorable, 14,5% (11) medio, 3,9% (3) muy favorable y el 2,6% (2) desfavorable. El 25,0% (19) tuvo nivel intermedio y el 13,2% (10) el clima laboral fue medio, 5,3% (4) fue favorable, 2,6% (2) muy favorable, 2,6% (2) desfavorable y el 1,3% (1) muy desfavorable. El 15,8% (12) estrés y 9,2% (7) su clima laboral fue medio, 5,3% (4) favorable y el 1,3% (1) desfavorable. El 11,8% (9) tuvieron un alto nivel de estrés y el 5,3% (4) su clima laboral fue medio, 2,6% (2) favorable, 2,6% (1) desfavorable y el 1,3% (1) muy favorable.

## Contrastación de Hipótesis

### Prueba estadística para la determinación de la normalidad

#### Hipótesis

H<sub>0</sub>: La información de las variables se distribuyen de forma normal

H<sub>1</sub>: La información de las variables no se distribuyen de forma normal

#### Nivel de significancia

Para efectos de la investigación se determinó  $\alpha = 0,05$

#### Estadístico

Como los datos son mayores de 50 se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov.

Tabla 34.

#### *Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Estrés	,140	76	,201	,934	76	,001
Clima laboral	,077	76	,131*	,974	76	,118

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

#### Regla de decisión

Si alfa (Sig) > 0,05; Se acepta la Hipótesis nula

Si alfa (Sig) < 0,05; Se rechaza la Hipótesis nula

#### Decisión

La variable estrés presenta un valor de  $p = 0,201 > 0,05$  y el clima laboral  $p = 0,131 > 0,05$ ; se cumple que: se acepta la Hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, podemos afirmar que los datos de la muestra de estudio no provienen de una distribución normal.

## Pruebas de hipótesis

### Hipótesis General

H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa entre el estrés con el clima laboral en los trabajadores de la empresa Distribuciones Loreto S.A.C en la ciudad de Iquitos, año 2021.

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre el estrés con el clima laboral en los trabajadores de la empresa Distribuciones Loreto S.A.C en la ciudad de Iquitos, año 2021.

### Nivel de significancia

Para la presente investigación se ha determinado que  $\alpha = 0.05$

### Estadístico de prueba

Se utilizó el Coeficiente de Correlación de Pearson.

Tabla 35.

*Niveles de correlación estrés y clima laboral*

		Estrés	Clima laboral
Coeficiente de Pearson	Estrés	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	-,336**
	Clima laboral	N	.
		Coeficiente de correlación	,003
	Estrés	Sig. (bilateral)	1,000
		N	.
Clima laboral	Coeficiente de correlación	-,336**	
	Sig. (bilateral)	,003	
		N	76

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Según la Tabla 35, el valor  $p = 0.003 < 0.05$  siendo significativo se rechaza H<sub>0</sub>, además siendo el valor negativo se infiere que la relación es inversa, entonces a menor estrés laboral mayor será el clima laboral.

Además, dado que el valor del coeficiente de correlación de Pearson encontrado ( $r = -0,336$ ), podemos deducir que existe una correlación negativa media entre la variable estrés laboral y el clima laboral.



### **Toma de decisión**

Se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ , se puede afirmar que: Existe una relación significativa entre el estrés con el clima laboral en los trabajadores de la empresa Distribuciones Loreto S.A.C en la ciudad de Iquitos, año 2021.

### Hipótesis específica 1

H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa entre el clima organizacional con el clima laboral en los trabajadores de la empresa Distribuciones Loreto S.A.C en la ciudad de Iquitos, año 2021.

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre el clima organizacional con el clima laboral en los trabajadores de la empresa Distribuciones Loreto S.A.C en la ciudad de Iquitos, año 2021.

### Nivel de significancia

Para la presente investigación se ha determinado que  $\alpha = 0.05$

### Estadístico de prueba

Se utilizó el Coeficiente de Correlación de Pearson

Tabla 36.

*Niveles de correlación clima organizacional y clima laboral*

		Clima organizacional	Clima laboral
Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	-,233*
	Sig. (bilateral)	.	,043
Clima laboral	Coefficiente de correlación	-,233*	1,000
	Sig. (bilateral)	,043	.
N		76	76

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Según la Tabla 36, el valor  $p = 0.043 < 0.05$  siendo significativo se rechaza H<sub>0</sub>, además siendo el valor negativo se infiere que la relación es inversa, entonces a mayor clima organizacional menor será el clima laboral.

Además, dado que el valor del coeficiente de correlación de Pearson encontrado ( $r = -0,233$ ), podemos deducir que existe una correlación negativa media entre la variable clima organizacional y el clima laboral.

**Toma de decisión**

Se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ , se puede afirmar que: Existe una relación significativa entre el clima organizacional con el clima laboral en los trabajadores de la empresa Distribuciones Loreto S.A.C en la ciudad de Iquitos, año 2021.

## Hipótesis específica 2

H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa entre la estructura organizacional con el clima laboral en los trabajadores de la empresa Distribuciones Loreto S.A.C en la ciudad de Iquitos, año 2021

H<sub>0</sub>: No Existe una relación significativa entre la estructura organizacional con el clima laboral en los trabajadores de la empresa Distribuciones Loreto S.A.C en la ciudad de Iquitos, año 2021.

## Nivel de significancia

Para la presente investigación se ha determinado que  $\alpha = 0.05$

## Estadístico de prueba

Se utilizó el Coeficiente de Correlación de Pearson

Tabla 37.

*Niveles de correlación estructura organizacional y clima laboral*

			Estructura organizacional	Clima laboral
Coeficiente Pearson	Estructura organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	-,138
		Sig. (bilateral)	.	,235
	Clima laboral	N	76	76
		Coeficiente de correlación	-,138	1,000
		Sig. (bilateral)	,235	.
		N	76	76

Según la Tabla 37 el valor del coeficiente de correlación de Pearson encontrado ( $r = -0,138$ ), siendo el valor negativo se infiere que la relación es inversa, entonces a menor estructura organizacional mayor será el clima laboral, se deduce que existe una correlación negativa media entre la variable estructura organizacional y el clima laboral.

### **Toma de decisión**

Se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ , se puede afirmar que: Existe una relación significativa entre la estructura organizacional con el clima laboral en los trabajadores de la empresa Distribuciones Loreto S.A.C en la ciudad de Iquitos, año 2021.

### Hipótesis específica 3

H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa entre el territorio organizacional con el clima laboral en los trabajadores de la empresa Distribuciones Loreto S.A.C en la ciudad de Iquitos, año 2021.

H<sub>0</sub>: No Existe una relación significativa entre el territorio organizacional con el clima laboral en los trabajadores de la empresa Distribuciones Loreto S.A.C en la ciudad de Iquitos, año 2021.

### Nivel de significancia

Para la presente investigación se ha determinado que  $\alpha = 0.05$

### Estadístico de prueba

Se utilizó el Coeficiente de Correlación de Pearson

Tabla 38.

*Niveles de correlación territorio organizacional y clima laboral*

		Territorio Organizacional	Clima laboral
Territorio Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	-,154
	Sig. (bilateral)	.	,186
	N	76	76
Clima laboral	Coeficiente de correlación	-,154	1,000
	Sig. (bilateral)	,186	.
	N	76	76

Según la Tabla 38 el valor del coeficiente de correlación de Pearson encontrado ( $r = -0,154$ ), siendo el valor negativo se infiere que la relación es inversa, entonces a menor territorio organizacional mayor será el clima laboral, se deduce que existe una correlación negativa media entre la variable territorio organizacional y el clima laboral.

### **Toma de decisión**

Se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ , se puede afirmar que: Existe una relación significativa entre el territorio organizacional con el clima laboral en los trabajadores de la empresa Distribuciones Loreto S.A.C en la ciudad de Iquitos, año 2021.

#### Hipótesis específica 4

H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa entre la tecnología con el clima laboral en los trabajadores de la empresa Distribuciones Loreto S.A.C en la ciudad de Iquitos, año 2021.

H<sub>0</sub>: No Existe una relación significativa entre la tecnología con el clima laboral en los trabajadores de la empresa Distribuciones Loreto S.A.C en la ciudad de Iquitos, año 2021.

#### Nivel de significancia

Para la presente investigación se ha determinado que  $\alpha = 0.05$

#### Estadístico de prueba

Se utilizó el Coeficiente de Correlación de Pearson.

Tabla 39.

*Niveles de correlación tecnología y clima laboral*

		Tecnología	Clima laboral
Tecnología	Coeficiente de correlación	1,000	-,232*
	Sig. (bilateral)	.	,044
	N	76	76
Clima laboral	Coeficiente de correlación	-,232*	1,000
	Sig. (bilateral)	,044	.
	N	76	76

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Según la Tabla 39, el valor  $p = 0.044 < 0.05$  siendo significativo se rechaza H<sub>0</sub>, además siendo el valor negativo se infiere que la relación es inversa, entonces a mayor tecnología menor será el clima laboral.

Además, dado que el valor del coeficiente de correlación de Pearson encontrado ( $r = -0,232$ ), podemos deducir que existe una correlación negativa media entre la variable tecnología y el clima laboral.



### **Toma de decisión**

Se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ , se puede afirmar que: Existe una relación significativa entre la tecnología con el clima laboral en los trabajadores de la empresa Distribuciones Loreto S.A.C en la ciudad de Iquitos, año 2021.

### Hipótesis específica 5

H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa entre la influencia del líder con el clima laboral en los trabajadores de la empresa Distribuciones Loreto S.A.C en la ciudad de Iquitos, año 2021.

H<sub>0</sub>: No Existe una relación significativa entre la influencia del líder con el clima laboral en los trabajadores de la empresa Distribuciones Loreto S.A.C en la ciudad de Iquitos, año 2021.

### Nivel de significancia

Para la presente investigación se ha determinado que  $\alpha = 0.05$

### Estadístico de prueba

Se utilizó el Coeficiente de Correlación de Pearson.

Tabla 40.

*Niveles de correlación influencia del líder y clima laboral*

		Influencia del líder	Clima laboral
Coeficiente Pearson	Influencia del líder	1,000	-,461**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	76	76
Clima laboral	Coeficiente de correlación	-,461**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	76	76

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Según la Tabla 40, el valor  $p = 0.000 < 0.05$  siendo significativo se rechaza H<sub>0</sub>, además siendo el valor negativo se infiere que la relación es inversa, entonces a mayor influencia del líder menor será el clima laboral.

Además, dado que el valor del coeficiente de correlación de Pearson encontrado ( $r = -0,461$ ), podemos deducir que existe una correlación negativa media entre la variable influencia del líder y el clima laboral.

### **Toma de decisión**

Se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ , se puede afirmar que: Existe una relación significativa entre la influencia del líder con el clima laboral en los trabajadores de la empresa Distribuciones Loreto S.A.C en la ciudad de Iquitos, año 2021.

### Hipótesis específica 6

H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa entre la falta de cohesión con el clima laboral en los trabajadores de la empresa Distribuciones Loreto S.A.C en la ciudad de Iquitos, año 2021.

H<sub>0</sub>: No Existe una relación significativa entre la falta de cohesión con el clima laboral en los trabajadores de la empresa Distribuciones Loreto S.A.C en la ciudad de Iquitos, año 2021.

### Nivel de significancia

Para la presente investigación se ha determinado que  $\alpha = 0.05$

### Estadístico de prueba

Se utilizó el Coeficiente de Correlación de Pearson.

Tabla 41.

*Niveles de correlación falta de cohesión y clima laboral*

			Falta de cohesión	Clima laboral
Coeficiente Pearson	Falta de cohesión	Coeficiente de correlación	1,000	-,298**
		Sig. (bilateral)	.	,009
		N	76	76
	Clima laboral	Coeficiente de correlación	-,298**	1,000
		Sig. (bilateral)	,009	.
		N	76	76

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Según la Tabla 41, el valor  $p = 0.009 < 0.05$  siendo significativo se rechaza H<sub>0</sub>, además siendo el valor negativo se infiere que la relación es inversa, entonces a mayor falta de cohesión menor será el clima laboral.

Además, dado que el valor del coeficiente de correlación de Pearson encontrado ( $r = -0,298$ ), podemos deducir que existe una correlación negativa media entre la variable falta de cohesión y el clima laboral.

### **Toma de decisión**

Se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ , se puede afirmar que: Existe una relación significativa entre la falta de cohesión con el clima laboral en los trabajadores de la empresa Distribuciones Loreto S.A.C en la ciudad de Iquitos, año 2021.

### Hipótesis específica 7

H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa entre el respaldo del grupo con el clima laboral en los trabajadores de la empresa Distribuciones Loreto S.A.C en la ciudad de Iquitos, año 2021.

H<sub>0</sub>: No Existe una relación significativa entre el respaldo del grupo con el clima laboral en los trabajadores de la empresa Distribuciones Loreto S.A.C en la ciudad de Iquitos, año 2021.

### Nivel de significancia

Para la presente investigación se ha determinado que  $\alpha = 0.05$

### Estadístico de prueba

Se utilizó el Coeficiente de Correlación de Pearson.

Tabla 42.

*Niveles de correlación respaldo del grupo y clima laboral*

			Respaldo del grupo	Clima laboral
Respaldo del grupo	Coeficiente de correlación		1,000	-,269*
	Sig. (bilateral)		.	,019
	N		76	76
Clima laboral	Coeficiente de correlación		-,269*	1,000
	Sig. (bilateral)		,019	.
	N		76	76

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Según la Tabla 42, el valor  $p = 0.019 < 0.05$  siendo significativo se rechaza H<sub>0</sub>, además siendo el valor negativo se infiere que la relación es inversa, entonces a mayor respaldo del grupo menor será el clima laboral.

Además, dado que el valor del coeficiente de correlación de Pearson encontrado ( $r = -0,269$ ), podemos deducir que existe una correlación negativa media entre la variable respaldo de grupo y el clima laboral.

### **Toma de decisión**

Se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ , se puede afirmar que: Existe una relación significativa entre el respaldo del grupo con el clima laboral en los trabajadores de la empresa Distribuciones Loreto S.A.C en la ciudad de Iquitos, año 2021.

## Capítulo V: Discusión, conclusiones y recomendaciones

### 5.1 Discusión

El estrés es una aflicción de presión física o emocional. Proviene de situaciones o tendencias que nos hacen parecer frustrado, furioso o nervioso y esto perturba el clima laboral en una organización ya que las personas que laboran cortan las relaciones interpersonales con los compañeros y realizan sus labores cotidianas en ocasiones de mala manera.

Los resultados socio demográficos de la investigación nos indican sobre el sexo de los trabajadores el 84,2% fueron de sexo masculino, el 15,8% fueron del sexo femenino, la edad el 25,0% (19) tienen 18 - 28 años, 25,0% tienen 37 - 44, 22,4% 45 – 52 años, 18,4% 29 – 36 años, 7,9% 53 – 60 años y el 1,3% 61 – 68 años, el estado civil, el 68,4% fueron solteros, 28,9% casados, 1,3% conviviente y el 1,3% viudo y el grado de instrucción el 40,8% tuvieron secundaria completa, 34,2% superior, 15,8% técnico, 5,3% secundaria incompleta y el 3,9% son estudiantes.

Los resultados del estrés muestran que, el 56,6% mostraron bajo nivel de estrés, 22,45% estrés, 19,7% nivel intermedio y el 1,3% tuvo alto nivel de estrés. Se complementa con **Quispe (2016)**, en su investigación “Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima” observó el 87.5% presenta bajo nivel de estrés, el 7.74% intermedio y el 4.76% estrés. concuerda con **Chávez (2018)**, en su investigación “Relación entre estrés y ansiedad estado-rasgo en los futbolistas del club colegio nacional de Iquitos” evidencia el estrés en los deportistas, el 51,4% mostro nivel bajo, el 37,1% promedio y el 11,4% alto. Se complementa con **Carpio, Bravo, Campos, Padilla, Banegas y Méndez (2017)**, en su investigación “Estrés laboral en docentes, administrativos y trabajadores universitarios” evidencia el 37% tuvo nivel medio de estrés, el 20% tuvo nivel alto de estrés, y el 9% tuvo el nivel crítico. Se asemeja con **Cárdenas y Vásquez (2018)**, en su investigación “Estrés laboral (síndrome de burnout): un estudio comparativo entre enfermeras que atienden pacientes en los diferentes departamentos del Hospital Regional de Loreto” observó el 48,5% bajo, el 38% medio y el 13,5% alto. Componente agotamiento



emocional, el 61,5% bajo, 24% alto y el 14,5% medio. Componente despersonalización, el 46,5% bajo, 32,5% alto y el 21% medio. Realización personal, el 40,5% alto, 37% medio y el 22,5% bajo.

Los resultados del clima laboral, el 42,1% fue medio, 39,5% dijo favorable, 9,2% desfavorable, 7,9% muy favorable y el 1,3% dijo muy desfavorable. Se complementa con **Quispe (2016)**, en su investigación "Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima" observó sobre el clima laboral el 44,05% dijo que el clima es favorable, el 33,9% es intermedio y el 4,76% presenta un nivel desfavorable.

Al relacionar el estrés y el clima laboral se encontró relación estadística significativa inversa entre el estrés y el clima laboral de los trabajadores ( $p=0,003<0,05$ ;  $Rho= -0,336$ ; correlación negativa media). Coincide con **Quispe (2016)**, en su investigación "Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima" evidencia una relación significativa entre el estrés laboral y clima laboral, correlación negativa media.

Al relacionar las dimensiones del estrés con el clima laboral, se encontró relación significativa entre el clima organizacional y el clima laboral ( $Rho= -0,233$ ;  $p= 0,043 < 0,05$ , correlación negativa media), relación significativa entre la estructura organizacional con el clima laboral ( $Rho= -0,138$ ; correlación negativa media), relación significativa entre el territorio organizacional con el clima laboral ( $Rho= -0,154$ ; correlación negativa media), relación significativa entre la tecnología con el clima laboral ( $Rho= -0,232$ ;  $p= 0,044 < 0,05$ , correlación negativa media), relación significativa entre la influencia del líder con el clima laboral ( $Rho= -0,461$ ;  $p=0,000<0,05$ , correlación negativa media), relación significativa entre la falta de cohesión con el clima laboral ( $Rho= -0,298$ ;  $p=0,009<0,05$ ; correlación negativa media), relación significativa entre el respaldo del grupo con el clima laboral ( $Rho= -0,269$ ;  $p=0,019<0,05$ ; correlación negativa media), se complementa con **Aray y Acosta (2016)**, en su investigación "Prevención y control del estrés para mejorar el clima laboral en la universidad de Guayaquil" observó el manejo del estrés laboral se consigue por la identificación del origen, la

idea es mejorar las condiciones laborales de parte de todos los trabajadores. Coincide con **Muguruza (2018)**, en su investigación “Influencia del estrés laboral y el clima organizacional de la empresa Inversiones Santa Rosa SAC, Huacho” observó el estrés influye en el clima organizacional con una correlación positiva media de 0.57. Una empresa con niveles de estrés puede ser deficiente en cuanto al clima laboral ya que los empleados se sobrecargan físicamente y psicológicamente. Se complementa con **Quispe (2016)** en su investigación “Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima” observó relación significativa entre el estrés laboral y clima laboral. También existe relación entre las dimensiones del estrés y el clima laboral.

## 5.2 Conclusiones

### Primera:

Se evidencia que el 76,3% de los trabajadores presentaron un nivel bajo a intermedio de estrés y un 23,7 muestran un nivel estrés a alto, por lo tanto, existe una relación significativa entre el estrés con el clima laboral en los trabajadores de la empresa Distribuciones Loreto S.A.C en la ciudad de Iquitos ( $r=-0,336$   $p=0,003 < 0.05$ , correlación negativa media).

### Segunda:

Se evidencia que el 80,3% de los trabajadores presentaron un nivel bajo a intermedio de estrés y un 19,7% muestran nivel estrés a alto Debido a que los trabajadores les causa estrés que la empresa no tenga objetivos firmes y no comprende las metas y misión de la organización, por lo tanto, existe una relación significativa entre el clima organizacional con el clima laboral en los trabajadores de la empresa Distribuciones Loreto S.A.C en la ciudad de Iquitos ( $r = -0,233$ ;  $p= 0,043 < 0,05$  correlación negativa media).

### Tercera:

Se evidencia que el 88,1% de los trabajadores presentaron un nivel bajo a intermedio de estrés y un 11,8% muestra nivel estrés a alto debido a que los trabajadores se abruma con la cantidad de informes a presentar y esto origina una enorme cantidad de papeleo para tramites, por lo tanto, existe una relación significativa entre la estructura organizacional con el clima laboral en los trabajadores de la empresa Distribuciones Loreto S.A.C en la ciudad de Iquitos ( $r= -0,138$  correlación negativa media).

Cuarta:

Se evidencia que el 82,9% de los trabajadores presentaron un nivel bajo a intermedio de estrés y el 17,1% muestra nivel estrés a alto debido a que a los trabajadores les estresa no tener espacios privados y trabajar con miembros de otros departamentos, por lo tanto, existe una relación significativa entre el territorio organizacional con el clima laboral en los trabajadores de la empresa Distribuciones Loreto S.A.C en la ciudad de Iquitos ( $r = -0,154$  correlación negativa media).

Quinta:

Se evidencia que el 81,5% de los trabajadores presentaron un nivel bajo a intermedio de estrés y el 18,4% muestra nivel estrés a alto debido a que a los trabajadores les estresa no contar con la tecnología adecuada y los colaboradores son limitados en conocimiento informático, por lo tanto, existe una relación significativa entre la tecnología con el clima laboral en los trabajadores de la empresa Distribuciones Loreto S.A.C en la ciudad de Iquitos ( $r = -0,232$ ;  $p = 0,044 < 0,05$ , correlación negativa media).

Sexta:

Se evidencia que el 80,3% de los trabajadores presentaron un nivel bajo a intermedio de estrés y el 19,7% muestra nivel estrés a alto debido a que a los trabajadores les estresa que el supervisor se hace el desentendido frente a las dificultades que se presentan además no respeta a sus subordinados, por lo tanto, existe una relación significativa entre la influencia del líder con el clima laboral en los trabajadores de la empresa Distribuciones Loreto S.A.C en la ciudad de Iquitos ( $r = -0,461$ ;  $p = 0,000 < 0,05$ ; correlación negativa media).

Séptima:

Se evidencia que el 69,7% de los trabajadores presentaron un nivel bajo a intermedio de estrés y el 30.3% muestra nivel estrés a alto debido a que a los trabajadores les estresa no ser parte del equipo de trabajo además de la presión de trabajo que ejercen sobre ellos, por lo tanto, existe una relación significativa entre la falta de cohesión con el clima laboral en los trabajadores de la empresa Distribuciones Loreto S.A.C en la ciudad de Iquitos ( $r = -0,298$ ;  $p = 0,009 < 0.05$ , correlación negativa media).

Octava:

Se evidencia que el 72,4% de los trabajadores presentaron un nivel bajo a intermedio de estrés y el 27.6% muestra nivel de estrés a alto debido a que a los trabajadores les estresa la falta de respaldo y protección de los equipos de trabajo, por lo tanto, existe una relación significativa entre el respaldo del grupo con el clima laboral en los trabajadores de la empresa Distribuciones Loreto S.A.C en la ciudad de Iquitos ( $r = -0,269$ ;  $p = 0,019 < 0.05$ , correlación negativa media).

### 5.3 Recomendaciones

Primera:

Capacitar a los trabajadores sobre técnicas sobre manejo de estrés y optimizando el clima laboral mediante charlas a los colaboradores en las diferentes áreas de trabajo, con la finalidad de mejorar la estructura organizacional y comprender lo importante que es la comunicación organizacional, con liderazgo que se ajuste a las características de la organización, para originar una cultura de confianza en la empresa.

Segunda:

Se recomienda motivar a los colaboradores con incentivos salariales o de realización dentro de la organización.

Tercera:

Promover la solidaridad, confianza, trabajo en equipo, para promover la prevención del estrés, con la finalidad de hacerles comprender a los directivos que si la organización posee trabajadores saludables la organización obtendrá mayor productividad en un adecuado clima laboral.

## Referencias bibliográficas

- Aray, D. y Acosta, W. (2016). *Diseño de un plan de prevención y control de estrés para mejorar el clima laboral del area de mantenimiento de la Facultad de Ciencias Administrativas. (Tesis de Título profesional)*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Assessment Center. (04 de Octubre de 2018). *7 factores clave que favorecen un buen clima laboral*. Recuperado de <https://assessmentcenter.com.mx/7-factores-clave-que-favorecen-un-buen-clima-laboral/>
- Brunet, L. (1999). *El clima de trabajo en las organizaciones. Definiciones diagnóstico y consecuencias*. México: Trillas.
- Cárdenas, G. y Vásquez, L (2018). *Estrés laboral (Síndrome de Burnout: Estudio comparativo entre enfermeras que atienden pacientes en los distintos departamentos del Hospital Regional De Loreto "Felipe Santiago Arriola Iglesias" (Tesis de Título Profesional)*. Iquitos - Perú: Universidad Científica Del Perú.
- Carpio, I., Bravo, G., Campos, N., Padilla, A., Banegas, T., Méndez, L. (2017). Estrés laboral en docentes, administrativos y trabajadores universitarios. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala Vol 20 (3)*, 145 - 164.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de Investigación Científica*. Lima: San Marcos.
- Cerrón, C. y Poma, M. (2017). *Estres laboral y clima organizacional*. Huancayo: Universidad Peruana de los Andes.
- Chávez, G. (2018). *Relación entre estrés y ansiedad estado-rasgo en los futbolistas del Club Colegio Nacional De Iquitos. (Tesis de Título Profesional)*. Iquitos - Perú: Universidad Científica Del Perú.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de los Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Choque, D. (2017). *Estrés laboral y su influencia en el clima organizacional de la caja municipal de ahorro y créditos de Tacna - agencia Puno*.

- (*Tesis de Título Profesional*). Puno: Universidad Nacional del Antiplano.
- Estadisticando. (20 de Abril de 2014). *Test de clima laboral de Sonia Palma*. Recuperado de <http://estadisticando.blogspot.com/2014/04/test-de-clima-laboral-de-sonia-palma.html>
- Fernández, V. (26 de Diciembre de 2018). *Estrés laboral: Síntomas de estrés laboral y consecuencias*. Recuperado de Síntomas de estrés laboral y consecuencias
- Folkman y Lazarus. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.
- Hernández, E. (24 de Mayo de 2014). *La importancia del clima laboral en una empresa*. Recuprado de <https://www.laestrella.com.pa/economia/140524/clima-laboral-empresa-importancia>
- Keith, D y Newstrom, J. (1999). *Comportamiento humano en el trabajo*. Mc Graw Hill. 8va edición. (3era en español).
- Matteson-Ivancevich. (1987). *Control del estrés laboral*. San Francisco: Josse Bass.
- Muguruza, J. (2018). *El estrés laboral y su influencia en el clima organizacional de la empresa inversiones civiles Santa Rosa SAC. - Mallay. (Tesis de Título Profesional)*. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Muñoz, B. (2018). *Evaluar el Nivel de Estrés Laboral de los Empleados de la Empresa Multicable Del Ecuador. (Tesis de Título profesional)*. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Ocupa 2. (08 de Agosto de 2019). *Tipos de ambiente laboral en la empresa*. Recuperado de <https://ocupa2.com/blog/empleo/tipos-ambiente-laboral-la-empresa/>
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés laboral*. Ginebra.
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL-SPC*. Lima: Cartolan.
- Quispe, S. (2016). *Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima. (Tesis para optar Título profesional)*. Lima: Universidad Autónoma del Perú.



Salud, M. (27 de Junio de 2016). *El estrés laboral y su prevención*. Recuperado de <http://madridsalud.es/el-estres-laboral-y-su-prevencion/>

Selye, H. (1926). *El estrés de la vida*. McGraw-Hill.

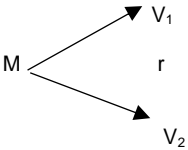
Universia. (07 de Enero de 2016). *Características de un buen clima laboral*. Recuperado de <https://noticias.universia.com.do/consejos-profesionales/noticia/2016/01/07/1135191/caracteristicas-buen-clima-laboral.html>

Universidad de Champagnat. (20 de Julio de 2002). *Clima laboral*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/clima-laboral/>

Zaldivar, D. (1996). *El conocimiento y dominio del estrés*. La Habana: ciencia y técnica.

# **ANEXOS**



<p>empresa "Distribuciones Loreto S.A.C" en la ciudad de Iquitos, año 2021?</p> <p>¿Cómo se relaciona la falta de cohesión con el clima laboral en los trabajadores de la empresa "Distribuciones Loreto S.A.C" en la ciudad de Iquitos, año 2021?</p> <p>¿Cómo se relaciona el respaldo del grupo con el clima laboral en los trabajadores de la empresa "Distribuciones Loreto S.A.C" en la ciudad de Iquitos, año 2021?</p> <p>¿Cómo se relaciona la estructura organizacional con el clima laboral en los trabajadores de la empresa "Distribuciones Loreto S.A.C" en la ciudad de Iquitos, año 2021?</p> <p>¿Cómo se relaciona el clima organizacional con el clima laboral en los trabajadores de la empresa "Distribuciones Loreto S.A.C" en la ciudad de Iquitos, año 2021?</p>	<p>Analizar la relación que existe entre la influencia del líder con el clima laboral en los trabajadores de la empresa "Distribuciones Loreto S.A.C" en la ciudad de Iquitos, año 2021.</p> <p>Establecer la relación que existe entre la falta de cohesión con el clima laboral en los trabajadores de la empresa "Distribuciones Loreto S.A.C" en la ciudad de Iquitos, año 2021.</p> <p>Establecer la relación que existe entre el respaldo del grupo con el clima laboral en los trabajadores de la empresa "Distribuciones Loreto S.A.C" en la ciudad de Iquitos, año 2021.</p> <p>Evaluar la relación que existe entre la estructura organizacional con el clima laboral en los trabajadores de la empresa "Distribuciones Loreto S.A.C" en la ciudad de Iquitos, año 2021.</p> <p>Analizar la relación que existe entre el</p>	<p>Existe una relación significativa entre la influencia del líder con el clima laboral en los trabajadores de la empresa "Distribuciones Loreto S.A.C" en la ciudad de Iquitos, año 2021.</p> <p>Existe una relación significativa entre la falta de cohesión con el clima laboral en los trabajadores de la empresa "Distribuciones Loreto S.A.C" en la ciudad de Iquitos, año 2021.</p> <p>Existe una relación significativa entre el respaldo del grupo con el clima laboral en los trabajadores de la empresa "Distribuciones Loreto S.A.C" en la ciudad de Iquitos, año 2021.</p> <p>Existe una relación significativa entre la estructura organizacional con el clima laboral en los trabajadores de la empresa "Distribuciones Loreto S.A.C" en la ciudad de Iquitos, año 2021.</p> <p>Existe una relación significativa entre el</p>	<p>Condiciones laborales</p>	<p>bivariado, aquí se plantean y ponen a prueba hipótesis.</p> <p><u>Diseño</u> Descriptivo Correlacional</p>  <p><u>Nivel</u> Descriptivo</p> <p><u>Población</u> Compuesta por 76 personas</p> <p><u>Muestra</u> Se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia siendo la muestra 76 personas de la empresa "Distribuciones Loreto S.A.C" en la ciudad de Iquitos, año 2021.</p>		<p>docentes, administrativos y trabajadores universitarios. Revista Electrónica de Psicología Iztacala Vol 20 (3), 145 - 164.</p> <p>Carrasco, S. (2009). Metodología de Investigación Científica. Lima: San Marcos.</p> <p>Cerrón, C. y Poma, M. (2017). Estrés laboral y clima organizacional. Huancayo: Universidad Peruana de los Andes.</p> <p>Chiavenato, I. (2009). Administración de los Recursos Humanos. México: Mc Graw Hill.</p> <p>Choque, D. (2017). Estrés laboral y su influencia en el clima organizacional de la caja municipal de ahorro y créditos de Tacna - agencia Puno. (Tesis para optar título profesional). Puno: Universidad Nacional del Antiplano.</p>
---	--	---	------------------------------	--	--	--

	clima organizacional con el clima laboral en los trabajadores de la empresa "Distribución Loreto S.A.C" en la ciudad de Iquitos, año 2021.	clima organizacional con el clima laboral en los trabajadores de la empresa "Distribuciones Loreto S.A.C" en la ciudad de Iquitos, año 2021.				
--	--	--	--	--	--	--

**ANEXO N° 2**  
**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Iquitos, de 2021

Sr.

Sergio López

Gerente general

Presente.-

**Asunto:** Solicita autorización para aplicación de instrumentos de investigación en su empresa "Distribuciones Loreto S.A.C"

De mi consideración:

En calidad de Bachilleres en Psicología en la Universidad Científica del Perú; me es grato de saludarle y a la vez de solicitarle la autorización del ingreso a su empresa a fin de ejecutar mi anteproyecto de tesis sobre el tema de "Niveles de estrés y clima laboral del personal de una empresa de la ciudad de Iquitos, 2021".

El tema es de interés para la empresa ya que permitirá conocer nivel de estrés laboral en relación al clima laboral de la organización a su cargo.

En tal sentido, actualmente me encuentro en la etapa de aplicación de los instrumentos de recojo de información para el trabajo de campo, motivo por el cual solicito a usted me autorice el ingreso a su organización con el fin de conseguir los datos requeridos.

Agradeciéndole anticipadamente por su aporte en esta acción de apoyo a la investigación deseándole éxitos en su Digno cargo quedo de usted.

Atentamente.

---

Bach. Psic. Diana Marlith Rodríguez Tarma  
DNI N° 76505259

---

Bach. Psic. Miriam Janett García Cuela  
DNI N° 09980016

## COMPROMISO DE HONOR

Iquitos, de 2021.

A través del presente escrito las suscritas Br. Miriam Janett García Cuela identificada con DNI: 09980016, y Br. Diana Marlith Rodríguez Tarma con DNI: 76505259, Bachilleres de la carrera profesional de Psicología de la Universidad Científica del Perú, nos comprometemos a cumplir con las siguientes disposiciones académicas, conductuales y administrativas.

Me comprometo a no interferir con las labores de los trabajadores.

Respetar y asistir con puntualidad a las sesiones programadas para realizar las entrevistas a los trabajadores.

Me comprometo a no cometer ningún tipo de plagio o cualquier otro acto de actitud deshonesto que atente contra el normal desarrollo de la investigación.

No involucrarme en actos que, por su trascendencia social, comprometan negativamente el prestigio de la organización Distribuciones Loreto S.A.C con sus trabajadores, con perjuicio para la imagen y/o fines de esta.

No manifestar conductas que constituyan falta de honestidad, o estén reñidas con la moral y las buenas costumbres.

Siempre dirigirme con el respeto y consideración debida, a cualquier trabajador de la organización.

Atentamente

---

Bach. Psic. Diana Marlith Rodríguez Tarma  
DNI N° 76505259

---

Bach. Psic. Miriam Janett García Cuela  
DNI N° 09980016

### Anexos 3

#### Escala de estrés laboral OIT\_OMS

Datos personales

Área: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ Estado civil: \_\_\_\_\_

Grado de instrucción \_\_\_\_\_

Nunca es fuente de estrés	Raras veces es fuente de estrés	Ocasionalmente es fuente de estrés	Algunas veces es fuente de estrés	Frecuentemente es fuente de estrés	Generalmente es fuente de estrés	Siempre es fuente de estrés
1	2	3	4	5	6	7

N°	Ítems	Resultados						
		1	2	3	4	5	6	7
	<b>Clima organizacional</b>							
1	¿El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?							
2	¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?							
3	¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?							
4	¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?							
	<b>Estructura organizacional</b>	1	2	3	4	5	6	7
5	¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?							
6	¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?							
7	¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?							
8	¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?							
	<b>Territorio organizacional</b>	1	2	3	4	5	6	7
9	¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?							
10	¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?							
11	¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?							
	<b>Tecnología</b>	1	2	3	4	5	6	7
12	¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?							
13	¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?							
14	¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?							
	<b>Influencia del líder</b>	1	2	3	4	5	6	7
15	¿El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa?							
16	¿El que mi supervisor no me respete me estresa?							



17	¿El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?							
18	¿El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?							
	<b>Falta de cohesión</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
19	¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?							
20	¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?							
21	¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?							
22	¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?							
	<b>Respaldo del grupo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
23	¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?							
24	¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?							
25	¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?							

## Escala de clima laboral CL – SPC

Datos personales

Área: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ Estado civil: \_\_\_\_\_

Grado de instrucción \_\_\_\_\_

Ninguno o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo
1	2	3	4	5

N°	Ítems	Resultados				
		1	2	3	4	5
	<b>Realización personal</b>					
1	Existen oportunidades de progresar en la institución					
2	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
3	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
4	Se valora los altos niveles de desempeño					
5	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros					
6	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse					
7	Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
8	La empresa promueve el desarrollo personal					
9	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
10	Se reconocen los logros en el trabajo					
	<b>Involucramiento laboral</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	Se siente compromiso con el éxito en la organización					
12	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
13	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización					
14	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
15	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día					
16	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal					
17	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
18	Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal					
19	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución					
20	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
	<b>Supervisión</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
21	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					

22	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
23	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea					
24	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
25	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
26	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
27	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
28	Los objetivos del trabajo están claramente definidos					
29	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
30	Existe un trato justo en la empresa					
	<b>Comunicación</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
31	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
32	En mi oficina, la información fluye adecuadamente					
33	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa					
34	Existen suficientes canales de comunicación					
35	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
36	En la institución se afrontan y superan los obstáculos					
37	La institución fomenta y promueve la comunicación interna					
38	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen					
39	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
40	Se conocen los avances en otras áreas de la organización					
	<b>Condiciones laborales</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
41	Los compañeros de trabajo cooperan entre si					
42	Los objetivos de trabajo son retadores					
43	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad					
44	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado					
45	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
46	Existe buena administración de los recursos					
47	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
48	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
49	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					

**Anexo N° 4**  
**MOMENTO DE APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS**  
**(DIVERSAS ÁREA DE LA EMPRESA)**

