



**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

*“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”*

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

**“FACTORES DE ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE  
CURASSOW AMAZON LODGE. RESERVA COMUNAL  
TAMSHIYACU TAHUAYO, FEBRERO 2020”.**

**PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**AUTOR : Bach. CORAZÓN DEL CARMEN ZUMAETA SANTILLÁN**

**ASESOR : PSIC. JOSE DIAZ GUERRERO. MGR.**

**SAN JUAN BAUTISTA - PERÚ**

**2022**

## 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 Suficiencia Profesional titulado:

**“FACTORES DE ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE CURASSOW  
AMAZON LODGE RESERVA COMUNAL TAMSHIYACU TAHUAYO, 2020.”**

DE LOS ALUMNOS: **CORAZÓN DEL CARMEN ZUMAETA SANTILLÁN**, de la Facultad de Ciencias de la Salud, pasó satisfactoriamente la revisión por elSoftware Antiplagio, con un porcentaje de **3% de plagio**.

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

San Juan, 29 de Marzo del 2022.



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

CJRA/ri-a  
139-2022

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

Con Resolución Decanal N° 581-2021-UCP-FCS, del 21 de Junio del 2021, la Facultad de Ciencias de la Salud, de la UNIVERSIDAD CIENTIFICA DEL PERÚ – UCP, designa como Jurado Evaluador y Dictaminador de la Sustentación del Trabajo de Suficiencia Profesional a los señores:

- Psic. Juan Alfonso Méndez del Águila, Mgr. **Presidente**
- Psic. Mirtha Elizabeth Sandoval Oviedo, Mgr. **Miembro**

Como Asesor: **Psic. José Díaz Guerrero. Mg**

En la ciudad de Iquitos, siendo las 11:00 a.m. horas, del día Jueves 16 de Diciembre 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 del Trabajo de Suficiencia Profesional: **"FACTORES DE ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE CURASSOW AMAZON LODGE RESERVA COMUNAL TAMSHIYACU TAHUAYO, FEBRERO 2020"**.

Presentado por la sustentante: **CORAZÓN DEL CARMEN ZUMAETA SANTILLÁN**

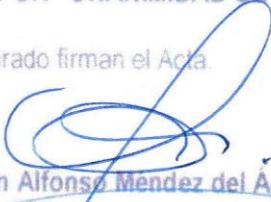
Como requisito para optar el TITULO PROFESIONAL de: **LICENCIADO EN PSICOLOGIA.**

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

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

**La Sustentación es: APROBADO POR UNANIMIDAD CON NOTA 17 (Diecisiete)**

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

  
**Psic. Juan Alfonso Méndez del Águila, Mgr.**  
**Presidente**

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

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

Iquitos - Perú

Sede Tarapoto - Perú

Coordinación

065 - 26 1068 / 065 - 26 2240

42 - 68 5638 / 42 - 58 5640

Av. Abelardo Quiñones yca 2.5

Insulo Prado 1070 / Martínez de Compañón 933

Universidad Científica del Perú

www.ucp.edu.pe

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesina a la persona más importante en mi vida, mi madre Martha Santillán Rioja por todo su coraje y entrega incondicional durante todos estos años, su ejemplo para alcanzar cada una de mis metas. A Dios por darme un propósito tan hermoso en la vida que es ayudar a los demás por medio de mi carrera profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por estar conmigo en cada paso que doy, propiciándome la sabiduría suficiente para la culminación de este proyecto.

A mis padres porque a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento

A mis profesores por sus enseñanzas para ser mejor en la vida y a realizarme profesionalmente.

Al Lic. Luís Alberto Orejuela Arellano, Mgr. por el asesoramiento metodológico y guiarme durante todo el desarrollo de la investigación.

HOJA DE APROBACION

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL, DENOMINADO: FACTORES  
DE ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE CURASSOW  
AMAZON LODGE RESERVA COMUNAL TAMSHIYACU TAHUAYO,

FEBRERO 2020.



Psic. Juan Alfonso Méndez del Águila, Mgr.  
Presidente



Psic. Mirtha Elizabeth Sandoval Oviedo, Mgr.  
Miembro



Psic. José Díaz Guerrero. Mg  
Asesor

## Índice de contenido

Portada	Pág.
Título	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Hoja de aprobación	v
Índice de contenido	vi
Índice de tablas	viii
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	xi
Capítulo I: Planteamiento del problema	14
1.1 Descripción del problema	14
1.2 Objetivos	15
1.2.1 Objetivo general	15
1.2.2 Objetivo específico	15
1.3 Variables	16
1.4 Operacionalización de variables	17
Capítulo II: Metodología	19
2.1 Tipo y diseño de investigación	19
2.2 Población y muestra	19
2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
2.4 Proceso de recopilación de datos	20
2.5 Análisis de datos	21
2.6 Aspectos éticos	21
Capítulo III: Resultados y discusión	22
3.1 Resultados	22
3.2 Discusión	30

Capítulo IV: Conclusiones y Recomendaciones	33
4.1 Conclusiones	33
4.2 Recomendaciones	36
Referencias Bibliográficas	37
Anexos	
Instrumento de recolección de datos	

## Índice de tablas

	Título	Pág.
Tabla 1	Variables, Dimensiones e Indicadores	17
Tabla 2	Estrés laboral en los trabajadores de Curassow Amazon Lodge	22
Tabla 3	Estrés laboral dimensión clima organizacional en los trabajadores de Curassow Amazon Lodge	23
Tabla 4	Estrés laboral dimensión estructura organizacional en los trabajadores de Curassow Amazon Lodge	24
Tabla 5	Estrés laboral dimensión territorio organizacional en los trabajadores de Curassow Amazon Lodge	25
Tabla 6	Estrés laboral dimensión tecnología en los trabajadores de Curassow Amazon Lodge	26
Tabla 7	Estrés laboral dimensión influencia del líder en los trabajadores de Curassow Amazon Lodge	27
Tabla 8	Estrés laboral dimensión falta de cohesión en los trabajadores de Curassow Amazon Lodge	28

## RESUMEN

El propósito de la investigación es analizar el nivel de estrés laboral en los trabajadores de Curassow Amazon Lodge. Febrero 2020.

La investigación fue de tipo exploratoria y diseño no experimental de tipo transversal. La población estuvo conformada por 15 trabajadores. La técnica de investigación fue la encuesta y como instrumento la escala de estrés laboral de la OIT – OMS.

Para el procedimiento de los datos, se utilizó el programa informático SPSS versión 23, obteniéndose los siguientes resultados: Clima organizacional: el 70% presentan un estrés moderado, el 25% leve y el 5% alto. Estructura organizacional: el 45% presentan un estrés moderado, el 35% alto y el 20% leve. Territorio organizacional: el 60% presentan un estrés moderado y el 40% leve. Tecnología: el 50% presentan un estrés moderado, el 45% leve y el 5% alto. Influencia del líder: el 50% presentan un estrés moderado, el 45% leve y el 5% alto. Falta de cohesión: el 70% presentan un estrés moderado, el 30% leve. Respaldo de grupo: el 85% presentan un estrés leve y el 15% moderado. Concluye: Los trabajadores de la Curassow Amazon Lodge presentaron un estrés moderado en un 70% y el 30% un estrés leve.

Palabras claves: estrés, laboral, trabajador

## **Abstract**

The purpose of the research is to analyze the level of work stress in the workers of Curassow Amazon Lodge. February 2020.

The research was of an exploratory type and a non-experimental design of a cross-sectional type. The population consisted of 15 workers. The research technique was the survey and the OIT – OMS work stress scale as an instrument. For the data procedure, the SPSS version 23 computer program was used, obtaining the following results: Organizational climate: 70% present moderate stress, 25% mild and 5% high. Organizational structure: 45% present moderate stress, 35% high and 20% mild. Organizational territory: 60% present moderate stress and 40% mild. Technology: 50% present moderate stress, 45% mild and 5% high. Leader influence: 50% present moderate stress, 45% mild and 5% high. Lack of cohesion: 70% have moderate stress, 30% mild. Group support: 85% present mild stress and 15% moderate. It concludes: The workers of the Curassow Amazon Lodge presented a moderate stress in 70% and 30% a mild stress.

Keywords: stress, work, worker

## INTRODUCCIÓN

El estrés es una enfermedad producida por las problemáticas sociales, la cual data de los inicios de nuestra historia, produciendo efectos negativos en quienes lo presentan. El estrés ha causado en las personas que lo padecen problemas de salud y en algunos casos al no saber cómo afrontarlo esta enfermedad llega en ocasiones hasta la muerte, la idea de afrontamiento del estrés es comprender que es una enfermedad y que se puede curar.

A nivel mundial los trabajadores están siendo afectados por esta enfermedad y más aun con la aparición de la pandemia del COVID – 19, es así que la OMS se pronuncia con los protocolos de seguridad, además de los distanciamiento establecidos, en nuestro medio no somos ajenos a esta situación ya que al trabajar remotamente y teniendo una conectividad muy pobre en nuestra localidad se hace un poco difícil el desempeño de los trabajadores y más aun con la suspensión perfecta establecida por el gobierno los trabajadores se muestran nerviosos porque no saben que pasará más adelante con sus trabajo en la Curassow Amazon Lodge.

Es así que el estrés laboral se ha incrementado ya que la presión laboral ha crecido también, esto se manifestado en la salud física y psicológica de los trabajadores perjudicándoles en su salud y en su desempeño laboral.

El problema general del estudio trata de dar respuesta a la siguiente pregunta: ¿Cómo es el nivel de estrés laboral en los trabajadores de Curassow Amazon Lodge. Febrero 2020?

El objetivo general de la investigación fue analizar el nivel de estrés laboral en los trabajadores de Curassow Amazon Lodge. Febrero 2020.

La investigación tuvo como finalidad analizar el nivel de estrés y cuyos resultados serán de mucha utilidad para poder buscar estrategias para reducir los niveles de estrés en los trabajadores.

Los antecedentes de estudio que se presentan son los siguientes a nivel nacional se tiene: Díaz (2018), en su investigación sobre estrés laboral evidencia que el nivel de estrés general de los trabajadores fue, el 42.4% está en un nivel intermedio de estrés, entonces los mismos trabajadores pueden controlar su estrés, el 39.4% presentan un nivel de estrés, el 10.6% se encuentran en un nivel

bajo de estrés y un 7.6% presentan un nivel alto de estrés. Sobre las dimensiones, el clima organizacional, el 41.4% presentan un nivel de estrés es decir el ambiente de trabajo es tenso, el 38.5% tienen un nivel intermedio, 10.9% evidencian un nivel alto de estrés y el 9.2% tienen un nivel bajo. Estructura organizacional, el 46.6% están en un nivel intermedio de estrés es decir que la jerarquía es la adecuada, los puestos están ubicados en forma adecuada, el 43% tienen un nivel de estrés, el 6.3% evidencian un nivel de estrés bajo y el 5.2% muestran un nivel alto de estrés. Territorio organizacional, el 49.4% están un nivel de estrés, esto nos indica que los empleados no están de acuerdo con la ubicación de la empresa generando frustración, el 31% muestra un nivel intermedio, el 13.8% están en un nivel alto de estrés y el 5.7% tienen un nivel bajo de estrés. Tecnología. El 49.4% tienen un nivel intermedio de estrés, es decir que la empresa otorga la tecnología necesaria para realizar su trabajo, el 36.2% tiene un nivel de estrés, el 10.3% presentó un nivel bajo de estrés y el 4% tuvo un nivel alto de estrés. Influencia de liderazgo. El 48.3% está en un nivel de estrés, esto indica que los trabajadores están conformes con el liderazgo que muestra la empresa, el 35.6% están en un nivel intermedio, el 12.1% presentan un nivel alto de estrés y el 4% muestran un nivel bajo de estrés. Falta de cohesión. El 44.8% se encuentra en un nivel intermedio de estrés los trabajadores asumen que las ordenes que reciben están de acuerdo a sus funciones, el 31% está en un nivel de estrés, el 20.7% están en un nivel bajo de estrés y el 3.4% muestra un nivel alto de estrés. Respaldo de grupo. El 51.1% este en nivel intermedio, es decir que existe apoyo entre trabajadores, el 27.6% están en nivel de estrés, el 17.8% muestran nivel bajo de estrés y el 3.4% tienen nivel alto de estrés.

Muñoz (2018) en su investigación al evaluar el nivel de estrés laboral de los empleados de la empresa Multicable, evidencia que, el 75.6% tuvo un nivel de estrés bajo, el 19.4% un nivel alto y el 5% nivel medio. El clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo de grupo presentaron un nivel bajo de estrés.

Quispe (2016) en su investigación sobre los niveles de estrés y el clima laboral, evidencia que, el 87.5% tuvieron un bajo de estrés, el 7.7% tuvieron un

nivel intermedio y el 4.8% mostraron estrés. Sobre el clima organizacional y la falta de cohesión mostraron el promedio más alto 9.61, el territorio organizacional mostró el promedio más bajo 6.39, en los colaboradores de una empresa privada.

Chávez (2016) en su investigación el estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos, evidencia que el 59.4% mostro bastante estrés, el 21.9% un poco de estrés y el 18.8% presento mucho estrés. Sobre el apoyo organizacional. El 59.4% apoyan poco los superiores o de la organización, el 21.9% no muestran apoyo, el 15.6% hay bastante apoyo y el 3.1% hay mucho apoyo. La recarga laboral. El 37.5% afirma que hay pocos trabajadores, el 28.1% dijo bastantes, el 28.1% afirma que hay muchos y el 6.3% afirma que no hay muchos trabajadores. Dificultad interpersonal. El 53.1% dio que no hay conflictos entre trabajadores, el 40.6% un poco, el 6.3% afirmó que hay bastantes problemas entre los trabajadores. Fuentes extrínsecas de insatisfacción. El 37.5% hay bastante inestabilidad laboral, el 31.3% afirma nada, el 28.1% un poco y el 3.1% mucha inestabilidad laboral.

En ese sentido, se desarrolla la presente investigación que está dividida en cuatro capítulos:

El primer capítulo presenta el planteamiento del problema, esto es, la descripción del problema, objetivo, variable y la operacionalización de las variables.

En el segundo capítulo, se detalla, la metodología, esto es, tipo y diseño de investigación, la población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, proceso de recolección de datos, análisis de datos y los aspectos éticos.

En el tercer capítulo, se presenta los resultados y la discusión.

En el cuarto capítulo, se hacer referencia a las conclusiones y recomendaciones.

En la investigación se formula, por ultimo las referencias bibliográficas y el instrumento de recolección de datos.

## **Capítulo I: Planteamiento del problema**

### **1.1 Descripción del problema**

La Organización de las Naciones Unidas [ONU], acepta al estrés como la enfermedad del siglo XXI. En el trabajo su presencia es frecuente entre los colaboradores y de acuerdo a la Organización Mundial de la Salud [OMS] (2004) argumenta que para el 2021 es la causa más trascendental de intromisión laboral será el estrés. Hay que tener en cuenta que el estrés crea resultados sobre los colaboradores, en sus responsabilidades laborales y por último en la organización ya que a raíz de esto se incrementa el ausentismo, rotación de personal, produciendo un desempeño inadecuado.

En las organizaciones el factor humano es crucial ya que es lo más importante en una empresa ya que los trabajadores son fuentes de innovación y conocimiento ya que es el responsable del manejo y administración de los recursos tecnológicos, financieros y materiales.

El estrés laboral es enemigo de las organizaciones ya que a la larga los trabajadores presentaran problemas físicos y psicológicos perjudicando a la organización ya que no podrán alcanzar los niveles de eficiencia en la productividad y/o baja calidad en los servicios de atención que prestan las empresas a sus clientes.

Asimismo, Díaz (2018) evidencia en su investigación sobre el estrés que en el clima laboral: el 41.4% tuvo nivel estrés, el 38.5% intermedio el 10.9% alto y el 9.2% nivel bajo de estrés. Estructura organizacional: el 46.6% presento nivel intermedio, el 42% nivel estrés, el 6.3% nivel bajo y el 5.2% nivel alto. Territorio organizacional: el 49.4% presentaron nivel de estrés, el 31% nivel intermedio, el 13.8% nivel alto y el 5.7% nivel bajo. Tecnología: presento el 49.4% nivel intermedio, el 36.2% nivel estrés, el 10.3% nivel bajo y el 4% nivel alto. Concluyo que los trabajadores presentaron el 42.4% un nivel intermedio de estrés, el 39.4% nivel estrés, el 10.6% nivel bajo de estrés y el 7.6% nivel alto de estrés.

La red de psicólogos [redpsi], en su página web<sup>1</sup> ofrece terapias y tratamiento online para el estrés, es un equipo de profesionales que están

---

<sup>1</sup> <https://redpsi.es/terapia-psicologica/estres-laboral/>

convencidas que la salud y el bienestar emocional son cruciales para incrementar el potencial personal y por ende la calidad de vida de las personas, ofreciendo terapias para combatir el síndrome de burnout, depresión, ansiedad, estrés laboral, desarrollo personal, etc.

En la Curassow Amazon Lodge, reserva comunal Tamshiyacu Tahuayo, en la ciudad de Iquitos, se ha observado que los colaboradores se encuentran aburridos, presentan mal genio, baja autoestima se muestran en ocasiones nerviosos, etc.

Es por eso que es importante realizar la presente investigación del estrés laboral en la Curassow Amazon Lodge, en la reserva comunal Tamshiyacu Tahuayo, con la finalidad de mejorar el problema existente; en ese sentido, se planteará la siguiente interrogante de investigación:

¿Cómo es el nivel de estrés laboral en los trabajadores de Curassow Amazon Lodge. Febrero 2020?

## **1.2 Objetivos**

### **1.2.1 Objetivo general**

Analizar el nivel de estrés laboral en los trabajadores de Curassow Amazon Lodge en la reserva comunal Tamshiyacu Tahuayo. Febrero 2020.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

- Evaluar el nivel de estrés en su dimensión clima organizacional en los trabajadores de Curassow Amazon Lodge en la reserva comunal Tamshiyacu Tahuayo. Febrero 2020.
- Evaluar el nivel de estrés en su dimensión estructura organizacional en los trabajadores de Curassow Amazon Lodge en la reserva comunal Tamshiyacu Tahuayo. Febrero 2020.
- Evaluar el nivel de estrés en su dimensión territorio organizacional en los trabajadores de Curassow Amazon Lodge en la reserva comunal Tamshiyacu Tahuayo, Febrero 2020.

- Evaluar el nivel de estrés en su dimensión tecnología en los trabajadores de Curassow Amazon Lodge en la reserva comunal Tamshiyacu Tahuayo, Febrero 2020.
- Evaluar el nivel de estrés en su dimensión influencia del líder en los trabajadores de Curassow Amazon Lodge en la reserva comunal Tamshiyacu Tahuayo, Febrero 2020.
- Evaluar el nivel de estrés en su dimensión falta de cohesión en los trabajadores de Curassow Amazon Lodge en la reserva comunal Tamshiyacu Tahuayo, Febrero 2020.
- Evaluar el nivel de estrés en su dimensión respaldo del grupo en los trabajadores de Curassow Amazon Lodge en la reserva comunal Tamshiyacu Tahuayo. Febrero 2020.

### **1.3 Variable**

Estrés laboral

#### **Definición Conceptual**

Desorden entre las capacidades del ser humano y las exigencias en el trabajo, esto puede ser habitual, cuando el individuo no puede recuperarse en el trabajo en un tiempo indeterminado, o también puede darse en situaciones de poca duración. (Peiró y Salvador, 1992).

#### **Definición Operacional**

La variable estrés laboral se operacionalizará mediante el instrumento de OMS – OIT, en sus dimensiones: Clima organizacional, Estructura organizacional, Territorio organizacional, Tecnología, Influencia del líder, Falta de cohesión y Respaldo del grupo.

## 1.4

## Operacionalización de las variables

Tabla 1.

*Variables, Dimensiones e Indicadores*

Variable	Dimensiones	Indicadores	
Estrés laboral	Clima organizacional	El que no comprenda las metas y misión de la empresa Grifo "Santo Tomas" EIRL me causa estrés	
		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 Grifo "Santo Tomas" EIRL carezca de dirección y objetivos me causa estrés	
		El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa	
		El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa Grifo "Santo Tomas" EIRL y tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés	
	Estructura organizacional	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa Grifo "Santo Tomas" EIRL 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 esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés	
	Territorio organizacional	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa	
		El que tenga que trabajar con miembros de otras oficinas me estresa	
	Tecnología	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa	
		El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa Grifo "Santo Tomas" EIRL 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 mí 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		
Falta de cohesión	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés		
	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	

Respaldo del grupo	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés
--------------------	---

---

Fuente: (Díaz, 2018, p. 131)

## **Capítulo II: Metodología**

### **2.1 Tipo y diseño de investigación**

#### **Tipo de investigación**

La presente investigación es exploratoria de tipo cuantitativo, porque pretende medir y recoger información, sobre Los factores de estrés laboral a los trabajadores de Curassow Amazon Lodge.

#### **Diseño de investigación**

Es no experimental descriptivo transversal.

### **2.2 Población y muestra**

#### **Población**

Lo conforman 15 trabajadores de distintas áreas de Curassow Amazon Lodge en febrero 2020

#### **Muestra**

Fue conformada por 15 trabajadores de distintas áreas de Curassow Amazon Lodge en el mes de febrero del 2020, utilizándose un muestreo no probabilístico intencionado.

#### **Criterios de inclusión y exclusión**

##### **Inclusión**

- Todos los Trabajadores contratados y en planilla 2019 a 2020 de Curassow Amazon Lodge.
- Trabajadores Febrero 2020.

##### **Exclusión**

- Trabajadores que no están en planilla
- Trabajadores que solo van dos a 3 días.

## 2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### Técnica

Se utilizó las Técnica psicométricas y la encuesta

### Instrumento

#### **FICHA TÉCNICA: Cuestionario para estrés laboral OIT-OMS**

**Autor:** OIT-OMS

**Año:** Adaptación española 2013

**Validación:** Validez de constructo y contenido, validez post factorial en la dimensión 1 fluctúa entre 0,548 y 0,811, y la dimensión 2 de 0,554 y 0,705

**Fiabilidad:** Alfa de Cronbach = 0.972

**Descripción:** Cuestionario compuesto de 25 ítems relacionados con: estructura y clima organizacional, tecnología, influencia del líder, territorio, cohesión y respaldo del grupo de trabajo. La respuesta a cada afirmación se elige de entre siete opciones de una escala likert: 36 nunca, raras veces, ocasionalmente, algunas veces, frecuentemente, generalmente y siempre. El objetivo de la escala de estrés laboral busca el estudio del estrés organizacional ya que sus efectos han sido nocivos tanto para la producción como para la convivencia social de los miembros de la organización laboral y su salud.

**Administración:** Instrumento hetero administrado por un profesional de la salud. Aplicado de forma individual y grupal, con tiempo variable de entre 10 – 15 minutos. Edades de 18 años en adelante.

## 2.3. PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El procedimiento en la recolección de datos fue:

- Se solicitó autorización a la Gerencia General del Curassow Amazon Lodge.
- Se ejecutó la aplicación del Instrumento.
- Se sistematizó y procesará los resultados obtenidos.
- Se analizó e interpretará los resultados obtenidos en función a las hipótesis de estudio.
- Se elaboró el informe respectivo de acuerdo a las normas institucionales

## 2.4. ANÁLISIS DE DATOS

La investigación que se desarrolló no tuvo hipótesis por ser un estudio descriptivo, por lo tanto el análisis de datos se realizó mediante el software estadístico SPSS v23, de acuerdo al siguiente procedimiento:

- **Elaboración de base de datos.** Se elaboró una vista de variables y una vista de datos para contar y organizar las respuestas dadas por los informantes y proceder a realizar las respectivas agrupaciones y recodificaciones.
- **Tabulación.** Se procedió a elaborar tablas de distribución de frecuencias para organizar las respuestas de los informantes con su respectivo porcentaje, de acuerdo a los objetivos específicos y al objetivo general de investigación.
- **Gráficos.** Se diseñó gráficos de columnas para representar las frecuencias relativas (%) organizadas a través de las tablas estadísticas y objetivos.
- **Análisis estadístico.** Se calculó las frecuencias
- **Interpretación.** Se explicó el significado de cada uno de los resultados sistematizados en tablas y gráficos.

## 2.6 Aspectos éticos

Se respetó los derechos humanos de los sujetos mediante la anonimidad, confidencialidad durante la recolección de los datos.

## Capítulo III: Resultados

### 3.1 Análisis univariado

A continuación se presentan los resultados obtenidos después del procesamiento de la información:

Tabla 2.

*Estrés laboral en los trabajadores de Curassow Amazon Lodge*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Leve	6	30,0	30,0	30,0
Válido Moderado	14	70,0	70,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

### Interpretación

En la Tabla 2, se presenta el estrés laboral de los trabajadores de Curassow Amazon Lodge, en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 20 (100%) trabajadores, el 70% (14) presentan un estrés moderado y el 30% (6) leve.

## Dimensiones del estrés laboral

Tabla 3.

*Estrés laboral dimensión clima organizacional en los trabajadores de Curassow Amazon Lodge*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Leve	5	25,0	25,0
	Moderado	14	70,0	95,0
	Alto	1	5,0	100,0
	Total	20	100,0	

Fuente: Base de datos

### Interpretación

En la Tabla 3, se presenta el estrés laboral en su dimensión clima organizacional de los trabajadores de Curassow Amazon Lodge, en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 20 (100%) trabajadores, el 70% (14) presentan un estrés moderado, el 25% (5) leve y el 5% (1) alto

Tabla 4.

*Estrés laboral dimensión estructura organizacional en los trabajadores de Curassow Amazon Lodge*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Leve	4	20,0	20,0
	Moderado	9	45,0	65,0
	Alto	7	35,0	100,0
	Total	20	100,0	

Fuente: Base de datos

### **Interpretación**

En la Tabla 4, se presenta el estrés laboral en su dimensión estructura organizacional de los trabajadores de Curassow Amazon Lodge, en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 20 (100%) trabajadores, el 45% (9) presentan un estrés moderado, el 35% (75) alto y el 20% (4) leve.

Tabla 5.

*Estrés laboral dimensión territorio organizacional en los trabajadores de Curassow Amazon Lodge*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Leve	8	40,0	40,0	40,0
	Moderado	12	60,0	60,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

### **Interpretación**

En la Tabla 5, se presenta el estrés laboral en su dimensión territorio organizacional de los trabajadores de Curassow Amazon Lodge, en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 20 (100%) trabajadores, el 60% (12) presentan un estrés moderado y el 40% (8) leve.

Tabla 6.

*Estrés laboral dimensión tecnología en los trabajadores de Curassow Amazon Lodge*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Leve	9	45,0	45,0
	Moderado	10	50,0	95,0
	Alto	1	5,0	100,0
	Total	20	100,0	

Fuente: Base de datos

### **Interpretación**

En la Tabla 6, se presenta el estrés laboral en su dimensión tecnología de los trabajadores de Curassow Amazon Lodge, en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 20 (100%) trabajadores, el 50% (10) presentan un estrés moderado, el 45% (9) leve y el 5% (1) alto.

Tabla 7.

*Estrés laboral dimensión influencia del líder en los trabajadores de Curassow Amazon Lodge*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Leve	3	15,0	15,0
	Moderado	14	70,0	85,0
	Alto	3	15,0	100,0
	Total	20	100,0	

Fuente: Base de datos

### **Interpretación**

En la Tabla 7, se presenta el estrés laboral en su dimensión influencia del líder de los trabajadores de Curassow Amazon Lodge, en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 20 (100%) trabajadores, el 50% (10) presentan un estrés moderado, el 45% (9) leve y el 5% (1) alto.

Tabla 8.

*Estrés laboral dimensión falta de cohesión en los trabajadores de Curassow Amazon Lodge*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Leve	6	30,0	30,0	30,0
Válido Moderado	14	70,0	70,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

### **Interpretación**

En la Tabla 8, se presenta el estrés laboral en su dimensión falta de cohesión de los trabajadores de Curassow Amazon Lodge, en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 20 (100%) trabajadores, el 70% (14) presentan un estrés moderado, el 30% (6) leve.

Tabla 9.

*Estrés laboral dimensión respaldo de grupo en los trabajadores de Curassow Amazon Lodge*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Leve	17	85,0	85,0	85,0
Válido Moderado	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

### **Interpretación**

En la Tabla 9, se presenta el estrés laboral en su dimensión respaldo de grupo de los trabajadores de Curassow Amazon Lodge, en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 20 (100%) trabajadores, el 85% (17) presentan un estrés leve y el 15% (3) moderado.

### 3.2 Discusión

El estrés laboral es uno de los problemas de salud a los que se les está prestando mayor atención, ya que cada vez conocemos más sobre la importancia y consecuencias, es por eso que es crucial intervenir para poder prevenirlo para lograr un nivel adecuado de salud.

Los resultados del estrés laboral, muestran que el 70% de los trabajadores de Curassow Amazon Lodge presentaron un nivel moderado de estrés y el 30% mostraron un nivel leve de estrés. Se complementa con **Díaz (2018)**, en su investigación "Relación del estrés laboral y las relaciones interpersonales del personal administrativo" observó sobre el estrés laboral, el 42.4% está en un nivel intermedio de estrés, entonces los mismos trabajadores pueden controlar su estrés, el 39.4% presentan un nivel de estrés, el 10.6% se encuentran en un nivel bajo de estrés y un 7.6% presentan un nivel alto de estrés. Concuerda con **Muñoz (2018)**, en su investigación "Nivel de estrés laboral de los empleados de una empresa" observó sobre el estrés laboral, el 75.6% tuvo un nivel de estrés bajo, el 19.4% un nivel alto y el 5% nivel medio. Coincide con Quispe (2016), en su investigación "Niveles de estrés y el clima laboral" observó sobre el estrés laboral, el 87.5% tuvieron un bajo de estrés, el 7.7% tuvieron un nivel intermedio y el 4.8% mostraron estrés, se complementa con **Chávez (2016)**, en su investigación "Estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos" observó sobre el estrés laboral, el 59.4% mostro bastante estrés, el 21.9% un poco de estrés y el 18.8% presento mucho estrés.

Los resultados de las dimensiones del estrés laboral se encontraron los siguientes resultados, sobre el clima organizacional, el 70% tuvo un nivel moderado de estrés, el 25% nivel leve y el 5% nivel alto y sobre la estructura organizacional, el 45% tuvo un nivel moderado de estrés, el 35% tuvo un nivel alto de estrés y el 20% mostró un nivel leve de estrés, esto se asemeja con **Díaz (2018)**, en su investigación "Relación del estrés laboral y las relaciones interpersonales del personal administrativo" observó en el clima organizacional el 41.4% presentan un nivel de estrés, el 38.5% tienen un nivel intermedio, 10.9% evidencian un nivel alto de estrés y el 9.2% tienen un nivel bajo, sobre la estructura organizacional, el 46.6% están en un nivel intermedio de estrés, el

43% tienen un nivel de estrés, el 6.3% evidencian un nivel de estrés bajo y el 5.2% muestran un nivel alto de estrés.

Referente a las dimensiones territorio organizacional, el 60% tuvo un nivel moderado de estrés y el 40% un nivel leve de estrés, sobre la tecnología, el 50% mostró un nivel moderado de estrés, el 45% un nivel leve y el 5% tuvo un nivel alto de estrés. Coincide con **Díaz (2018)**, en su investigación “Relación del estrés laboral y las relaciones interpersonales del personal administrativo” observó en el territorio organizacional, el 49.4% están un nivel de estrés, el 31% muestra un nivel intermedio, el 13.8% están en un nivel alto de estrés y el 5.7% tienen un nivel bajo de estrés. Sobre la tecnología. El 49.4% tienen un nivel intermedio de estrés, el 36.2% tiene un nivel de estrés, el 10.3% presentó un nivel bajo de estrés y el 4 % tuvo un nivel alto de estrés y esto coincide con **Muñoz (2018)**, en su investigación “Estrés laboral de los empleados de la empresa Multicable” observó en el territorio organizacional y tecnología evidencia que el clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo de grupo presentaron un nivel bajo de estrés.

Referente a las dimensiones influencia del líder, el 70% tuvo un estrés moderado, el 15% presentó estrés alto y el 15% mostró estrés leve, sobre la falta de cohesión, el 70% presentó un nivel moderado de estrés y el 30% tuvo un nivel leve de estrés. Sobre el respaldo de trabajadores, el 85% tuvo un nivel leve de estrés y el 15% un nivel moderado de estrés. Se asemeja con Díaz (2018), en su investigación “Relación del estrés laboral y las relaciones interpersonales del personal administrativo” observó en la influencia de liderazgo, El 48.3% está en un nivel de estrés, el 35.6% están en un nivel intermedio, el 12.1% presentan un nivel alto de estrés y el 4% muestran un nivel bajo de estrés. Sobre la Falta de cohesión. El 44.8% se encuentra en un nivel intermedio de estrés los trabajadores asumen que las ordenes que reciben están de acuerdo a sus funciones, el 31% está en un nivel de estrés, el 20.7% están en un nivel bajo de estrés y el 3.4% muestra un nivel alto de estrés. En el Respaldo de grupo. El 51.1% este en nivel intermedio, es decir que existe apoyo entre trabajadores, el 27.6% están en nivel de estrés, el 17.8% muestran nivel bajo de estrés y el 3.4%

tienen nivel alto de estrés. Se complementa con **Quispe (2016)**, en su investigación sobre los “Niveles de estrés y el clima laboral”, evidencia que el clima organizacional y la falta de cohesión mostraron el promedio más alto 9.61 en los colaboradores de una empresa privada, también se complementa con **Chávez (2016)**, en su investigación “Estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos” evidencia El 59.4% apoyan poco los superiores o de la organización, el 21.9% no muestran apoyo, el 15.6% hay bastante apoyo y el 3.1% hay mucho apoyo. La recarga laboral. El 37.5% afirma que hay pocos trabajadores, el 28.1% dijo bastantes, el 28.1% afirma que hay muchos y el 6.3% afirma que no hay muchos trabajadores. Dificultad interpersonal. El 53.1% dio que no hay conflictos entre trabajadores, el 40.6% un poco, el 6.3% afirmó que hay bastantes problemas entre los trabajadores. Fuentes extrínsecas de insatisfacción. El 37.5% hay bastante inestabilidad laboral, el 31.3% afirma nada, el 28.1% un poco y el 3.1% mucha inestabilidad laboral.

## CAPÍTULO IV

### 4.1. Conclusiones

De acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación, se puede concluir lo siguiente:

Primera:

El nivel de estrés general de los trabajadores de Curassow Amazon Lodge, se encuentran en un nivel moderado en un 70%, esto nos indica que los colaboradores pueden ser productivos por un periodo de tiempo, pero si sobrepasa el nivel la productividad decrecerá, paralizando a quien lo padece paralizando la productividad y notándose en el colaborador la ansiedad y tan solo el 30% presenta un estrés leve en este caso puede presentar en un 33% manifestaciones somáticas.

Segunda:

El nivel de estrés en la dimensión clima organizacional de los trabajadores de Curassow Amazon Lodge, se encuentran en un nivel moderado en un 70%, esto nos indica que los colaboradores no se sienten a gusto con las relaciones entre compañeros, ya que el ambiente de trabajo es tenso y eso les mortifica, seguido de un 25% presenta un nivel leve y por último el 5% mostró en nivel elevado de estrés.

Tercera:

El nivel de estrés en la dimensión estructura organizacional de los trabajadores de Curassow Amazon Lodge, se encuentran en un nivel moderado en un 45%, esto nos indica que los trabajadores están de acuerdo con los puestos de trabajo y que la jerarquía que existe es la adecuada aunque en ocasiones se puedan equivocar, generando estrés, el 35% mostró un nivel alto de estrés y el 20% un nivel leve.

Cuarta:

El nivel de estrés en la dimensión territorio organizacional de los trabajadores de Curassow Amazon Lodge, se encuentran en un nivel moderado en un 60%, esto nos indica que para los trabajadores no sienten que la ubicación de la empresa sea la adecuada, ya que el territorio presenta muchas dificultades generando frustración, seguido de un 40% que mostró un nivel leve de estrés.

Quinta:

El nivel de estrés en la dimensión tecnología en los trabajadores de Curassow Amazon Lodge, se encuentran en un nivel moderado en un 50%, esto nos indica que la empresa les brinda la tecnología necesaria para que puedan desempeñarse en su trabajo sin embargo se podría mejorar la tecnología, el 45% mostró un nivel leve de estrés y por último el 5% mostró un nivel alto de estrés.

Sexta:

El nivel de estrés en la dimensión influencia del líder en los trabajadores de Curassow Amazon Lodge, se encuentran en un nivel moderado en un 70%, esto nos indica que el liderazgo que predomina en la empresa es el autocrático, ya que en ocasiones no se toman las opiniones de los trabajadores y solo deben cumplir con lo que se les ordena, un 15% mostró un nivel leve de estrés y por último el 15% tuvo un nivel alto de estrés.

Séptima:

El nivel de estrés en la dimensión falta de cohesión en los trabajadores de Curassow Amazon Lodge, se encuentran en un nivel moderado en un 70%, esto nos indica que los trabajadores consideran que las ordenes que reciben tienen relación con sus funciones y estas son coherentes

con su trabajo, pero en ocasiones por inconvenientes se le indiquen realizar otras tareas y el 30% tuvo nivel leve de estrés.

Octava:

El nivel de estrés en la dimensión respaldo de grupo en los trabajadores de Curassow Amazon Lodge, se encuentran en un nivel leve en un 85%, esto nos indica que los compañeros de trabajo no les apoyan en momentos difíciles de su trabajo y un 15% tuvo un nivel moderado de estrés.

## 4.2. Recomendaciones

En base a los hallazgos obtenidos del presente estudio de investigación, es necesario realizar las siguientes recomendaciones:

- Primera:** Se recomienda la elaboración de un plan de Intervención con programas preventivos y de afrontamiento para disminuir el impacto del estrés laboral en los trabajadores de Curassow Amazon Lodge.
- Segunda:** Se recomienda, reuniones mensuales con la finalidad de saber los reclamos o quejas de los trabajadores, para fortalecer las relaciones interpersonales y favorecer el clima laboral de los trabajadores de Curassow Amazon Lodge.
- Tercera:** Se recomienda motivación constante dando charlas y talleres de motivación, cursos capacitaciones, y brindando chequeos médicos de manera periódica y gratuita para los trabajadores Curassow Amazon Lodge.
- Cuarta:** Atención personalizada en el consultorio psicológico para evitar que los problemas personales afecten el desempeño de los trabajadores y bajen su productividad perjudicando a la empresa. Curassow Amazon Lodge.
- Quinta:** Se recomienda la Construcción del área de recreación y el área de salud mental en la empresa Curassow Amazon Lodge.
- El área de recreación tendrán Juegos recreativos de mesa y bocadillos saludables entre frutas y agua natural.
  - El área de salud mental, se darán Clases de yoga y mindfulness ya sea antes de iniciar la jornada o al finalizar.

## **Referencias bibliográficas**

- Chávez, L. (2016). *El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de electrosur. S.A (Tesis para optar Título profesional)*. Tacna: Universidad Privada de Tacna.
- Díaz, I. (2018). *Relación del estrés laboral y las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Universidad Nacional De San Agustín. (Tesis de Maestro)*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín.
- Muñoz, B. (2018). *Evaluar el Nivel de Estrés Laboral de los Empleados de la Empresa Multicable. (Tesis para optar Título profesional)*. Quito - Ecuador: Universidad Central Del Ecuador.
- Organización Mundial de la Salud. (2004). *La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para los empleadores, personal directivo y representantes sindicales. Serie de protección de salud de los trabajadores(3)*.
- Peiró, J.M. y Salvador, A. (1992). *Desencadenantes del estrés laboral (1a ed)*. España: Editorial UDEMA S. A.
- Quispe, S. (2016). *Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima. (Tesis pregrado)*. Lima: UNiversidad Autónoma del Perú.

# ANEXOS

### Instrumento Estrés laboral

N°	Ítems	1	2	3	4	5	6	7
<b>Dimensión 1: Clima organizacional</b>								
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa Amazon Curassow Lodge & Expeditions S.R.L 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 Amazon Curassow Lodge & Expeditions S.R.L carezca de dirección y objetivos me causa estrés							
<b>Dimensión 2: Estructura organizacional</b>								
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 Amazon Curassow Lodge & Expeditions S.R.L y tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés							
7	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa Amazon Curassow Lodge & Expeditions S.R.L 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>Dimensión 3: Territorio organizacional</b>								
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 otras oficinas me estresa							
<b>Dimensión 4: Tecnología</b>								
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 Amazon Curassow Lodge & Expeditions S.R.L L me estresa							
14	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés							
<b>Dimensión 5: Influencia del líder</b>								
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>Dimensión 6: Falta de cohesión</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>Dimensión 7: Respaldo del grupo</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							

DISEÑO DE DEL AREA DE RECREACION Y AREA DE SALUD MENTAL.  
CURASSOW AMAZON LODGE



EL AREA DE RECREACION Y AREA DE SALUD MENTAL





