



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE SICOLOGÍA

**TESIS**

**RELACIÓN DEL NIVEL DE ESTRÉS Y CLIMA LABORAL EN  
TRABAJADORES DE UNA ORGANIZACIÓN  
EN LA REGIÓN LORETO, 2023**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
PSICOLOGÍA

**AUTORES : BACH. PSIC. ANDY VALENTINO RAMIREZ INUMA  
BACH. PSIC. MANUEL TANCHIVA SANGAMA**

**ASESOR : PSIC. JOSÉ ALBERTO DÍAZ GUERRERO**

**SAN JUAN BAUTISTA - IQUITOS - PERU**

**2023**

*“Año de la Unidad, la paz y el desarrollo”*

## **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:

### **“RELACIÓN DEL NIVEL DE ESTRÉS Y CLIMA LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA ORGANIZACIÓN EN LA REGIÓN LORETO, 2023”**

De los alumnos: **ANDY VALENTINO RAMIREZ INUMA Y MANUEL TANCHIVA SANGAMA**, de la Facultad de Ciencias de la Salud, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **11% de similitud**.

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

San Juan, 19 de diciembre del 2023.



---

**Mgr. Arq. Jorge L. Tapullima Flores**  
**Presidente del Comité de ética - UCP**

# Resultados\_UCP\_SICOLOGIA\_2023\_T\_MANUEL TANCHIVA Y ANDY RAMIREZ\_VI

## INFORME DE ORIGINALIDAD

11%

INDICE DE SIMILITUD

9%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://www.redalyc.org">www.redalyc.org</a> Fuente de Internet	1%
2	<a href="http://www.ti.autonomadeica.edu.pe">www.ti.autonomadeica.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
3	<a href="http://repositorio.uladech.edu.pe">repositorio.uladech.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="http://repositorio.upagu.edu.pe">repositorio.upagu.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
7	<a href="http://repositorio.upn.edu.pe">repositorio.upn.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
8	<a href="http://www2.miempresa.gob.pe">www2.miempresa.gob.pe</a> Fuente de Internet	<1%
9	<a href="http://repositorio.unsa.edu.pe">repositorio.unsa.edu.pe</a> Fuente de Internet	



## Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	Andy Valentino Ramirez Inuma
Título del ejercicio:	Quick Submit
Título de la entrega:	Resultados_UCP_SICOLOGIA_2023_T_MANUEL TANCHIVA Y A...
Nombre del archivo:	P_SICOLOGIA_2023_T_MANUEL_TANCHIVA_Y_ANDY_RAMIREZ...
Tamaño del archivo:	3.21M
Total páginas:	126
Total de palabras:	27,591
Total de caracteres:	144,946
Fecha de entrega:	19-dic.-2023 08:29a. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega...	2262542961

### Resumen

La finalidad de la investigación fue determinar la relación entre el estrés y clima laboral en los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de agua potable y alcantarillado de Loreto S.A. en la Región Loreto, 2023.

Estudio cuantitativo, descriptivo, prospectivo analítico, diseño no experimental transversal, población conformada por 328 trabajadores entre las sedes de Iquitos, Yurimaguas y Requena de la E.P.S. SEDALORETO S.A., muestreo fue no probabilístico por conveniencia siendo la muestra 216 trabajadores, técnica encuesta, instrumentos escala Clima laboral CI – SPC., y Estrés Laboral de la OIT –OMS.

Se analizó la información mediante el software SPSS v23, dando los siguientes resultados. Variable estrés, el 73,6% de trabajadores mostraron nivel leve, 24,1% moderado y alto en 2,3%. Variable clima laboral, el 46,3% de trabajadores manifestaron que el clima laboral fue medio; el 32,9% favorable, 13% desfavorable, 5,6% muy favorable y el 2,3% muy desfavorable. Concluye: No existe relación estadística entre el estrés y el clima laboral en los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de agua potable y alcantarillado de Loreto S.A. en la Región Loreto ( $\chi^2_{c=}$  12,990; gl=8;  $p=0,112>0,05$ ).

Palabras claves: Estrés, clima laboral, trabajadores

v

## **DEDICATORIA**

A nuestros padres que son lo más valioso que Dios nos ha dado, Alexander a quien mandamos un gran abrazo al cielo, Teresa, José y Rocío quienes fueron el apoyo incondicional y que con valores nos han formado para ser grandes profesionales.

ANDY VALENTINO RAMIREZ INUMA  
MANUEL TANCHIVA SANGAMA

## **AGRADECIMIENTOS**

El principal agradecimiento a Dios por permitirnos vivir y así mismo dado la fortaleza para seguir adelante.

El gran agradecimiento a todos nuestros profesores quienes con pasión nos brindaron sus conocimiento y amor por la carrera.

Al Lic. Luis Orejuela Arellano, Mgr. por el asesoramiento Metodológico y análisis estadístico.

A todas las personas y seres queridos que de alguna u otra forma nos apoyaron en la realización de este trabajo.

ANDY VALENTINO RAMIREZ INUMA  
MANUEL TANCHIVA SANGAMA

## **ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

Con **Resolución Decanal N° 949-2023-UCP-FCS, del 13 de julio de 2023**, la Facultad de Ciencias de la Salud, de la UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ – UCP, designa como Jurado Evaluador y Dictaminador de la Sustentación de Tesis a los señores:

↓ <b>Psic. Mgr. Herminia Rosa de los Ríos Sosa</b>	<b>Presidente</b>
↓ <b>Psic. Mgr. Juan Alfonso Méndez del Águila</b>	<b>Miembro</b>
↓ <b>Psic. Elizabeth Guillen Galdós</b>	<b>Miembro</b>

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

En la ciudad de Iquitos, siendo las 12:00 m. horas, del día miércoles 27 de diciembre de 2023, en las instalaciones de la universidad, supervisado por el Secretario Académico del Programa de SICOLOGÍA, de la Universidad Científica del Perú; se constituyó el Jurado para escuchar la Sustentación y defensa de la tesis: **RELACIÓN DEL NIVEL DE ESTRÉS Y CLIMA LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA ORGANIZACIÓN EN LA REGIÓN LORETO, 2023.**

Presentado por los sustentantes: **ANDY VALENTINO RAMIREZ INUMA**  
**MANUEL TANCHIVA SANGAMA**

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

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

..... **ABSUELTAS SATISFACTORIAMENTE** .....

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

**La Sustentación es: APROBADO POR : .....** **UNANIMIDAD** .....

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

  
**Psic. Mgr. Herminia Rosa de los Ríos Sosa**  
**Presidente**

  
**Psic. Mgr. Juan Alfonso Méndez del Águila**  
**Miembro**

  
**Psic. Elizabeth Guillen Galdós**  
**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: RELACIÓN DEL NIVEL DE ESTRÉS Y CLIMA LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA ORGANIZACIÓN EN LA REGIÓN LORETO, 2023.

FECHA DE SUSTENTACION: 27 DE DICIEMBRE DE 2023.



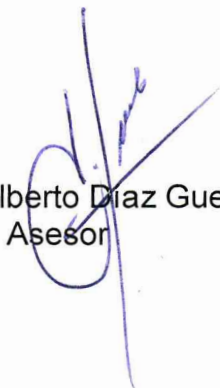
Psic. Mgr. Herminia Rosa de los Ríos Sosa  
Presidente



Psic. Mgr. Juan Alfonso Méndez del Águila  
Miembro



Psic. Elizabeth Guillen Galdós  
Miembro



Psic. José Alberto Díaz Guerrero  
Asesor



<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS</b>	<b>Pág.</b>
Carátula	i
Constancia de originalidad	ii
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Acta de sustentación de tesis	vii
Hoja de Aprobación	viii
Índice de Contenido	ix
Índice de tablas	xi
Índice de figuras	xii
Índice de cuadros	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
<b>CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO</b>	<b>15</b>
1.1. Antecedentes del Estudio	15
1.2. Bases teóricas	19
1.3. Definición de Términos Básicos	55
<b>CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>57</b>
2.1. Descripción del Problema	57
2.2. Formulación del Problema	60
2.2.1. Problema General	60
2.2.2. Problemas Específicos	60
2.3. Objetivos	61
2.3.1. Objetivo General	61
2.3.2. Objetivos Específicos	62
2.4. Hipótesis	63
2.5. Variables	64
2.5.1. Identificación de las variables	64
2.5.2. Definición conceptual y operacional	64
2.5.3. Operacionalización de las variables	66

<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA</b>	67
3.1. Tipo y diseño de investigación	67
3.2. Población y muestra	69
3.3. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos	70
3.4. Procesamiento y análisis de los datos	72
3.5. Aspectos éticos	72
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>	73
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	93
5.1. Discusión	93
5.2. Conclusiones	98
5.3. Recomendaciones	100
<b>Referencias Bibliográficas</b>	101
<b>Anexos</b>	107
Anexo I. Matriz de consistencia	
Anexo II. Carta de Autorización Decanal	
Anexo III. Carta de presentación	
Anexo III. Carta de autorización	
Anexo IV. Carta de consentimiento informado	
Anexo V. Declaración de autenticidad	
Anexo VI. Instrumentos de recolección de información	

## ÍNDICE DE TABLAS

	Título	Pág.
Tabla 1.	Características sociodemográficas trabajadores entre las sedes de Iquitos, Yurimaguas y Requena de la E.P.S. SEDALORETO S.A. en la Región Loreto, 2023	73
Tabla 2.	Niveles de Clima laboral y sus componentes en trabajadores de la E.P.S. SEDALORETO S.A. en la Región Loreto, 2023	74
Tabla 3.	Niveles de Estrés laboral y sus componentes en trabajadores de la E.P.S. SEDALORETO S.A. en la Región Loreto, 2023	76
Tabla 4.	Estrés laboral y clima laboral en trabajadores de la E.P.S. SEDALORETO S.A. en la Región Loreto, 2023.	78
Tabla 5.	Estrés laboral y autorrealización en trabajadores de la E.P.S. SEDALORETO S.A. en la Región Loreto, 2023.	79
Tabla 6.	Estrés laboral e involucramiento en trabajadores de la E.P.S. SEDALORETO S.A. en la Región Loreto, 2023.	80
Tabla 7.	Estrés laboral y supervisión en trabajadores de la E.P.S. SEDALORETO S.A. en la Región Loreto, 2023.	81
Tabla 8.	Estrés laboral y comunicación en trabajadores de la E.P.S. SEDALORETO S.A. en la Región Loreto, 2023.	82
Tabla 9.	Estrés laboral y condiciones en trabajadores de la E.P.S. SEDALORETO S.A. en la Región Loreto, 2023.	83
Tabla 10.	Características sociodemográficas y Estrés laboral en trabajadores de la E.P.S. SEDALORETO S.A. en la Región Loreto, 2023	84
Tabla 11.	Características sociodemográficas y clima laboral en trabajadores de la E.P.S. SEDALORETO S.A. en la Región Loreto, 2023	86
Tabla 12.	Prueba de normalidad	89
Tabla 13.	Resultados Inferenciales	90

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Título	Pág.
Figura 1.	Síntomas y consecuencias del estrés laboral	24
Figura 2.	Relación entre demandas psicológicas y control.	34
Figura 3.	Relación entre las demandas psicológicas, control y social	35
Figura 4.	Modelo del desequilibrio esfuerzo – recompensa	36
Figura 5.	Tipos de clima organizacional	48

## ÍNDICE DE CUADROS

	Título	Pág.
Cuadro 1.	Variable, componentes, Indicadores, escala de medición y medio de verificación	66
Cuadro 2.	Población de trabajadores E.P.S. SEDALORETO S.A	69

## RESUMEN

La finalidad de la investigación fue determinar la relación entre el estrés y clima laboral en los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de agua potable y alcantarillado de Loreto S.A. en la Región Loreto, 2023.

Estudio cuantitativo, descriptivo, prospectivo analítico, diseño no experimental transversal, población conformada por 328 trabajadores entre las sedes de Iquitos, Yurimaguas y Requena de la E.P.S. SEDALORETO S.A., muestreo fue no probabilístico por conveniencia siendo la muestra 216 trabajadores, técnica encuesta, instrumentos escala Clima laboral CI – SPC., y Estrés Laboral de la OIT –OMS.

Se analizó la información mediante el software SPSS v23, dando los siguientes resultados. Variable estrés, el 73,6% de trabajadores mostraron nivel leve, 24,1% moderado y alto en 2,3%. Variable clima laboral, el 46,3% de trabajadores manifestaron que el clima laboral fue medio; el 32,9% favorable, 13% desfavorable, 5,6% muy favorable y el 2,3% muy desfavorable. Concluye: No existe relación estadística entre el estrés y el clima laboral en los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de agua potable y alcantarillado de Loreto S.A. en la Región Loreto ( $X^2_c = 12,990$ ;  $gl=8$ ;  $p=0,112 > 0,05$ ).

Palabras claves: Estrés, clima laboral, trabajadores

## ABSTRACT

The purpose of the research was to determine the relationship between stress and work environment in the workers of the Drinking Water and Sewage Sanitation Services Provider Entity of Loreto S.A. in the Loreto Region, 2023.

Quantitative, descriptive, prospective analytical study, non-experimental cross-sectional design, population made up of 328 workers between the Iquitos, Yurimaguas and Requena headquarters of the E.P.S. SEDALORETO S.A., sampling was non-probabilistic for convenience, the sample being 216 workers, survey technique, CI - SPC. Work Environment scale instruments, and ILO - WHO Work Stress.

The information was analyzed using SPSS v23 software, giving the following results. Stress variable, 73.6% of workers showed a mild level, 24.1% moderate and 2.3% high. Work environment variable, 46.3% of workers stated that the work environment was average; 32.9% favorable, 13% unfavorable, 5.6% very favorable and 2.3% very unfavorable. Concludes: There is no statistical relationship between stress and the work environment in the workers of the Entity Providing Drinking Water and Sewage Sanitation Services of Loreto S.A. in the Loreto Region ( $X^2C=12.990$ ;  $gl=8$ ;  $p=0.112>0.05$ ).

Keywords: Stress, work environment, workers

## CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

### 1.1. Antecedentes de estudio

#### Antecedentes de estudios internacionales

Valverde, C., y Martillo, B. (2021), Guayaquil – Ecuador, desarrolló un estudio “Clima organizacional y estrés laboral en una empresa de Contact Center”, la finalidad fue relacionar el clima organizacional y el estrés laboral en trabajadores. Investigación cuantitativa, alcance correlacional y diseño no experimental transversal, incluyó una población de 605 trabajadores, siendo la muestra 223 personas. Utilizó la encuesta y los cuestionarios Clima Organizacional De Koys y Decottis y la escala el estrés laboral de la OPIT – OMS. Resultados, sobre el clima organizacional, el 48% dijo ser bueno, el 49% regular y el 3% pésimo. Estrés laboral, el 91% manifiesta nivel bajo de estrés, 8% nivel intermedio y el 1% presentan estrés. conclusión: evidencia relación inversa el clima organización y el estrés laboral ( $r = - 0,185$ ).

Onofre, L. (2021), Quito – Ecuador, desarrolló una investigación “Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas”. Su finalidad fue asociar el estrés laboral y el desempeño laboral. Investigación con enfoque cuantitativo, descriptivo relacional y diseño no experimental transversal, que incluyó una población de 40 trabajadores, la técnica fue la encuesta y se utilizaron los cuestionarios escala de estrés laboral OIT-OMS y Evaluación del Desempeño. Resultados: referente al estrés, el 47% tiene nivel bajo, el 37% nivel medio y 16% alto. El desempeño laboral, el 37,5% es satisfactorio, el 35% muy bueno y el 27,5% excelente.

Calahorrano, O. (2019), Quito – Ecuador, desarrolló un estudio “Identificación de los niveles de Estrés Laboral y su relación con el Clima Organizacional del Personal de una Unidad Educativa Fiscal”, tuvo como finalidad relacionar el estrés laboral y el clima organizacional del personal. Investigación con enfoque cuantitativo, descriptivo, transversal y diseño no experimental, incluyó una población y muestra compuesta por 40 trabajadores, la técnica fue la encuesta y se utilizó los cuestionarios de evaluación del Estrés y Clima organizacional de Litwin y Stinger. Resultados: respecto al estrés, el 27,5% tuvo nivel medio, muy bajo – bajo 40%, nivel alto en 17,5% y nivel muy alto en 15%. El clima organizacional, el 45% indicó que el nivel es alto, 32,5% nivel muy bajo, y el 22,5% nivel medio. Concluye: se evidencia relación entre el estrés y el clima organizacional.

#### **Antecedentes de estudios nacionales**

Salazar, G., y Samanamud, M. (2022), Lima – Perú, realizó un estudio “Estrés laboral y clima organizacional en agentes de seguridad de una empresa”, la finalidad fue relacionar el estrés laboral y el clima organizacional en trabajadores de seguridad. Investigación básica y diseño no experimental trasversal, incluyó una población conformada por 44 trabajadores, se empleó la encuesta y los cuestionarios Escala de estrés laboral OIT – OMS y la escala de Clima laboral CL-SPC. Resultados: el estrés laboral, el 100% tuvo bajo nivel de estrés. Clima laboral, el 72,73% manifiesta que el nivel es muy favorable y el 27,27% favorable. Concluye, se evidencia relación entre estrés laboral con clima organizacional, ( $r = - 0,454$ ;  $p=0,002$ ); respecto a las dimensiones se encontró relación con Autocorrelación ( $r = - 0,282$ ;  $p=0,063$ ); Compromiso laboral ( $r=- 0,347$ ;  $p=0,021$ ); Supervisión ( $r=- 0,327$ ;  $p=0,030$ ); Comunicación ( $r=- 0,281$ ;  $p=0,065$ ); y Condiciones ( $r=- 0,313$ ;  $p=0,038$ ).



Cutti, M. (2022), Huancayo, Perú, en su estudio “El clima organizacional y su relación con el estrés laboral en la Financiera Confianza S. A. A”, tuvo como finalidad relacionar el estrés laboral y el clima organizacional, la investigación cuantitativa, tipo aplicada, nivel relacional y diseño no experimental transversal, que incluyó una población compuesta por 30 colaboradores, se utilizó la encuesta como técnica y los cuestionarios Escala de Clima Laboral CL – SPL de Sonia Palma y Escala de estrés laboral de la OIT – OMS; Resultados: los colaboradores tienen una percepción de nivel alto en el clima organizacional y en el estrés laboral los y trabajadores presentaron nivel moderado – alto en 58%. Concluye: no existe relación entre las variables estrés laboral y clima organizacional.

Araujo, M., y Tenorio, M. (2021), Lima – Perú, desarrolló un estudio “Clima organizacional y el estrés laboral en colaboradores en el centro vacunatorio Vacuna Car”, su finalidad fue relacionar el clima organizacional y estrés laboral. Investigación con enfoque cuantitativo, estudio básico, correlacional, y diseño no experimental transversal, incluyó una población de 22 trabajadores, la técnica fue la encuesta y se utilizaron los cuestionarios de estrés laboral y clima organizacional modificados por Gregorio García Herrera y Luis Alberto Segura Agüero. Resultados: respecto al estrés laboral, el 40,9% tuvo nivel alto, el 40,9% nivel moderado y el 18,2% nivel bajo. Clima organizacional, el 59,1% el nivel del clima es moderado, 31,8% clima bajo y el 9,1% clima alto. Concluye: evidencia relación entre el estrés laboral y el clima organizacional ( $r=0,660$ ;  $p<0,05$ ; correlación moderada).

Concha, I., y Aguilar, D. (2020), Callao – Perú, desarrolló un estudio “Estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores del centro de salud Carmen de la Legua”, la finalidad fue relacionar el estrés laboral y el clima organizacional en trabajadores. Investigación

cuantitativa, descriptivo relacional y diseño no experimental transeccional, la población fue 47 trabajadores, siendo la muestra 45, se utilizó un muestreo aleatorio simple. Se utilizó la encuesta y los cuestionarios Escala de Burnout de Maslach y el clima organizacional EDCO- MINSA. Resultados: El estrés laboral, el 65,9% tuvo nivel medio, 31,7% alto y el 2,4% bajo. El clima organizacional, el 58,5% por mejorar y el 41,5% dijo que era saludable. Conclusión: No existe relación entre el estrés laboral y el clima organizacional ( $Rho= 0,173$ ;  $p=0,280$ ).

Liza, J. (2020), Pimentel – Perú, en su investigación, Estrés laboral y clima organizacional en los colaboradores de la empresa Buen Vivir S.A.C”, su finalidad del estudio fue relacionar el estrés laboral y el clima organizacional. Investigación tipo descriptiva, nivel relacional y diseño no experimental transversal, que incluyó una población de 30 trabajadores, se empleó la encuesta y los cuestionarios del clima organizacional y del estrés laboral. Resultados, el nivel de estrés laboral fue alto en 100% y del clima organizacional, el 77% de los trabajadores manifiesta que el nivel es alto, 23% nivel medio. Concluye: evidencia correlación entre el estrés laboral y el clima organizacional ( $r=1,0$ ; correlación fuerte).

Ccahuana, G. (2019), Lima – Perú, desarrolló un estudio “Estrés laboral y clima organizacional en la institución educativa N° 56435 de Miraflores-Espinar”, su finalidad fue relacionar el estrés laboral y el clima organizacional. Investigación descriptiva relacional y diseño no experimental transversal, incluyó una población de 25 trabajadores, la técnica fue la encuesta y se utilizaron los cuestionarios de Maslach Burnout Inventory y para el cuestionario EMCO adaptado por Gómez Vicario. Resultados: respecto al estrés laboral, el 36% tuvo nivel bajo, el 32% moderado, 24% no tiene estrés y el 8% tuvo estrés alto. En el clima organizacional, el 60% dijo que era regular, 28% bueno y el 12%

deficiente. Concluye: evidencia relación entre el estrés laboral y el clima organizacional.

Díaz, F., et al (2019), Lima – Perú, desarrollaron un estudio, “Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores del hospital Solidaridad”, la finalidad fue relacionar el estrés y el clima organizacional, Investigación descriptiva correlacional y diseño no experimental transversal, incluyó una población de 30 trabajadores, empleó la encuesta con los instrumentos, estrés laboral de la OIT-OMS y la escala de clima organizacional. Resultados, el estrés laboral, el 80% fue moderado y el 20% leve. El clima organizacional, el 60% fue regular, 33% alto y el 7% nivel bajo. Concluye: evidencia relación inversa entre el estrés y el clima organizacional ( $r = -0,653$ ).

#### **Antecedentes de estudios locales**

Rodríguez, D., y García, M. (2021), Iquitos – Perú, desarrollo un estudio “El estrés y clima laboral del personal de una empresa en la ciudad de Iquitos”, su finalidad fue relacionar el estrés y el clima laboral en trabajadores. Investigación observacional, prospectiva, transversal, analítico y diseño no experimental, incluyó una población 76 trabajadores, utilizó la técnica psicométrica y los instrumentos escala de estrés laboral OIT\_OMS y Escala de Clima Laboral CL-SPC. Resultados, sobre el estrés, el 56,6% tuvo bajo nivel de estrés, 22,4% estrés, 19,7% nivel intermedio y el 1,3% nivel alto de estrés. Clima laboral, el 42,1% nivel medio, 39,5% favorable, 9,2% desfavorable, 7,9% muy favorable y 1,3% muy desfavorable. Concluye: evidencia relación inversa entre el estrés y el clima laboral ( $r = -0,336$ ;  $p = 0,003 < 0,05$ ; correlación inversa media).

## **1.2 Bases teóricas**

### **1.2.1 Estrés laboral**

#### **1.2.1.1. Definición del estrés laboral**

El estrés laboral se produce según el exceso de presión que se tiene lugar en el entorno laboral, siempre es consecuencia del desequilibrio entre la exigencia laboral y la capacidad para cumplirla, también se origina por factores ajenos al colaborador. Siendo los síntomas desde un ligero mal humor y hasta depresiones graves, acompañados de debilidad física (Seguridad Salud y Medio Ambiente, 2018).

Muñoz, P. (2023), manifiesta que es la consecuencia de diversas situaciones que se producen en nuestro día a día del trabajo y de los diferentes elementos que dañan nuestra salud mental y física.

Instituto Nacional de Salud Pública (2015), indica que, según la Organización Mundial de La Salud, se identifica como conjunto de reacciones emocionales, conductuales y psicológicas ante los requerimientos profesionales que sobrepasan las pericias y saberes del trabajador para su desempeño laboral.

Maset, J. (2015), lo define como fenómeno de aparición reciente, pero se hace cada vez más habitual entre los trabajadores, menciona que la Sociedad Española de ansiedad y Estrés, lo define como grupo de respuestas emocionales, fisiológicas y cognitivas, que se originan ante adversidades de la organización o ambiente laboral. Es la forma de reaccionar física y mental ante un desafío en nuestra labor.

García, M. (2021), menciona que es un tipo de estrés relacionado al trabajo puede ser crónico o puntual, en la mayoría de las

veces es crónico. Hay que tener en cuenta si el estrés laboral es positivo (producido de manera adaptativa) o negativo (cuando no es adaptativo)

#### **1.2.1.2. Causas del estrés laboral**

García, M. (2021), manifiesta algunas conclusiones sobre estudios en encontrar las causas, las más destacables son:

##### **Acoso laboral.**

Se ha comprobado que ser víctima de acoso laboral, es una de las causas del estrés laboral, ya que la víctima de forma inmediata presenta una respuesta de estrés intenso, en Europa ocho de diez trabajadores se sienten insatisfechos en su trabajo (García, M., 2021).

##### **Sobrecarga de funciones**

Se ha observado que el estrés laboral se inicia en la sobrecarga de funciones del puesto laboral, y más aun a la ambigüedad de las funciones.

##### **Bajo salario.**

Autores como Raver y Nishii<sup>1</sup>, mencionan que el bajo salario está asociado al estrés laboral.

##### **Falta de motivación**

En la revisión del estrés del rol Conley y You<sup>2</sup>, indican que la carencia de motivación intrínseca hacia el trabajo, falta de incentivos son causas directas del estrés laboral.

Asimismo, Muñoz, P. (2023), menciona algunas causas del estrés laboral como:

- Expectativa económica, salario insuficiente.

---

<sup>1</sup> Raver, J. L. y Nishii, L. H. (2010). ¿Una, dos o tres veces más dañina? Acoso étnico, acoso de género y acoso laboral generalizado

<sup>2</sup> Conley, S. y You, S. (2014) Revisión del estrés del rol: antecedentes de estructuración del trabajo

- Presión por parte del empleador, acoso laboral o mobbing.
- Actividades de gran responsabilidad
- Funciones contrarias del colaborador
- Falta de motivación.
- No hay incentivos.
- Diferencias entre empleador y empleado.
- Trabajo excesivo.
- Exposición a riesgos físicos continuos.
- Jornada laboral excesiva.
- Ritmo laboral acelerado.
- Preocupación por la destitución.
- Factor tiempo: en ocasiones las labores deben ser ejecutadas en tiempo mínimo, por falta de organización el tiempo se pasa y otras veces son labores que se requieren con urgencia y el jefe las necesita de forma rápida. Hay que tener en cuenta si la labor a realizar se puede hacer en ese tiempo, si no se debe pedir colaboración, para así aliviar nuestra carga mental.
- La auto exigencia: Si nuestro nivel es alto se supone una carga mayor a las que ya se exigen en las labores diarias.
- Relaciones laborales con el equipo de trabajo: cuando se dan fricciones y se trabaja conjuntamente con otros sujetos que se considera que no son éticos en su forma de proceder, hay una sensación de soledad, también se da en el acoso laboral, ya que el estrés laboral es en este caso un elemento añadido.

Según, Seguridad Salud y Medio Ambiente (2018), manifiesta que las causas comunes son:

- Mucha responsabilidad en el trabajo.
- Excesiva carga laboral.
- Relaciones entre trabajadores conflictivas.
- Condiciones laborales no adecuadas.

Estos elementos no afectan a todos por igual, algunos sujetos lo toleran una carga laboral, pero no son capaces de soportar la responsabilidad. También es el caso de trabajadores, que laboren mejor bajo presión, también están el tipo de individuos que no se dejan afectar por un mal ambiente entre colaboradores, sin embargo, para otras personas es insostenible.

### **1.2.1.3. Síntomas y consecuencias del estrés laboral**

Las consecuencias, según Mavildo, A. (2022), son el ambiente físico, demandas laborales, tipo de trabajo, clima organizacional, factores externos, desempeño de roles, etc., tendrán consecuencias a corto, mediano o largo plazo como:

#### **Síntomas**

Según Mavildo, A. (2022), los síntomas son:

#### **A nivel psicológico**

Se pueden suscitar cambios emocionales, cognitivas y conductuales, estos síntomas pueden llegar a patologizarse, dando pase a perturbaciones psicológicas como la ansiedad, depresión y dificultades asociadas a la ingesta de sustancias, etc.

#### **A nivel biológico**

El estrés laboral incrementa la frecuencia cardiaca y respiratoria, tensión muscular, dificultades para dormir y digestivas. Según los órganos y el tiempo que estén activados, se presentan diversas dificultades inversas para la salud, como los problemas digestivos, hipertensión, dolores musculares, cansancio, dolor de cabeza, insomnio, etc.

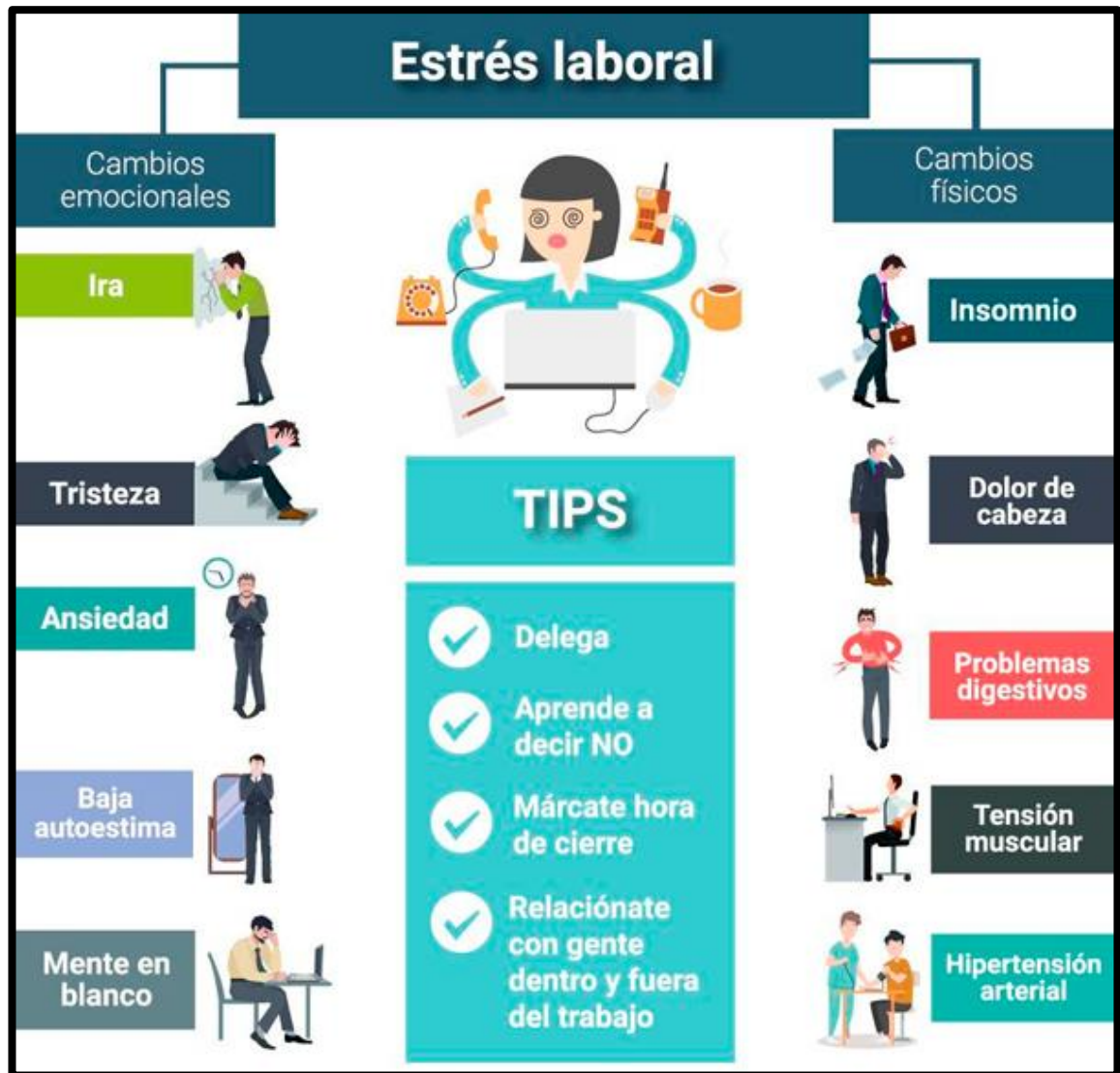
#### **A nivel social**

El ámbito afectado por el estrés laboral es el trabajo, ya que quien lo presenta esta menos implicado y lo revela en el bajo rendimiento,

absentismo, mínimas relaciones laborales, repercutiendo su actitud en forma inversa al clima organizacional.

Figura 1.

Síntomas y consecuencias del estrés laboral



Fuente: (Mavildo, A., 2022)

Asimismo, Ortiz, K. (2022), menciona que las consecuencias y síntomas más comunes son:



## **Consecuencias**

- Puede desarrollar ansiedad o depresión
- Posibilidades de enfermar los sistemas inmunológicos están debilitados.
- Incrementa la aparición de trastornos cardiovasculares, metabólicos y dolores crónicos.
- Riesgo de atención disminuida, temores, dificultades alimenticias, se puede desarrollar enfermedad ocupacional.

## **Síntomas**

### **– Cognitivos**

Es la dificultad de solucionar problemas, pensamientos menores, mínima capacidad de confusión y aprendizaje.

### **– Conducta**

Mínima productividad, incremento de consumo de alcohol, tabaco, llanto, no se expresa adecuadamente, y aprieta las mandíbulas.

### **– Emocionales**

Frustración, ansiedad, temor, insatisfacción enojo continuo, motivación mínima.

### **– Fisiológicos**

Dolor de cuello y cabeza, palpitaciones, malestar estomacal, dificultades cardiovasculares y de obesidad, afecciones respiratorias continuas.

Hernández, J. (2022), indica que la Organización Mundial de la Salud menciona que los factores de estrés laboral en las organizaciones y sus trabajadores son las largas jornadas laborales, ritmo laboral, particularidades del puesto y la injerencia del trabajador en la toma de decisiones. Además, manifiesta que cuando la persona está bajo estrés no

puede tener un equilibrio adecuada en la vida laboral y profesional, ya que lo puede conducir a acciones no adecuadas como el tabaquismo, alcoholismo o exceso de alimentos.

Los efectos del estrés laboral en los colaboradores son:

- Lumbalgias
- Dolor de cabeza
- Tensión arterial
- Trastorno digestivos
- Cardiopatías
- Intranquilidad
- Razonamiento deficiente
- Toma de decisiones ineficiente
- No puede concentrarse
- Angustia

#### **1.2.1.4. Tipos de estrés laboral**

El estrés laboral, según Business School (2018), manifiesta que es un problema que no afecta solo a los directivos sino más bien a cualquier persona puede presentar los distintos tipos de estrés laboral, antes de padecer dificultades físicas como mareos entre otros. Los tipos de estrés laboral son:

##### **Estrés laboral episódico**

El estrés episódico se muestra en forma puntual, son esporádicos o breves, se presenta cuando hay un causante que cuando desaparece, también desaparece el estrés. Es el caso de un trabajo puntual, la entrega de un proyecto transcendental, o durante una fase de ascenso, despidos, los efectos son moderados una vez que pasa la situación.

### **Estrés laboral crónico**

Este tipo de estrés es perjudicial, ya que ataca a las personas por tiempo indefinidos, y se acumula. Se inicia por los diversos factores con exposición prolongada, que se suscitan en el trabajo, estas situaciones pueden ser ambientes laborales inadecuados, inestabilidad en el trabajo, exigencias, acoso laboral sufrido o que lo padece otro compañero, pueden ser las causas, si estas cosas se prolongan sus consecuencias en lo físico y mental, pueden considerarse de medio o largo plazo. Es crucial como tratar el estrés y poder recibir atención. Cuando en la empresa se identifica a varios trabajadores padecen de estrés laboral, se debe tomar medidas para evitarlo.

### **Eustrés o estrés positivo**

Es identificado como un ligero nivel de estrés, que se dan en situaciones como desafío de trabajo. también puede darse al iniciar un proyecto en donde estamos alertas. Los límites en enfrentar situaciones de forma positiva y de progreso o sencillamente dejarse sobrepasar diferentes elementos. Lo importante es hallar la motivación para elevar nuestras capacidades, seguirá siendo un estrés positivo. Los líderes ayudan a los colaboradores en situaciones específicas con la intención de no verse sobrepasado por el estrés positivo.

### **Distrés o estrés negativo**

Cuando la situación te supera, se habla de este estrés, ya que no culmina al acabar el horario de trabajo, ya que se lleva a casa y a todos los demás lugares que va el sujeto. También hay diversos tipos de estrés laboral, y no son todos graves, como es el caso del estrés emocional, que puede ser dañino y complejo, y se da por las malas relaciones con el colaborador superior y por las múltiples discusiones, esto afecta de tan manera a la persona que en vacaciones o descanso se padece. Entre otros tipos están los vinculados con las cargas laborales, ya que estas dañan el nivel físico, pero son manejables y se superan.

Asimismo, Páez, I. (2023), indica que los trabajadores a nivel general presentan un 50% de nivel elevado de estrés y en América Latina solo un 56% lo presenta esto es según el estudio hecho por Mercer – Marsh<sup>3</sup>.

Asimismo, Páez, L. (2023), manifiesta que los tipos de estrés laboral y sus particularidades son:

### **Estrés laboral episódico**

Es el estrés ocasional, o esporádico, son los periodos de cortos estrés, que se dan mediante elementos detonantes.

### **Características**

Entre las particularidades principales son:

1. Preocupación excesiva. por su trabajo, y los lleva incluso hasta fuera del horario laboral.
2. Falta de control. Estas personas no tienen control sobre su trabajo, generando frustración e impotencia.
3. Falta de organización. los sujetos tienen dificultades para organizarse y no pueden administrar su tiempo, con esto consiguen sobrecargarse en el trabajo y sienten sensación de falta de control.
4. Ansiedad. Este estrés genera ansiedad, afectando la capacidad de los sujetos, para ejecutar su trabajo de forma efectiva.
5. Irritabilidad. Los sujetos son susceptibles a irritarse, y frustrarse afectando todo tipo de relaciones.
6. Síntomas físicos. Se manifiesta en síntomas físicos como dolores, musculares, de cabeza, problemas de sueño y fatiga (Páez, L., 2023).

### **Causas.**

Las principales causas son:

1. Sobrecarga laboral. Trabajo excesivo, las responsabilidades son muchas, y los plazos cortos.

---

<sup>3</sup> <https://forbes.co/2022/06/09/capital-humano/colombia-es-el-pais-con-mayor-estres-laboral-en-latinoamerica>

2. Falta de control. Percepción de que falta control en el trabajo, y las labores son fuentes de estrés.
3. Ambiente laboral tóxico. Ambiente laboral conflictivo, hostil, negativo, acompañado con un clima laboral inadecuado.
4. Conflictos interpersonales. Presentar problemas con los compañeros, clientes, supervisores.
5. Inseguridad laboral. No cristalizar el futuro laboral, tener presión de perder el trabajo.
6. Demandas de tareas. Ser llamado para ejecutar tareas que exceden la capacidad, experiencia o conocimiento (Páez, L., 2023).

### **Estrés laboral crónico**

Es el estrés más preocupante que existe, ya que sus consecuencias son alarmantes, ya sea en corto, mediano y largo plazo (Páez, L., 2023).

### **Características**

Las características son:

1. Persistencia. Este estrés es persistente, que puede prolongarse por semanas, meses o años. Esto indica que el sujeto está estresado de forma continua incluso fuera del trabajo.
2. Intensidad. Este tipo de estrés es más intenso que otros, ya que el sujeto puede sentir que no posee control sobre su medio laboral, incrementando la ansiedad e inseguridad.
3. Afecta múltiples áreas de la vida. Afecta la vida personal y social del individuo, además, de su salud física y mental. Este estrés presenta un gran impacto negativo en las relaciones interpersonales, el sueño, sistema inmunológico y bienestar emocional.
4. Causas multifactoriales. Puede ser determinado por diversos elementos donde está vinculado la sobrecarga laboral, falta de recursos, apoyo, reconocimiento y acoso laboral.

5. Dificultad para desconectar. La persistencia hace que los sujetos no puedan desconectarse, y relajarse fuera del horario de trabajo, esto conlleva a tensiones y ansiedad (Páez, L., 2023).

### **Causas.**

Entre las principales causas se tiene:

1. Desorganización a nivel de estructuras y departamentos. La organización que presenta desorganización, se debe por falta de comunicación y claridad respecto a sus tareas y responsabilidades de los trabajadores generando frustración continua.
2. Falta de liderazgo. Los líderes deficientes, generan estrés por falta de comunicaciones y habilidades, realimentación, apoyo, dirección, su incapacidad para manejar dificultades y garantizar un ambiente laboral adecuado.
3. Situaciones graves como acoso. Esto genera falta de control y seguridad en el ambiente de trabajo, afectando la salud ya que produce estrés.
4. Exceso de trabajo. el acumulo de trabajo y responsabilidades produce falta de control y equilibrio en la vida personal y laboral del colaborador, y esto se observa en la falta de motivación del trabajador e incluso pueden padecer síndrome de Burnout.
5. Salarios poco competitivos. Los trabajadores afrontan problemas de dinero y presentan preocupación por su bienestar económico.
6. Mal ambiente laboral. Cuando existe un ambiente tóxico, esto propicia conflictos, acoso poco apoyo y discriminación (Páez, L., 2023).

### **Eustrés**

Es un estrés beneficioso, se le conoce como estrés positivo, se centra en la sensación de adaptación, al modificar el sujeto toda su fuerza para enfrentar un reto (Páez, L., 2023).

## **Características**

Las características son:

1. Es positivo
2. Actúa de forma motivadora y estimulante
3. No agobia al sujeto
4. Incrementa energía
5. Corresponde con el talento y creatividad
6. Muestra un sitio cuando los sujetos salen de la zona de confort (Páez, L., 2023).

## **Causas.**

Las causas pueden ser:

1. Emergencia de nuevos retos
2. Coincidencia entre metas y objetivos
3. Oportunidades nuevas de crecimiento y desarrollo profesional (Páez, L., 2023).

## **Distrés.**

Es el estrés laboral negativo, afectando a lo sujetos a nivel cognitivo, físico y emocional. Cuando este se agrava se convierte en un peso para la persona (Páez, L., 2023).

## **Características.**

Las características más relevantes son:

1. Sensación abrumadora. Este estrés hace que la persona se sienta abrumada, y con una carga laboral grande, existe un sentimiento continuo de falta de tiempo para terminar las actividades encomendadas.
2. Ansiedad y preocupación. Sujeto se encuentra nervioso y tenso e inclusive en situaciones cotidianas.
3. Dificultades para concentrarse. La persona no puede concentrarse y menos aún tomar decisiones, el sujeto está confundido.

4. Fatiga crónica. La persona se encuentra fatigada, piensa que no tiene energías, agotada, aunque duerma sus horas normales.
5. Problemas de salud física y emocional. Repercute en la salud emocional y física del individuo, se presentan dolores de cabeza, musculares, dificultades estomacales, ansiedad, depresión e insomnio (Páez, L., 2023).

### **Causas.**

Las causas más comunes son:

1. Falta de incentivos laborales
2. No hay salario adecuado
3. No existe promoción interna (Páez, L., 2023).

### **1.2.1.5. Modelos explicativos del estrés laboral**

#### **Síndrome General de Adaptación (GAS).**

Seyle expresó este modelo, donde definía un grado de estímulo ambiental adecuado, donde se desencadenan diversas reacciones psicofisiológicas, que adiestran al sujeto para huir o defenderse, asimismo, se formulan teorías conceptuales de estrés, cimentados en el equilibrio entre las necesidades impuestas por el ambiente laboral, y los recursos que la empresa pone en las manos de los colaboradores, para hacerles frente. Diversas sociedades profesionales correspondidas con la psicología de la salud ocupacional, desarrollan estudios empíricos y modelos con el fin de entender la dificultad y establecer maneras de prevenir, entre las asociaciones más relevantes tenemos a la Society for Occupational Health Psychology - SHOP y la European Academy of Occupational Health Psychology - EA-OHP. De esta forma se han formulado muchos modelos teniendo en cuenta que los que más aportaron en las asociaciones on los de riesgo psicosocial y resultados adversos de salud, a esto se le conoce como demanda – control (Karasek, R., 1979) y el esfuerzo – recompensa (Siegrist, J., et al., 1990).



Hay que tener en consideración que un modelo demuestra muchas variables independientes que explican a otras u otras dependientes y como corresponden entre ellas. En salud del trabajo, es importante las variables independientes (condiciones laborales) y como variable dependiente aquellas que están inmersas en la salud (ausentismo, enfermedad, lesiones por accidente, etc.)

### **Modelo demanda – control – apoyo social.**

El modelo demanda – control formulado por (Karasek, R., 1979), donde explica el estrés laboral, según el equilibrio entre las demandas psicológicas del trabajo y el grado de control sobre estas. Cuando se refiere al control laboral es el cómo se labora, y presenta dos elementos: la oportunidad del desarrollo de habilidades propias y la autonomía de tomar decisiones laborales, son términos de referencias del autor, la oportunidad de desarrollar pericias tiene doble vertiente: mejorar capacidades necesarias para la ejecución de tareas y realizar una labor donde está la posibilidad de hacer lo mejor que se sabe hacer y poder dedicarse a ello, como los trabajos variados y creativos, según el grado en que la tarea permita al sujeto desarrollar sus capacidades: creatividad, aprendizaje. cuando se refiere a la autonomía cuando existe capacidad de decisión sobre las labores o departamento, esto genera posibilidades de que el sujeto pueda influir decisiones vinculadas con el trabajo, y pueda controlar sus acciones. es crucial determinar el control en el ritmo y pausas de trabajo (Vega, S., 1998).

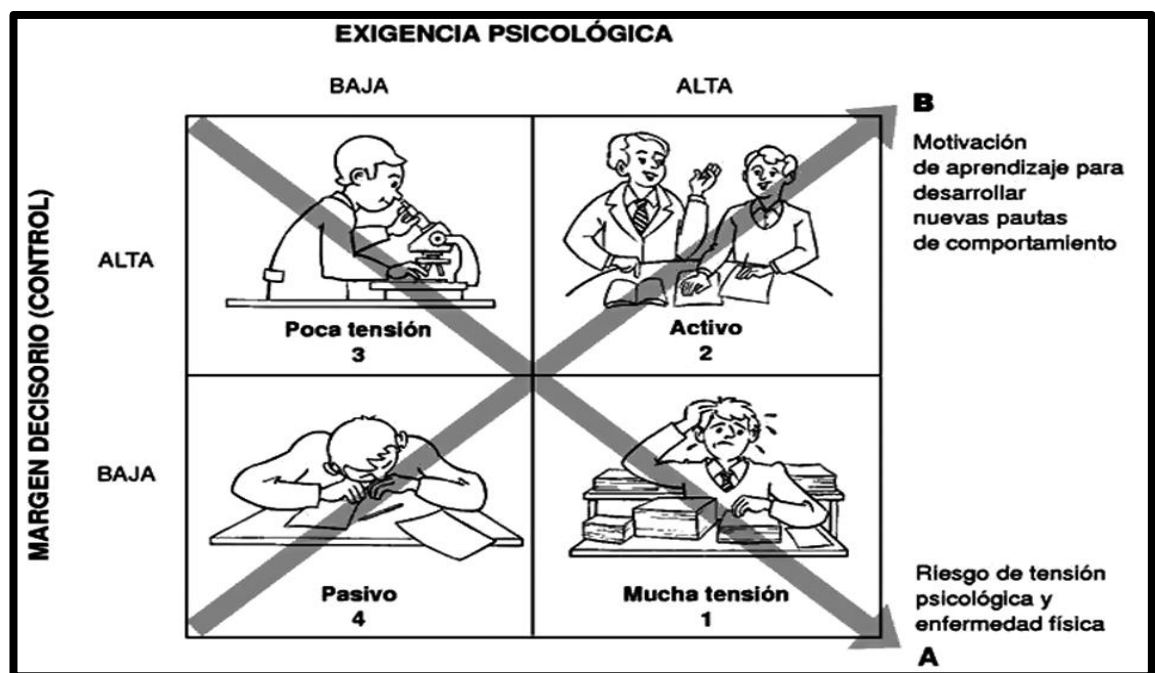
Karasek, argumenta que las exigencias psicológicas son cuantificables, volumen de trabajo en relación al tiempo disponible para realizarlo y las interrupciones que hacen que dejemos por momentos las labores y regresar a ellas después. El control, es el componente principal de la teoría, ya que sirve para moderar las demandas de trabajo. entonces

el estrés no depende de poseer demasiadas demandas, como el de no poseer la capacidad de control de solucionarlas.

Asimismo, Karasek, R., y Theorell, T. (1990), indica que los recursos que la empresa otorga al sujeto para tomar decisiones sobre las demandas en la ejecución y planificación laboral. El control laboral es un componente positivo, pudiendo su ausencia un elemento de riesgo para nuestra salud. Entonces las demandas psicológicas vinculadas con el control establecen situaciones de riesgo psicosocial como, tener labor de trabajo en tensión alta, activos, de poca tensión y trabajos pasivos.

Figura 2.

Relación entre demandas psicológicas y control.



Fuente: (Karasek, R., y Theorell, T., 1990)

En la figura 2., se determina la relación entre las demandas psicológicas y de control, la del cuadrante 3 es no dañina, ya que tiene menos estrés, el cuadrante 2 y 4 son las de estrés moderado, sin embargo, el cuadrante 2, tiene potencial en desarrollo de estrés positivo, pero el del

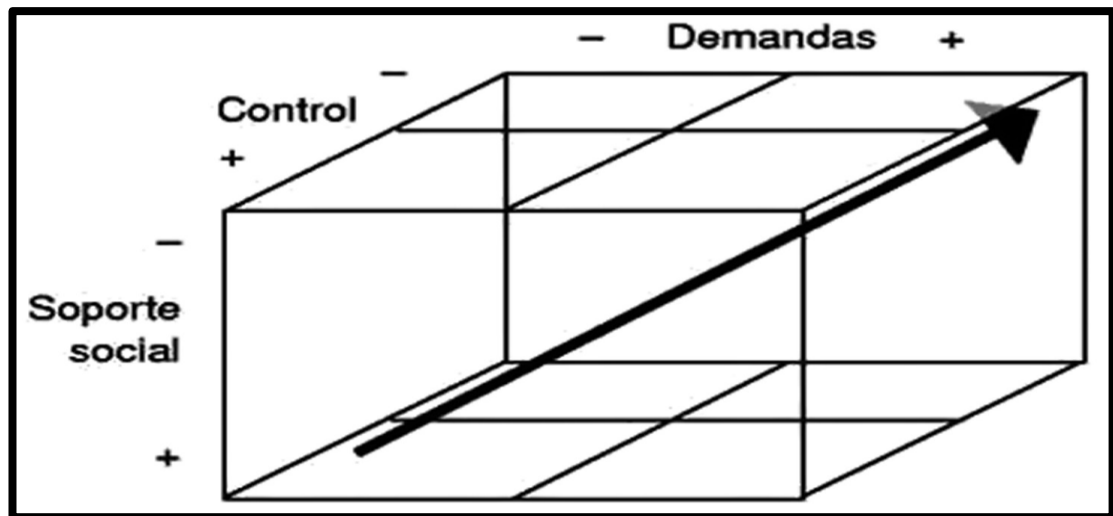
cuadrante 1, es el de mayor preocupación, por el alto riesgo de tensión acumulada derivando en enfermedad.

Johnson, J., y Hall, E. (1988), insertaron el apoyo social, como un componente a este modelo actuando con doble efecto, por un lado, un soporte social siendo un elemento de riesgo independiente y por otro lado el riesgo de alta tensión ya que este aumenta cuando el apoyo social es bajo.

El aporte social como el control son componentes que están vinculados por las modificaciones laborales de la empresa, se considera las intervenciones de prevención que cambian en origen los riesgos psicosociales y siempre afectan a las dimensiones.

Figura 3.

Relación entre las demandas psicológicas, control y social



Fuente: (Johnson, J., y Hall, E., 1988)

En la Figura 3., muestra el efecto doble del apoyo social en el trabajo, siendo la situación laboral negativa para la salud que está caracterizada al combinar la tensión alta y al apoyo social bajo (alta demanda psicológica, baja latitud decisional (control) y bajo apoyo social). El control en el trabajo es lo más importante a cuando a salud se refiere ya que en ocasiones se considera por separado.

### Modelo de desequilibrio esfuerzo – recompensa

Este modelo de desequilibrio esfuerzo – recompensa de Siegrist, J. (2002), manifiesta que el estrés laboral depende del esfuerzo hecho, la recompensa que se recibe y el grado de responsabilidad personal con la labor en el trabajo, la poca reciprocidad entre la energía gastada (alto), y las recompensas recibidas (bajas), se refleja en un malestar emocional (Fig. 4.), que se da mediante activación automática y respuestas neuroendocrina. Esto se podrá agravar según el estilo de afrontar de forma personal rígida según el sobrecompromiso.

Figura 4.

Modelo del desequilibrio esfuerzo – recompensa

		Esfuerzo	
		Bajo	Alto
Recompensas	Altas	Alta ganancia Bajo coste	Alta ganancia Alto coste
	Bajas	Baja ganancia Bajo coste	Baja ganancia Alto coste

Fuente: (Siegrist, J., 2002)

Esta teoría incluye diferencias personales dentro del desequilibrio esfuerzo – recompensa. Las personas con un patrón motivacional dirigido a un compromiso elevado y altas necesidades de aprobación, presentan mayor riesgo de tener tensiones según al intercambio no simétrico.

Asimismo, Siegrist, J. (2002), indica que los colaboradores se exponen a demandas altas en el aspecto laboral, exagerando sus esfuerzos, dando como resultado ser vulnerables a la frustración por las expectativas que son mayores respecto las recompensas. Ya que el conjunto de emociones, conductas y actitudes llamado sobre compromiso,

tiene una particularidad de mucho esfuerzo. Los sujetos con este estilo exageran sus esfuerzos más allá de lo normal.

Según los esfuerzos y las recompensas se tiene los elementos:

Extrínseco (condiciones de trabajo)

- ✓ Esfuerzo: Obligaciones, demandas.
- ✓ Recompensas: seguridad, autoestima, oportunidades, dinero.

Intrínseco (afrentamiento personal)

- ✓ Esfuerzo: compromiso
- ✓ Recompensa: autorrefuerzo.

La exigencia, control sobre el trabajo, apoyo social laboral y recompensas son elementos básicos que explican los riesgos psicosociales sobre la salud.

#### **1.2.1.6. Efectos del estrés laboral en la organización**

Hernández, J. (2022), indica si la persona presenta los síntomas mencionados, las organizaciones se ven amenazadas en sus resultados y funcionamiento, en ocasiones las empresas determinan el tipo de consecuencias del estrés laboral, por eso que las áreas de frecuencias son:

- Baja productividad y rendimiento
- Problemas legales
- Imagen institucional deteriorada
- Menor dedicación al trabajo
- Alta rotación laboral
- Incremento de quejas de los empleados.

Muñoz, P. (2023), indica que los efectos pueden ser:

- Desorganización laboral
- Dificultad de concentración.

- Relaciones de trabajo nulas.
- Absentismo.
- Bajo nivel de productividad.

Asimismo, Consultoría de Empresas AYCE (2019), indica que el estrés laboral de los colaboradores tiene consecuencias inversas para las organizaciones como:

- Pérdida de reputación
- Menor compromiso del capital humano
- Satisfacción y motivación disminuida
- Incremento de rotación, absentismo y presentismo en el trabajo.
- Aumento de bajas y accidentes laborales.
- Caída de la productividad, beneficios y pérdidas económicas.

#### **1.2.1.7. Relación entre el estrés y el clima laboral**

Según Contreras, K, (2022), en su investigación evidenció que el estrés laboral y el clima laboral en una organización en la ciudad de Arequipa, se correlacionaron de forma inversa débil, pero significativa, afirmaron que a mayor estrés habría un inadecuado clima laboral, además, observó que el 10% de los colaboradores tuvieron un nivel alto de estrés, con nivel intermedio el 28,2% y el 61,8% presentaron nivel bajo. Sin embargo, los colaboradores percibieron un clima desfavorable en 11,8%, el 18,2% muy favorable, 33,6% favorable y un clima medio en 36,4%.

Estos resultados, demuestran que el estrés laboral es un problema que es cada vez más cotidiano, los trabajos se modifican a través del tiempo, afectando al bienestar psicológico, físico del colaborador y esto daña el clima laboral, también hay que tener cuidado con la presión de parte del empresario denominada acoso laboral.

Asimismo, Cayetano, H. (2021), concluyó en su estudio que las variables clima organizacional y estrés laboral están correlacionadas de

forma inversa alta y significativa, indicando que a mejor clima organizacional se tendrá niveles bajos de estrés, se refleja en una inadecuada estrategia en sistemas organizacionales, interpersonales e individuales producen agotamiento emocional, mínima realización personal y despersonalización, por eso es crucial evitar el estrés en el centro de labores controlando las causas que lo provocan, es importante que los colaboradores tengan una calidad de vida adecuada y esto debe ser una filosofía organizacional.

## **1.2.2. Clima laboral**

### **1.2.2.1. Definiciones de clima laboral**

Gómez, D. (2023), manifiesta que el clima laboral refiere al entorno psicológico, humano y organizacional en que se dan los vínculos laborales creando un ambiente de trabajo específico pudiendo motivar a los colaboradores o deteriorar su desempeño laboral.

Question Pro (2023), indica que el clima laboral es el ambiente que se desarrolla entre los colaboradores dentro de la organización.

Bizneo (2020), argumenta que el clima laboral es el ambiente donde se encuentran los colaboradores que realizan sus diversas labores.

Human Pull (2022), lo define como sensación que muestra cada colaborador sobre el ambiente de trabajo de su empresa, el cual está determinado por diversos elementos como físico, emocionales, enmarcados en su espacio de trabajo siendo influenciado por la correspondencia con sus compañeros de labores, siendo esta el compromiso y la motivación.

La Universidad en Internet [Unir] (2021), indica que, al clima laboral, también se le conoce como clima organizacional, es el grupo de rutinas, actividades y condiciones que se dan en la empresa y están vinculadas con

la satisfacción de los colaboradores en su ámbito de trabajo. por lo tanto, el clima organizacional busca beneficiar un buen ambiente laboral.

Sánchez, M. (2023), manifiesta que el clima laboral va más allá de la satisfacción en un trabajo, ya que hay distintos factores que hay que tener en consideración, ya que se le define como conjunto de elementos, humanos o físicos en los que se desarrolla el trabajo.

González, V. (2020), lo define como ambiente que predomina en el trabajo, referido a la forma en que los trabajadores interactúan con la organización y su ambiente, siendo estas las instalaciones, compañeros, herramientas laborales.

#### **1.2.2.2. Factores que influyen en el clima laboral**

Según Question Pro (2023), menciona los siguientes factores:

##### Liderazgo flexible

Poder adaptarse a las diversas situaciones en el trabajo, promueve un clima laboral positivo guiando a la organización al éxito.

##### Relaciones adecuadas

Cimentadas en la buena comunicación y respeto, estos dos puntos implican en el ánimo general de la organización y es notorio frente a los clientes.

##### Autonomía

Ser independiente en las tareas cotidianas, proporciona un adecuado clima laboral, dándole certeza a tu fuerza laboral, confiando en la labor, se podrá alcanzar la felicidad laboral.

##### Igualdad

Observar que todos los colaboradores sean tratados de manera justa y así evitar envidias e injusticias entre ellos.



## Ambientes adecuados de labores

El trabajador debe tener un espacio adecuado para que pueda realizar sus labores, siendo este limpio, excelente iluminación, distribución de ambientes adecuada y que tenga las herramientas necesarias para que pueda trabajar el colaborador.

## Reconocimiento

Las organizaciones deben considerar los reconocimientos al trabajo bien realizado ya motiva a los trabajadores y crea una competitividad entre ellos, una forma de conseguirlo es realizando encuestas y elegir al colaborador del mes.

Asimismo, Cortes, N. (2022), menciona los siguientes factores:

## Comunicación

La comunicación debe ser abierta y transparente con el colaborador y genera empatía. Esto hace que los trabajadores se consideren parte de la empresa, por lo tanto, el trabajo se vuelve importante, porque lo que aportan los trabajadores afecta a la organización. Tener discusiones abiertas implica a los sujetos permitir comentar sus puntos de vista, esta comunicación elimina los obstáculos que puedan existir en las empresas. Los colaboradores podrán participar sin temor en ideas para la mejora de la organización.

## Equilibrio

Es importante poseer un equilibrio entre la vida personal y el trabajo, ya que esto mejorará la satisfacción laboral entre los colaboradores, ya que sabrán que no pasan por encima su vida personal. Si se da este equilibrio, el colaborador podrá promover el pensamiento innovador y la creatividad.

## Centrado en el desarrollo

Las empresas deben considerar los cambios y deben capacitar a sus trabajadores, deben adaptarse a las modificaciones ya que los que no lo

hacen son remplazados, esto es aplicado a la organización y al colaborador. Las empresas que están centradas en la capacitación y desarrollo presentan una hoja de ruta clara para mantener y alcanzar la mejora de la productividad, siendo estas habilidades: Duras. - presentan un impacto directo en la productividad. Blandas. - son habilidades interpersonales que afectan la moral de la empresa.

#### Reconocimiento al trabajo

Son necesarias las recompensas ya ayudan a ciertos comportamientos en los sujetos, además de influir en el clima organizacional, también es llamado en psicología como refuerzo positivo, usado en la gestión del comportamiento de la organización, al recompensar a los empleados que demuestran esfuerzos en el trabajo se observará conductas iguales en el futuro. Las recompensas no tienen que ser de dinero, puede ser verbal por parte del superior es suficiente para un estímulo de tipo motivacional en el trabajador, implicando la satisfacción laboral.

Cuando el trabajo es arduo la gerencia se encarga de recompensar a los colaboradores y estos se sentirán satisfecho por lo que hacen, es una forma de pensar saludable en la empresa y los trabajadores podrán realizar esfuerzos sin pedir nada a cambio.

#### Equipo de trabajo solido

Las personas necesitamos el apoyo de los compañeros y necesitamos intégranos a un grupo, en tiempos duros en un elemento que interviene en el clima laboral en equipo. Inculcar un equipo sólido laboral no es sencillo ya que se requiere tolerancia, aceptación de las distintas percepciones y estilos de trabajo entre los colaboradores de equipo. Lo ideal es que laboren bajo un objetivo en común, sin objetar diferencias.

Lo ideal es que hacer actividades que apoyen al equipo concentrándose en cosas adecuadas de los integrantes y aparten las cosas negativas, festejar los cumpleaños, analizar las dificultades en grupo, realizar todo en equipo.

### **1.2.2.3. Importancia del clima laboral**

Gómez, D. (2023), manifiesta que tener un adecuado clima laboral, es crucial porque cuando el trabajador está en un espacio seguro y alcanza a optimizar su bienestar, estará motivado en realizar su trabajo de forma adecuada, presentará menos estrés, muestra más instrumentos para afrontar las dificultades, se siente preparado para resolver las labores que le atañen y está comprometido en la organización.

Cuando las organizaciones tienen trabajadores motivados, contentos y saludables se obtienen los beneficios:

- Incrementa la productividad y reduce gastos de contratación. - Los trabajadores saludables realizan mejor su trabajo, es así, que en los ambientes profesionales que presentan clima laboral adecuado, se realizan comunicaciones apropiadas, recursos y oportunidades para el progreso profesional mejorando la productividad.
- Reduce costos. - Un colaborador que se sienta a gusto, difícil dejara su trabajo, esto hace que los costos por rotación de personal sean mínimos, ya que no se desviara dinero entrevistas, capacitaciones, etc.,
- Ayuda a conseguir la misión, visión y valores en la organización. - Las organizaciones son autónomas referentes a su cultura corporativa establece estándares que los trabajadores siguen, cuando la cultura es adecuada que practican los trabajadores y el jefe, el ambiente laboral facilita el progreso de la compañía y quienes trabajan en ella.

Unir (2021), indica que es fundamental tener un adecuado clima laboral, por eso debe promover el clima laboral óptimo, se debe pensar en

implementar acciones, desde la dirección hasta el departamento de personal que influye en la organización y en sus colaboradores.

La importancia de crear un clima laboral óptimo se basa en:

- Mejorar la motivación
- Incrementar el compromiso laboral
- Promover trabajo en equipo
- Facilitar la comunicación interna
- Minimizar el absentismo en el trabajo
- Relaciones adecuadas entre jefes y subordinados
- Retener talentos
- Aumentar rendimiento

Adecco<sup>4</sup> (2019), argumenta que las generaciones Millennial y cenntenial al entrar al mercado laboral , el trabajo experimento modificaciones, ya que el clima laboral se convirtió en algo indispensable en toda empresa, quedando atrás que lo más importante era la remuneración y pensión, las generaciones nuevas, indagan experiencia laboral general y no solo ve los ingresos, ya que el tiempo que se invierte en una empresa sea de calidad, por eso un clima laboral es indispensable.

La organización es el segundo hogar del trabajador, y debe ser tratado como un miembro de la familia de la organización. un adecuado clima laboral, beneficia al colaborador y a la organización, ya que, si se gestiona una correspondencia entre organización y capital humano, los trabajadores están comprometidos con las metas de la organización mejorando la productividad.

Para alcanzar un buen clima laboral debemos considerar lo siguiente:

- Dirección / Liderazgo adecuado

---

<sup>4</sup> Consultoría empresarial

- Salario emocional
- Autorrealización
- Relaciones interpersonales positivas
- Sistemas de compensación
- Comunicación asertiva

#### **1.2.2.4. Tipos de clima laboral**

Gómez, D. (2023), indica los siguientes tipos:

##### Participativo e incluyente

Es aquel clima laboral que la diversidad es recibida en la organización, es decir al género, culturas, etnias, lenguajes, capacidades físicas etc. Es importante valorar la diversidad en el centro laboral, ya que se conoce la dignidad del trabajador, su forma de pensar, sentir, ver alternativas, vivir, relacionarse, colaborar y terminar un proyecto. Una particularidad es que los colaboradores se sienten apreciados por ciertas particularidades que les hacen únicos.

##### Consultivo

La comunicación es lo más importante, las relaciones no se dan en forma jerárquica, puesto o rango. se considera las experiencias y las propuestas para analizar inconvenientes no solo laborales, sino a dificultades internas o malos entendidos. El estar en un ambiente formal de las organizaciones, los sujetos tienen incidentes pequeños y dificultades de convivencia, pero si la cultura de trabajo esta cimentada en la comunicación su clima laboral progresará

##### Paternalista

Referido a una cultura organizacional restrictiva y liderazgo obsesionado con el control laboral, sin embargo, no alcanza el autoritarismo. En este tipo de clima laboral está referido al ambiente, ya que los colaboradores no pueden realizar su labor si les están vigilando de forma

continúa y les dicen “vas bien, sigue así”, este clima paternalista impide que los colaboradores desarrollen su potencial limitándolos. Esto se da en organizaciones muy estructuradas, es decir la burocracia, procesos y estructuras hacen que los trabajadores estén atentos a cómo realizar las cosas y no observan los resultados.

En el clima paternalista la comunicación es escasa y las diferencias o dificultades entre los trabajadores no son resueltas, ya que no existe el diálogo, siendo complicado que los conflictos y disputas lleguen a un buen fin.

### Autoritario

En el clima autoritario los directivos no se inmutan por los requerimientos de los trabajadores, sencillamente no les importan, es un clima netamente autoritario y se debe a los siguientes elementos:

- Estructura empresarial vertical
- Cultura laboral basada en la resignación y obediencia
- Desequilibrio de responsabilidades
- Estilo liderazgo autocrático.

Las decisiones son de forma vertical, no se tiene en cuenta la experiencia y opinión del colaborador, este clima combina el tipo paternalista a nivel elevado, que los colaboradores sienten que los tratan como niños.

Asimismo, Empresa Actual (2021), menciona que los tipos de clima laboral se dividen en dos: Autoritario (explotador y paternalista) y participativo (consultivo y de grupo).

### Autoritario explotador

Cimentado en el clima autocrático, con normas que explotan a los colaboradores, caracterizado por el temor, amenazas, castigos impidiendo las relaciones entre la directiva y los trabajadores. La comunicación es

vertical y no considera el aporte y opinión del trabajador, genera insatisfacción en la plantilla

#### Autoritario paternalista

Basado en la confianza condescendiente entre la directiva y los colaboradores, con uso del sistema castigo – recompensa, siendo algo básico en la motivación, esta manera produce una forma de control en los supervisores. Este clima provoca actitudes hostiles. La insatisfacción y la ineptitud referente a los objetivos son parte de este clima laboral.

#### Participativo consultivo

Este clima fomenta una confianza elevada desde los directivos y los trabajadores, fomenta la toma de decisiones entre los niveles inferiores. La comunicación y las relaciones son bajas, sin embargo, la participación es continua y ascendente y lateral. Se logra actitudes favorables y una satisfacción media en sus planillas.

#### Participativo de grupo

Este tipo de clima se delega las responsabilidades, existe una confianza en los colaboradores. En la toma de decisiones los procesos se integran en la empresa en cada uno de los niveles. Las relaciones y la comunicación están en todos lados, los trabajadores hacen equipos bajo la supervisión de la dirección, los objetivos se dan según participación del equipo y es aceptado por los colaboradores, este clima proporciona una satisfacción alta en los colaboradores.

Figura 5.

Tipos de clima organizacional



Fuente: (Empresa Actual, 2021)

En la Figura 5., se muestra la tipología del clima organizacional, donde se observa que el autoritario explotador produce insatisfacción en los trabajadores, el autoritario paternalista produce insatisfacción e



irresponsabilidad, el participativo consultivo, indica satisfacción media y el participativo de grupo produce alta satisfacción.

### **1.2.2.5. Teorías del clima organizacional**

#### **Teoría de Rensis Likert**

Según Likert, R. (1968), psicólogo estadounidense, su teoría son importantes porque consideran los recursos humanos para edificar una empresa exitosa, permitiendo que los supervisores de grupos laborales alcancen herramientas adecuadas para poder dirigir a sus colaboradores. Likert indica que el comportamiento que presentan los trabajadores de menor nivel dependen del comportamiento administrativo y de las condiciones organizacionales que perciben. Por lo tanto, la reacción se determina por la percepción del clima laboral como la tecnología, parámetros inmersos al contexto, estructura organizacional, jerarquía que el colaborador presenta dentro de la empresa, salario, satisfacción, personalidad y la percepción que tienen los directivos y trabajadores de menor nivel sobre el clima laboral.

Esta teoría es la más dinámica y explicativa del clima, Likert, propone tres variables que presentan las particularidades de una empresa incluyendo la percepción del clima como:

#### Variables causales

Llamadas también independientes e indican el sentido en el que una empresa consigue sus resultados. Alcanza la estructura administrativa y organizacional, las normas actitudes, decisiones y competencias.

#### Variables intermedias

Se centran en el medir el estado interno de la organización, teniendo en cuenta el rendimiento, motivación, toma de decisiones y comunicación. Variable importante porque constituye los procesos de organización en la empresa.

Variables finales.

Surgen de la combinación de las variables intermedias y causales, orientadas a establecer los resultados alcanzados por la empresa, como la ganancia, productividad, pérdida y considera los procesos de la organización de la empresa.

La interacción de las variables determina dos tipos de clima laboral, así como cuatro sistemas:

Clima autoritario

Conformado por los siguientes sistemas:

Sistema I: Autoritario explotador

Siendo la particularidad no tener confianza en los trabajadores, predomina el temor, amenazas, castigos, de vez en cuando recompensas, la satisfacción está en niveles psicológicos y de seguridad, siendo la relación escasa entre directivos y subordinados. Las decisiones se dan a nivel gerencial.

Sistema II: Autoritario paternalista.

En este sistema existe confianza entre los directivos y colaboradores de bajo nivel, la mayor parte de decisiones se dan en la gerencia, pero en ocasiones se dan en niveles menores, se usa el castigo y recompensa como medio de motivar a los trabajadores. Se puede dar grupos informales, pero no siempre van con los fines de la empresa.

Clima participativo

En este tipo de clima están los sistemas:

Sistema III: Consultivo

Se basa en la confianza entre los directivos y colaboradores, los trabajadores pueden decidir, se satisface las necesidades de autoestima y

prestigio, se usa la recompensa y castigos, pero rara vez, la comunicación es descendente, el control es vertical con responsabilidad en todos los niveles, pueden generar grupos informales, pero se pueden negar a participar en la organización. existe dinamismo y los objetivos son bajo la modalidad por alcanzar, según la administración.

#### Sistema IV: Participativo

Existe plena confianza entre los colaboradores por parte de los directivos, las decisiones están dispersas en la empresa, la comunicación es ascendente – descendente y lateral, los trabajadores se motivan mediante la participación, alcance de objetivos, mejora en los métodos laborales. Los grupos formales e informales son siempre los mismos bajo este medio se alcanza las metas por medio de la participación estratégica.

Likert, R (1968), indica que el clima laboral o también llamado organizacional, compone 8 dimensiones: Métodos de mando, Motivación, Comunicación, Influencia e Interacción, Resolución de problemas y toma de decisiones, Planificación, Control y Capacitación y adiestramiento.

#### **Teoría de Litwin y Stinger**

Según Brunet, L. (1999), manifiesta que esta teoría explica las particularidades de la conducta de los sujetos en las organizaciones en base a motivación y clima, utiliza medición perceptual del clima organizacional, así como lo observan los trabajadores de la empresa.

La teoría establece nueve componentes inmersos en el clima organizacional:

#### Organización

Basado en la observación de los trabajadores de la empresa según las normas, tramites, procedimientos y otras limitaciones, que se presentan

al desarrollar su labor. Es la forma en que la empresa pone énfasis en la burocracia enfrentándolo con el ambiente laboral.

#### Responsabilidad

Percepción del trabajador respecto a su autonomía, al tomar decisiones en el trabajo. Forma en que la supervisión que reciben de forma general y no estrecha.

#### Recompensa

Percepción de los colaboradores sobre la adecuación de recompensa que recibe por la labor. La empresa usa más el premio que el castigo.

#### Desafío

Es el sentir de los trabajadores acerca de los retos que presenta el trabajo, es la forma en que la empresa promueve el aceptar riesgos con el fin de alcanzar las metas trazadas.

#### Relaciones

Forma de ver la existencia en un ambiente de trabajo adecuado y con excelentes relaciones sociales, entre todos los colaboradores.

#### Cooperación

Sentimiento de los trabajadores en el apoyo por parte de los directivos refiere al trabajo mutuo, de todos los niveles.

#### Estándares

Percepción de los colaboradores sobre la forma que observa la empresa sobre normas de rendimiento

## Conflictos

Sentir de los trabajadores respecto si aceptan las opiniones discrepantes y no muestran temores al afrontar y resolver dificultades cuando se presenten

## Identidad

Sentir de pertenencia a la empresa y de ser importante dentro del grupo de labores, forma de compartir metas personales con los de la empresa.

Lo importante de esta teoría, es que mediante un cuestionario se podrá obtener percepción de las condiciones, estructura y sentimientos de una organización.

## **Teoría de Pritchard y Karasick (1973)**

Esta teoría mide el clima laboral mediante once dimensiones que considera descriptivas, independientes y vinculadas con la teoría del clima organizacional según Brunet, L. (2004) son:

### Autonomía.

Basada en la libertad del sujeto que tiene en la toma de decisiones y en la forma de solucionar dificultades.

### Conflicto y cooperación.

Es el nivel de colaboración que hay entre los colaboradores en el trabajo, apoyo material y humano que reciben de la empresa.

### Relaciones sociales.

Atmósfera social y de confraternidad que existe dentro de la empresa.

Organización.

Son las políticas, consignas y directrices que tiene una empresa y hacen dificultosa la realización de una labor.

Remuneración.

Forma de remunerar a los colaboradores (beneficios, salarios, etc)

Rendimiento.

Vínculo entre el trabajo y la remuneración en base a las habilidades del trabajador.

Motivación.

Cimentada en las maneras motivacionales que desarrolla la empresa en sus colaboradores.

Estatus.

Son las diferencias de jerarquía y la importancia que la empresa les da a estas diferencias.

Flexibilidad e innovación

Forma de experimentar nuevas cosas en la empresa y poder modificar la manera de hacerlas

Centralización en la toma de decisiones.

Forma de delegar de la organización la toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.

Apoyo.

Apoyo que otorga la dirección a los colaboradores frente a dificultades vinculadas o no con el trabajo.

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

#### **Estrés laboral**

Consecuencia de diversas situaciones que se producen en nuestro día a día del trabajo y de los diferentes elementos que dañan nuestra salud mental y física (Muñoz, P., 2023)

#### **Consecuencia psicológica del estrés**

Se pueden suscitar cambios emocionales, cognitivas y conductuales, estos síntomas pueden llegar a patologizarse, dando pase a perturbaciones psicológicas como la ansiedad, depresión y dificultades asociadas a la ingesta de sustancias, etc. (Mavildo, A., 2022).

#### **Consecuencia social del estrés**

El ámbito afectado por el estrés laboral es el trabajo, ya que quine lo presenta esta menos implicado y lo revela en el bajo rendimiento, absentismo, mínimas relaciones laborales, repercutiendo su actitud en forma inversa al clima organizacional (Mavildo, A., 2022).

#### **Estrés laboral episódico**

Se muestra en forma puntual, son esporádicos o breves, se presenta cuando hay un causante que cuando desaparece, también desaparece el estrés (Business School, 2018).

#### **Estrés laboral crónico**

Este tipo de estrés es perjudicial, ya que ataca a las personas por tiempo indefinidos, y se acumula (Business School, 2018).

#### **Eustrés o estrés positivo**

Es identificado como un ligero nivel de estrés, que se dan en situaciones como desafío de trabajo. también puede darse al iniciar un proyecto en donde estamos alertas (Business School, 2018).

### Distrés o estrés negativo

Cuando la situación te supera, se habla de este estrés, ya que no culmina al acabar el horario de trabajo, ya que se lleva a casa y a todos los demás lugares que va el sujeto (Business School, 2018).

### Clima laboral

Refiere al entorno psicológico, humano y organizacional en que se dan los vínculos laborales creando un ambiente de trabajo específico pudiendo motivar a los colaboradores o deteriorar su desempeño laboral (Gómez, D., 2023).

### Liderazgo flexible

Poder adaptarse a las diversas situaciones en el trabajo, promueve un clima laboral positivo guiando a la organización al éxito (Question Pro, 2023).



## **CAPÍTULO II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **2.1. Descripción del problema**

El estrés laboral es la contestación emocional y física a una dificultad causada por desequilibrios según las exigencias, capacidades y recursos percibidos por los trabajadores. El estrés vinculado al trabajo está supeditado por la empresa, en su diseño y relaciones laborales, teniendo lugar cuando existen exigencias laborales, que exceden las necesidades del colaborador, o también cuando las habilidades o conocimiento del colaborador para afrontar estas exigencias no coinciden con las expectativas de la organización (Organización Internacional de Trabajo, 2020).

Asimismo, la Organización Mundial de la Salud (2023), indica que es un estado preocupante o tensión mental que se manifiesta por situaciones complicadas, todos los sujetos presentamos un grado de estrés ya que es una respuesta ante las dificultades y estímulos, afectando nuestro bienestar. Las personas continúan realizando sus actividades cotidianas a pesar de tener estrés, sin embargo, es complicado controlarlo y es mejor que nos asista un profesional de la salud.

El desempeño laboral es importante en el trabajo ya que es crucial para la productividad, estudios indican que para tener un mejor desempeño es importante tener un adecuado clima laboral o clima organizacional, teniendo a los colaboradores motivados para que alcancen mejores desempeños y producción laboral. Tener un mal clima laboral en una organización muestra pérdida de tiempo, recursos y energía, relaciones deficientes que no dejan que el colaborador alcance su potencial, pero si se tiene un clima laboral bueno los resultados son óptimos. (Tettamanti, M., 2021)

Es importante que los colaboradores estén en un lugar adecuado laboral ya que esto incrementará la productividad de las empresas y el bienestar de los trabajadores ya que son piezas fundamentales para la organización. según Chang, C. (2020), menciona que el clima laboral se relaciona con la satisfacción laboral ya que está inmersa en la calidad de vida, esto indica que si el ambiente es adecuado se podrán formar equipos de alto desempeño, por eso tener un clima laboral positivo en momentos de crisis son retos para las empresas, porque se necesita gestionar políticas laborales para que sean realizadas en el hogar con modificaciones para garantizar las actividades continuas sin afectar la salud de los trabajadores

Según el reporte de Gallup<sup>5</sup>, manifiesta que el 53% de los trabajadores latinos están estresados, sin embargo, al observar a las mujeres el nivel aumenta hasta el 60%. Ocho de cada diez colaboradores de Latinoamérica no sienten satisfacción para generar ingresos, el poco compromiso que presentan los colaboradores con las organizaciones se atribuye a elementos sociales, personales y económicos. El reporte Gallup argumenta que en América latina y Caribe muestran sus trabajadores niveles de agotamiento laboral (síndrome de Burnout), como la tristeza y estrés según el resto del mundo. El informe indica que los colaboradores en Latinoamérica están preocupados respecto a quienes trabajan en distintas partes del mundo, en general, el 40% siente preocupación (Juárez, B., 2022)

---

<sup>5</sup> Empresa estadounidense de análisis y asesoría con sede en Washington, D.C. Fundada por George Gallup en 1935, la empresa se hizo conocida por sus encuestas de opinión pública realizadas en todo el mundo

En el Perú, la ansiedad en el trabajo es consecuencia del estrés, según Jacqueline Rojas<sup>6</sup>, manifiesta que el 60% de la población en nuestro país sufren de estrés y el 70% de los colaboradores peruanos sufren de estrés laboral, siendo las causas comunes la presencia de diferencias entre los integrantes en el trabajo y falta de reciprocidad entre todos (Info capital humano, 2018)

Investigaciones realizadas en Perú, como Díaz, F., Guevara, S., y Vidaurre, W. (2019), evidencian que los trabajadores mostraron estrés nivel moderado en 80% y 20% fue leve, además el clima organizacional, el 60% fue regular, 33% alto, 7% nivel bajo, determinó relación negativa entre el estrés y el clima laboral en los trabajadores de una organización.

Asimismo, en la ciudad de Iquitos, se desarrolló un estudio por Rodríguez, D., y García, M. (2021), referente al estrés laboral, el 56,6% tuvieron bajo nivel de estrés, 22,4% estrés, 19,7% estrés intermedio y el 1,3% alto nivel de estrés y el clima laboral fue medio en 42,1%, favorable 39,5%, 9,2% desfavorable, 7,9% muy favorable y 1,3% muy desfavorable, se encontró correspondencia inversa entre el estrés y el clima laboral en los trabajadores de una organización.

Lizama, N. (2021), indica que la encuesta Trabajando.com, manifiesta que más del 50% de los peruanos sufre de estrés laboral, a consecuencia de trabajo remoto, desempleo y en este confinamiento segundo este puede incrementarse. Los motivos por lo que los peruanos padecen de estrés laboral crónico, el 39% dijo que tiene relación con el trabajo, 27% con el desempleo y el 18% con las responsabilidades. Según Antonella Galli <sup>7</sup>, indica que el

---

<sup>6</sup> Docente de Psicología de la Universidad Privada del Norte (UPN)

<sup>7</sup> Psicóloga de la Clínica Ricardo Palma

estrés laboral crónico , se da en el sujeto cuando está sometido a una carga laboral donde no existe descanso, extendiéndose las horas, y los síntomas son dolor de espalda, cuello, ansiedad, depresión, no puede dormir y dolores de cabeza.

En consecuencia, es importante realizar esta investigación “Estrés y clima laboral en una organización en la Región Loreto, con la finalidad de poder mejorar el problema existente, en ese sentido se planteará la siguiente interrogante de investigación.

## **2.2. Formulación del problema**

### **2.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre el estrés y clima laboral en los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de agua potable y alcantarillado de Loreto S.A. en la Región Loreto, 2023?

### **2.2.2. Problemas específicos**

1. ¿Cuáles son las características socio demográficas (edad, sexo, cargo, área de trabajo y sede), en los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de agua potable y alcantarillado de Loreto S.A. en la Región Loreto, 2023?
2. ¿Cuál es la relación entre el estrés y el componente autorrealización del clima laboral en los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de agua potable y alcantarillado de Loreto S.A. en la Región Loreto, 2023?
3. ¿Cuál es la relación entre el estrés y el componente involucramiento en el trabajo del clima laboral en los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de agua potable y alcantarillado de Loreto S.A. en la Región Loreto, 2023?

4. ¿Cuál es la relación entre el estrés y el componente supervisión del clima laboral en los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de agua potable y alcantarillado de Loreto S.A. en la Región Loreto, 2023?
5. ¿Cuál es la relación entre el estrés y el componente comunicación del clima laboral en los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de agua potable y alcantarillado de Loreto S.A. en la Región Loreto, 2023?
6. ¿Cuál es la relación entre el estrés y el componente condiciones en el trabajo del clima laboral en los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de agua potable y alcantarillado de Loreto S.A. en la Región Loreto, 2023?
7. ¿Cuál es la relación entre las características socio demográficas y el estrés en los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de agua potable y alcantarillado de Loreto S.A. en la Región Loreto, 2023?
8. ¿Cuál es la relación entre las características socio demográficas y el clima laboral en los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de agua potable y alcantarillado de Loreto S.A. en la Región Loreto, 2023?

## **2.3. Objetivos**

### **2.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre el estrés y clima laboral en los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de agua potable y alcantarillado de Loreto S.A. en la Región Loreto, 2023.

### **2.3.2. Objetivos específicos**

1. Identificar las características socio demográficas (edad, sexo, cargo, área de trabajo y sede), en los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de agua potable y alcantarillado de Loreto S.A. en la Región Loreto, 2023.
2. Establecer la relación entre el estrés y el componente autorrealización del clima laboral en los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de agua potable y alcantarillado de Loreto S.A. en la Región Loreto, 2023.
3. Analizar la relación entre el estrés y el componente involucramiento en el trabajo del clima laboral en los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de agua potable y alcantarillado de Loreto S.A. en la Región Loreto, 2023.
4. Analizar la relación entre el estrés y el componente supervisión del clima laboral en los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de agua potable y alcantarillado de Loreto S.A. en la Región Loreto, 2023.
5. Establecer la relación entre el estrés y el componente comunicación del clima laboral en los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de agua potable y alcantarillado de Loreto S.A. en la Región Loreto, 2023.
6. Identificar la relación entre el estrés y el componente condiciones en el trabajo del clima laboral en los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de agua potable y alcantarillado de Loreto S.A. en la Región Loreto, 2023.
7. ¿Cuál es la relación entre las características socio demográficas y el estrés en los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de

Saneamiento de agua potable y alcantarillado de Loreto S.A. en la Región Loreto, 2023?

8. ¿Cuál es la relación entre las características socio demográficas y el clima laboral en los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de agua potable y alcantarillado de Loreto S.A. en la Región Loreto, 2023?

## **2.4. Hipótesis**

### **Hipótesis general**

HG: Existe relación estadística entre el estrés y el clima laboral en los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de agua potable y alcantarillado de Loreto S.A. en la Región Loreto, 2023.

### **Hipótesis específicas**

HE1: Existe relación estadística entre el estrés y el componente autorrealización del clima laboral en los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de agua potable y alcantarillado de Loreto S.A. en la Región Loreto, 2023.

HE2: Existe relación estadística entre el estrés y el componente involucramiento en el trabajo del clima laboral en los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de agua potable y alcantarillado de Loreto S.A. en la Región Loreto, 2023.

HE3: Existe relación estadística entre el estrés y el componente supervisión del clima laboral en los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de agua potable y alcantarillado de Loreto S.A. en la Región Loreto, 2023.

HE4: Existe relación estadística entre el estrés y el componente comunicación del clima laboral en los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de agua potable y alcantarillado de Loreto S.A. en la Región Loreto, 2023.

HE5: Existe relación estadística entre el estrés y el componente condiciones en el trabajo del clima laboral en los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de agua potable y alcantarillado de Loreto S.A. en la Región Loreto, 2023

HE6: Existe relación estadística entre las características socio demográficas y el estrés en los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de agua potable y alcantarillado de Loreto S.A. en la Región Loreto, 2023

HE7: Existe relación estadística entre las características socio demográficas y el clima laboral en los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de agua potable y alcantarillado de Loreto S.A. en la Región Loreto, 2023

## **2.5. Variable**

### **2.5.1. Identificación de la variable**

**Variable Independiente:** Estrés

**Variable dependiente:** Clima laboral

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

#### **Variable Clima laboral**

##### **Definición Conceptual**

El clima laboral también llamado clima organizacional, se centra en el entorno psicológico, humano y organizacional, en donde se dan las relaciones laborales creando un ambiente de trabajo particular que puede motivar a los colaboradores o afectar su desempeño (Gómez, D., 2023).



### **Definición Operacional**

La variable clima laboral se operacionalizará mediante sus componentes autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales del cuestionario de la Psicóloga Sonia Palma, CI – SPC

### **Variable Estrés laboral**

#### **Definición Conceptual**

Es la consecuencia de diferentes escenarios que se producen en el trabajo diario y de los diversos factores que afectan a la salud física y mental (Muñoz, P., 2023).

#### **Definición Operacional**

La variable estrés laboral se operacionalizará mediante las componentes, clima, estructura y territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo de grupo del cuestionario de la OIT – OMS.

### **Variables intervinientes**

#### **Variable Sexo**

##### **Definición conceptual**

Son las características cromosómicas, fisiológicas, anatómicas y biológicas de la especie humana (Instituto Nacional de las Mujeres, 2023).

##### **Definición operacional**

Condición orgánica que distingue al hombre de la mujer y se operacionalizará mediante los valores 1= Masculino y 2= femenino.

#### **Variable edad**

##### **Definición conceptual**

Lapso de tiempo que acontece desde el nacimiento hasta el instante de referencia (Clínica Universidad de Navarra, 2023).

**Definición operacional**

Años de vida que presentan los trabajadores al momento de aplicar el cuestionario.

**Variable cargo****Definición conceptual**

Conjunto de responsabilidades que asume el colaborador dentro de una organización (Sánchez, J., 2021).

**Definición operacional**

El cargo se operacionalizará mediante los valores que se les dará a las categorías de trabajo de la organización.

**Variable sede****Definición conceptual**

Es el espacio físico donde se encuentra ubicado la organización y por ende el colaborador (Orellana, P., 2021).

**Definición operacional**

La variable sede se operacionalizará mediante los valores: 1= Iquitos; 2= Yurimaguas y 3= Requena.

### 2.5.3. Operacionalización de las variables

Cuadro 1.

Variable, componentes, Indicadores, escala de medición y medio de verificación

Variables	Componentes	Indicadores	Escala de medición	Medio de verificación
Estrés Laboral (X)	Clima organizacional	Trabajo no claro	Ordinal	Cuestionario
		Falta de objetivos		
	Estructura organizacional	Estrés por informes		
		Muchos documentos		
	Territorio organizacional	Espacio privado		
		Falta de control		
	Tecnología	Limitado		
		Falta de conocimiento		
	Influencia del líder	Falta de respeto		
		Falta de confianza		
Falta de cohesión	Parte del equipo			
	Desorganización			
Respaldo del grupo	No hay respaldo			
	No protege			
Clima Laboral (Y)	Autorrealización	Oportunidades de progreso	Ordinal	Cuestionario
		Aprendizaje y desarrollo		
	Involucramiento laboral	Comprometido con la institución		
		Identificación con los valores		
	Supervisión	Apoyo		
		Mejoras		
	Comunicación	Información precisa		
Fluidez				
Condiciones Laborales	Tecnología			
	Remuneración			
Factores socio demográficos	Sexo	Sexo de las personas	Nominal	Cuestionario
	Edad	Años	Razón	
	Sede	Lugar donde desarrolla la actividad laboral	Nominal	

Fuente: Autoría propia

## CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

### 3.1. Tipo y diseño de investigación

#### Tipo de investigación

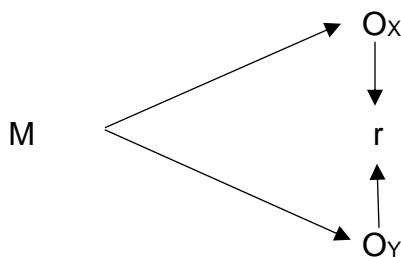
La investigación tuvo enfoque cuantitativo, ya que utiliza el recojo de datos para docimar hipótesis, en base numérica y estadística. Tipo de estudio fue descriptivo, ya que especifica particularidades importantes de un fenómeno que se analice. Prospectivo ya que los participantes son considerados antes del resultado y se determinó el estrés y clima laboral de los trabajadores durante el año. Transversal, la información fue recogida en un solo momento y Analítico, ya que se necesita del análisis estadístico bivariado y se contrasta hipótesis (Hernández, R., et al., 2014).

Se utilizó el método hipotético - deductivo, ya que busca refutar hipótesis, ya que deduce conclusiones que deben enfrentarse con los hechos. (Hernández, R., et al., 2014).

#### Diseño de investigación

El diseño fue no experimental descriptivo correlacional, según Carrasco, S. (2017), indica que en este diseño las variables no se manipulan y buscan relación entre las dos variables.

Diseño:



Donde:

M: Muestra

O<sub>x</sub>: Variable 1: Estrés Laboral

O<sub>y</sub>: Variable 2: Clima Laboral

r: relación entre las variables.

### 3.2. Población y muestra

#### Población

La población es el conjunto de todos los caos que se vinculan con determinadas particularidades (Hernández, R., et al., 2014).

La población estuvo conformada por 328 trabajadores entre las sedes de Iquitos, Yurimaguas y Requena de la E.P.S. SEDALORETO S.A. en la Región Loreto, 2023

Cuadro 2.

Población de trabajadores E.P.S. SEDALORETO S.A.

Sede		Sexo		Total
		Masculino	Femenino	
Iquitos	fi	211	55	266
	%	79,3%	20,7%	100,0%
Yurimaguas	fi	43	5	48
	%	89,6%	10,4%	100,0%
Requena	fi	13	1	14
	%	92,9%	7,1%	100,0%
Total	fi	267	61	328
	%	81,4%	18,6%	100,0%

Fuente: E.P.S. SEDALORETO S.A, 2023

#### Muestra

El muestreo no probabilístico por conveniencia es una técnica, utilizada para obtener muestras según la facilidad de acceso y disponibilidad de los sujetos. (Ortega, C., 2023)

Se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, siendo la muestra 216 trabajadores entre las sedes de Iquitos, Yurimaguas y Requena de la E.P.S. SEDALORETO S.A. en la Región Loreto, 2023.

#### Criterios de inclusión

Se tuvo que cumplir los siguientes criterios como:

- Tener nacionalidad peruana

- Edad de 18 años a 69 años.
- Ambos sexos
- Trabajadores que laboren en la E.P.S. SEDALORETO S.A., sede Iquitos, Yurimaguas y Requena, 2023.
- Trabajadores contratados o nombrados
- Trabajadores que tengan mayor de un año laborando

### **Criterios de exclusión**

- Trabajadores que laboren en otra prestadora de servicios básicos de agua potable y alcantarillado.
- Trabajadores que no aceptaron participar en la investigación.

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

#### **Técnicas**

Se utilizó la técnica de encuesta, ya que tiene como finalidad conseguir información de un grupo de sujetos o una muestra definida acerca de un tema (Hernández, R., et al., 2014).

#### **Instrumentos**

Se utilizó el cuestionario, que es un documento que contiene preguntas redactadas de manera coherente, estructuradas según una planificación, que tiene como finalidad que las respuestas nos otorguen información que se requiere (Hernández, R., et al., 2014).

#### **Variable clima laboral**

Se empleó el instrumento escala Clima laboral CI – SPC, de la Psicóloga Sonia Palma Carrillo, instrumento que aporta a la medición psicológica en ambientes laborales, de la realidad peruana, diseñado en base a la técnica Likert, 1= ninguno o nunca; 2= poco; 3= regular o algo; 4= mucho y 5= todo o siempre, comprende 50 preguntas, determinados por cinco factores: Autorrealización (1,6,11,16,21,26,31,36,41,46). Involucramiento laboral (2,7,12,17,22,27,32,37, 42,47). Supervisión

(3,8,13,18,23,28,33,38,43,48). Comunicación (4,9,14,19,24,29,34,39,44,49). Condiciones laborales (5,10,15,20,25,30,35,40,45,50). Los niveles, y rangos para los factores son: muy favorable (42 – 50); favorable (34 – 41); media (26 – 33); desfavorable (18 – 25) y muy desfavorable (10 – 17). El nivel general para el clima laboral es: muy favorable (210 – 250); favorable (170 – 209); media (130 – 169); desfavorable (90 – 129); muy desfavorable (50 – 89). La validez se dio mediante análisis factorial exploratorio empleándose rotación varimax y la confiabilidad fue dado por el coeficiente de Cronbach = 0,97.

### **Variable Estrés laboral**

El instrumento que se utilizó fue la Escala de Estrés Laboral de la OIT –OMS. Siendo los autores Ivancevich y Matteson (1989), el instrumento presenta 25 ítems, con 7 alternativas como respuestas que van desde la puntuación del 1= nunca; 2=raras veces; 3=Ocasionalmente; 4=algunas veces; 5=frecuentemente; 6=generalmente; 7= siempre. Comprende 7 dimensiones: clima organizacional, Estructura organizacional, Territorio organizacional, Tecnología, Influencia del líder, Falta de cohesión, Respaldo del grupo. Los niveles de estrés laboral son: leve (25 - 81); moderado (82 – 131); alto (132 – 175).

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

El procedimiento en la recolección de datos fue:

- Se solicitó autorización al Lic. José Luis García Cardich Gerente General de la EPS SEDALORETO S.A.
- Los investigadores actuaran con prudencia en el recojo de la información, asumiendo la ética y responsabilidad en todo momento.
- Se les explicó a los trabajadores sobre la importancia del trabajo de investigación.
- Se recogió la información mediante el instrumento de estrés y clima laboral
- Se procesó los datos y se interpretó los resultados.

- Se elaboró el informe respectivo según normas institucionales.

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

El análisis de información será mediante el software SPSS v23, donde se procedió a generar la base de datos en donde se organizó la información en tablas de frecuencia.

El análisis inferencial se inició con la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov, el resultado indicó que la información no se distribuye de forma normal, por lo tanto, se utilizó el estadístico no paramétrico Chi cuadrado para docimar las hipótesis.

### **3.5. Aspectos éticos**

Se protegió a los participantes y la información que se recoja de trabajadores entre las sedes de Iquitos, Yurimaguas y Requena de la E.P.S. SEDALORETO S.A. en la ciudad de Iquitos, mediante la confidencialidad y anonimato.

Según Trujillo, B. (2017), las consideraciones éticas del estudio son:

- a) Principio de veracidad. - Explora las normas de informe de los diversos autores.
- b) Principio de fidelidad. – Se comunicó a los colaboradores del estudio que su información fue confidencial.
- c) Respeto a la autonomía. - Se cuidó la integridad del participante según el consentimiento, además se explicó, al participante quien tuvo la oportunidad de decidir integrarse o no al estudio.
- d) Principios de beneficencia. - Se explicó los beneficios y posibles riesgos que puedan suscitarse al aceptar o no su participación.
- e) Principio de justicia. - La muestra seleccionada no distingue raza, edad, sexo, religión de los participantes.
- f) Anonimato y confidencialidad. - La información es anónima y secreta.



## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Tabla 1.

Características sociodemográficas trabajadores entre las sedes de Iquitos, Yurimaguas y Requena de la E.P.S. SEDALORETO S.A. en la Región Loreto, 2023

<b>Características sociodemográficas</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
<b>Sexo</b>		
Masculino	172	79,6
Femenino	44	20,4
<b>Total</b>	<b>216</b>	<b>100,0</b>
<b>Edad (años)</b>		
23 – 48	109	50,5
49 – 69	107	49,5
<b>Total</b>	<b>216</b>	<b>100,0</b>
<b>Estado civil</b>		
Soltero	126	58,3
Casado	89	41,2
Conviviente	1	0,5
<b>Total</b>	<b>216</b>	<b>100,0</b>
<b>Sede</b>		
Iquitos	159	73,6
Yurimaguas	45	20,8
Requena	12	5,6
<b>Total</b>	<b>216</b>	<b>100,0</b>

Fuente: EPS SEDALORETO S.A

### Interpretación

En la Tabla 1., se muestra las características sociodemográficas de los trabajadores de la E.P.S. SEDALORETO S.A., del total de entrevistados, la mayoría fueron de sexo masculino en 79,6% y mujeres en 20,4%. La edad más predominante fue de 23 a 48 años en 50,5% y los de 49 a 69 años fueron el 49,5%. Los trabajadores fueron solteros en 58,3%;

casados 41,2% y conviviente en 0,5%. Los trabajadores se encuentran en su mayoría en sede Iquitos, 73,6%; Yurimaguas 20,8% y Requena 5,6%

## Análisis univariado

### Variable Clima Laboral

Tabla 2.

Niveles de Clima laboral y sus componentes en trabajadores de la E.P.S. SEDALORETO S.A. en la Región Loreto, 2023

Variable	Niveles Clima laboral									
	Muy desfavorable		Desfavorable		Media		Favorable		Muy favorable	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Clima laboral	5	2,3	28	13	100	46,3	71	32,9	12	5,6
<b>Componentes</b>										
Autorrealización	10	4,6	53	24,5	88	40,7	53	24,5	12	5,6
Involucramiento laboral	1	0,5	20	9,3	80	37	97	44,9	18	8,3
Supervisión	2	0,9	33	15,3	81	37,5	87	40,3	13	6,0
Comunicación	4	1,9	30	13,9	94	43,5	66	30,6	22	10,2
Condiciones laborales	3	1,4	37	17,1	103	47,7	65	30,1	8	3,7

Fuente: EPS SEDALORETO S.A

### Interpretación

En la Tabla 2., presenta el análisis de la variable clima laboral y sus componentes en trabajadores de la E.P.S. SEDALORETO S.A, del total de trabajadores, el 46,3% tuvo un clima laboral medio; el 32,9% favorable, 13% desfavorable, 5,6% muy favorable y el 2,3% muy desfavorable.

Respecto a sus componentes, Autorrealización, el 40,7%, con nivel medio, 24,5% desfavorable, 24,5% favorable, 5,6% muy favorable y el 4,6

muy desfavorable. Involucramiento laboral, el 44,9% tuvieron nivel favorable, 37% media, 9,3% desfavorable, 8,3% muy favorable y 0,5% muy desfavorable. Supervisión, el 40,3% tuvieron nivel favorable, 37,5% media, desfavorable 15,3%, muy favorable 6% y muy desfavorable 0,9%. Comunicaciones. El 43,5% nivel medio, 30,6% favorable, desfavorable 13,9%; muy favorable en 10,2% y muy desfavorable en 1,9%. Condiciones laborales. El 47,7% tuvieron nivel medio, 30,1% favorable, 17,1% desfavorable, 3,7% muy favorable y el 1,4% muy desfavorable.

El nivel de clima laboral fue medio en los trabajadores, siendo favorable en el componente involucramiento laboral, supervisión, y nivel medio en la autorrealización, comunicación, y las condiciones laborales.

## Variable Estrés laboral

Tabla 3.

Niveles de Estrés laboral y sus componentes en trabajadores de la E.P.S. SEDALORETO S.A. en la Región Loreto, 2023

Variable	Niveles de estrés laboral					
	Leve		Moderado		Alto	
	fi	%	fi	%	fi	%
Estrés laboral	159	73,6	52	24,1	5	2,3
<b>Componentes</b>						
Clima organizacional	135	62,5	71	32,9	10	4,6
Estructura organizacional	143	66,2	65	30,1	8	3,7
Territorio organizacional	152	70,4	55	25,5	9	4,2
Tecnología	149	68,0	59	27,3	8	3,7
Influencia del líder	141	65,3	52	24,1	23	10,6
Falta de cohesión	146	67,6	57	26,4	13	6,0
Respaldo del grupo	135	62,5	69	31,9	12	5,6

Fuente: EPS SEDALORETO S.A

## Interpretación

En la Tabla 3., se muestra los niveles de Estrés laboral y sus componentes en trabajadores de la E.P.S. SEDALORETO S.A., del total de trabajadores, el 73,6% mostraron nivel leve, 24,1% moderado y alto en 2,3%.

Respecto a sus componentes, clima organizacional, originó en los trabajadores un nivel leve de estrés en 62,5%; 32,9% moderado y el 4,6% alto. Estructura organizacional, provocó estrés leve en 66,2%; 30,1% moderado, 3,7% alto. Territorio organizacional, originó estrés leve en 70,4%, moderado 25,5% y alto 4,2%. Tecnología, con nivel leve en 68%, moderado 27,3% y 3,7% alto. Influencia del líder, provoca nivel leve en 65,3%; moderado 24,1%, alto 10,6%. Falta de cohesión, con nivel leve de

estrés en 67,6%; moderado 26,4% y alto en 6%. Respaldo del grupo, provoca estrés leve en 62,5%, moderado 31,9% y alto 5,6%.

El estrés laboral en los trabajadores tuvo nivel leve en 73,6%; sin embargo, algunos trabajadores mostraron nivel moderado - alto en 26,4%; los componentes mostraron nivel leve de estrés, sin embargo, algunos trabajadores 31% al 37,5% les provoca nivel moderado - alto de estrés.

## Análisis bivariado

Tabla 4.

Estrés laboral y clima laboral en trabajadores de la E.P.S. SEDALORETO S.A. en la Región Loreto, 2023.

Clima laboral		Estrés laboral			Total
		Leve	Moderado	Alto	
Muy desfavorable	fi	2	2	1	5
	%	40,0%	40,0%	20,0%	100,0%
Desfavorable	fi	17	10	1	28
	%	60,7%	35,7%	3,6%	100,0%
Media	fi	75	23	2	100
	%	75,0%	23,0%	2,0%	100,0%
Favorable	fi	54	16	1	71
	%	76,1%	22,5%	1,4%	100,0%
Muy favorable	fi	11	1	0	12
	%	91,7%	8,3%	0,0%	100,0%
Total	fi	159	52	5	216
	%	73,6%	24,1%	2,3%	100,0%

Fuente: EPS SEDALORETO S.A

( $X^2 = 12,990$ ;  $gl = 8$ ;  $p = 0,112$ )

## Interpretación

En la tabla 4., se muestra el estrés laboral y el clima laboral en trabajadores de la E.P.S. SEDALORETO S.A., del total de trabajadores, cinco mencionaron que el clima es muy desfavorable y el 40% tuvo nivel moderado de estrés, 40% leve y el 20% alto. Veintiocho trabajadores dijeron que el clima laboral es desfavorable y el 60,7% presentaron nivel leve de estrés, 35,7% moderado y el 3,6% alto. 100 trabajadores, manifestaron que el clima es medio y el 75% tuvo nivel leve de estrés, 23% moderado y el 2% alto. 71 trabajadores indicaron que el clima laboral favorable y el 76,1% mostró nivel leve de estrés, 22,5% moderado y el 1,4% alto, finalmente 12 trabajadores dijeron que el clima laboral es muy favorable y el 91,7% tuvo nivel leve de estrés y el 8,3% moderado.

La variable estrés y clima laboral no guardan relación significativa ( $X^2_c = 12,990$ ;  $gl = 8$ ;  $p = 0,112$ )

Tabla 5.

Estrés laboral y autorrealización en trabajadores de la E.P.S. SEDALORETO S.A. en la Región Loreto, 2023.

Autorrealización		Estrés laboral			Total
		Leve	Moderado	Alto	
Muy desfavorable	fi	5	3	2	10
	%	50,0%	30,0%	20,0%	100,0%
Desfavorable	fi	39	14	0	53
	%	73,6%	26,4%	0,0%	100,0%
Media	fi	62	24	2	88
	%	70,5%	27,3%	2,3%	100,0%
Favorable	fi	42	10	1	53
	%	79,2%	18,9%	1,9%	100,0%
Muy favorable	fi	11	1	0	12
	%	91,7%	8,3%	0,0%	100,0%
Total	fi	159	52	5	216
	%	73,6%	24,1%	2,3%	100,0%

Fuente: EPS SEDALORETO S.A

( $X^2 = 19,167$ ;  $gl = 8$ ;  $p = 0,014$ )

### Interpretación

En la Tabla 5., se presenta el estrés y la autorrealización en trabajadores de la E.P.S. SEDALORETO S.A, del total de trabajadores, 10 mencionaron que la autorrealización era muy desfavorable, y el 50% tuvo estrés leve, 30% moderado y 20% alto. 53 trabajadores sostuvieron que era muy desfavorable y el 73,6% mostraron nivel leve de estrés, 26,4% moderado. 88 trabajadores, mencionaron que era nivel medio y el 70,5% nivel leve de estrés, 27,3% moderado y 2,3% alto. 53 trabajadores dijeron que la autorrealización es favorable y el 79,2% tuvieron nivel de estrés leve, 18,9% moderado y el 1,9% alto y 12 trabajadores dijeron que es muy favorable y el 91,7% tuvo estrés leve, 8,3% moderado.

En el componente autorrealización, los trabajadores mostraron un nivel leve de estrés.

La variable estrés y autorrealización muestran relación significativa ( $X^2 = 19,167$ ;  $gl = 8$ ;  $p = 0,014$ )

Tabla 6.

Estrés laboral e involucramiento en trabajadores de la E.P.S. SEDALORETO S.A. en la Región Loreto, 2023.

Involucramiento		Estrés laboral			Total
		Leve	Moderado	Alto	
Muy desfavorable	fi	1	0	0	1
	%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Desfavorable	fi	10	9	1	20
	%	50,0%	45,0%	5,0%	100,0%
Media	fi	59	18	3	80
	%	73,8%	22,5%	3,8%	100,0%
Favorable	fi	74	22	1	97
	%	76,3%	22,7%	1,0%	100,0%
Muy favorable	fi	15	3	0	18
	%	83,3%	16,7%	0,0%	100,0%
Total	fi	159	52	5	216
	%	73,6%	24,1%	2,3%	100,0%

Fuente: EPS SEDALORETO S.A

( $X^2 = 8,850$ ;  $gl = 8$ ;  $p = 0,355$ )

### Interpretación

En la Tabla 6., se muestra el estrés laboral e involucramiento en trabajadores de la E.P.S. SEDALORETO S.A, del total de trabajadores, 1 trabajador dijo que el involucramiento tiene nivel muy desfavorable y el 100% presentó nivel de estrés leve. 20 trabajadores, dijeron que es desfavorable y el 50% tuvo estrés leve, 45% moderado y el 5% alto. 80 colaboradores mencionaron que el involucramiento era medio y el 73,8% con estrés leve, 22,5% moderado y 3,8% alto. 97 trabajadores dijeron que era favorable y el 76,3% con estrés leve, 22,7% moderado y 1% alto y 18 colaboradores dijeron que era muy favorable y el 83,3% tuvo estrés leve, 16,7% moderado.

El componente involucramiento en los trabajadores presento nivel leve de estrés. La variable estrés laboral e involucramiento no presentan relación significativa ( $X^2 = 8,850$ ;  $gl = 8$ ;  $p = 0,355$ )



Tabla 7.

Estrés laboral y supervisión en trabajadores de la E.P.S. SEDALORETO S.A. en la Región Loreto, 2023.

Supervisión		Estrés laboral			Total
		Leve	Moderado	Alto	
Muy desfavorable	fi	0	1	1	2
	%	0,0%	50,0%	50,0%	100,0%
Desfavorable	fi	23	10	0	33
	%	69,7%	30,3%	0,0%	100,0%
Media	fi	60	20	1	81
	%	74,1%	24,7%	1,2%	100,0%
Favorable	fi	66	18	3	87
	%	75,9%	20,7%	3,4%	100,0%
Muy favorable	fi	10	3	0	13
	%	76,9%	23,1%	0,0%	100,0%
Total	fi	159	52	5	216
	%	73,6%	24,1%	2,3%	100,0%

Fuente: EPS SEDALORETO S.A

( $X^2 = 24,747$ ;  $gl = 8$ ;  $p = 0,002$ )

### Interpretación

En la tabla 7., se presenta el estrés laboral y supervisión en trabajadores de la E.P.S. SEDALORETO S.A, del total de colaboradores, 2 dijeron que la supervisión es muy desfavorable y el 50% presento estrés alto y 50% moderado. 33 trabajadores, mencionaron que era desfavorable y el 69,7% tuvo estrés leve, 30,3% moderado. 81 colaboradores dijeron que era media y el 74,1% tuvo estrés leve, 24,7% moderado y 1,2% alto. 87 trabajadores mencionaron que era favorable y el 75,9% tuvo nivel de estrés leve, 20,7% moderado y 3,4% alto y 13 trabajadores dijeron que era muy favorable y el 76,9% tuvo estrés leve y 23,1% moderado.

Los trabajadores en el componente supervisión presentaron nivel leve de estrés. Las variables estrés laboral y supervisión presentan una relación significativa ( $X^2 = 24,747$ ;  $gl = 8$ ;  $p = 0,002$ )

Tabla 8.

Estrés laboral y comunicación en trabajadores de la E.P.S. SEDALORETO S.A. en la Región Loreto, 2023.

Comunicación		Estrés laboral			Total
		Leve	Moderado	Alto	
Muy desfavorable	fi	2	1	1	4
	%	50,0%	25,0%	25,0%	100,0%
Desfavorable	fi	19	10	1	30
	%	63,3%	33,3%	3,3%	100,0%
Media	fi	69	23	2	94
	%	73,4%	24,5%	2,1%	100,0%
Favorable	fi	50	15	1	66
	%	75,8%	22,7%	1,5%	100,0%
Muy favorable	fi	19	3	0	22
	%	86,4%	13,6%	0,0%	100,0%
Total	fi	159	52	5	216
	%	73,6%	24,1%	2,3%	100,0%

Fuente: EPS SEDALORETO S.A

( $X^2 = 13,115$ ;  $gl = 8$ ;  $p = 0,108$ )

### Interpretación

En la Tabla 8., se presenta el estrés laboral y la comunicación en trabajadores de la E.P.S. SEDALORETO S.A, del total de trabajadores, 4 comentaron que la comunicación es muy desfavorable y el 50% mostró estrés leve, 25% alto y 25% moderado. 30 colaboradores manifestaron que fue desfavorable y el 63,3% tuvo estrés leve, 33,3% moderado y 3,3% alto. 94 trabajadores dijeron que fue medio y el 73,4% con estrés leve, 24,5% moderado y 2,1% alto. 66 trabajadores dijeron que era favorable y el 75,8% tuvo estrés leve, 22,7% moderado y 1,5% alto y 22 trabajadores dijeron que era muy favorable y el 86,4% tuvo estrés leve, 13,6% moderado.

Los trabajadores en el componente comunicación presentaron estrés leve. Las variables estrés laboral y comunicación no presentan relación ( $X^2 = 13,115$ ;  $gl = 8$ ;  $p = 0,108$ )

Tabla 9.

Estrés laboral y condiciones en trabajadores de la E.P.S. SEDALORETO S.A. en la Región Loreto, 2023.

Condición		Estrés laboral			Total
		Leve	Moderado	Alto	
Muy	fi	2	0	1	3
desfavorable	%	66,7%	0,0%	33,3%	100,0%
Desfavorable	fi	23	13	1	37
	%	62,2%	35,1%	2,7%	100,0%
Media	fi	73	27	3	103
	%	70,9%	26,2%	2,9%	100,0%
Favorable	fi	54	11	0	65
	%	83,1%	16,9%	0,0%	100,0%
Muy favorable	fi	7	1	0	8
	%	87,5%	12,5%	0,0%	100,0%
Total	fi	159	52	5	216
	%	73,6%	24,1%	2,3%	100,0%

Fuente: EPS SEDALORETO S.A

( $X^2 = 20,751$ ;  $gl = 8$ ;  $p = 0,008$ )

### Interpretación

En la Tabla 9., se muestra el estrés laboral y las condiciones en trabajadores de la E.P.S. SEDALORETO S.A, del total de trabajadores, 3 dijeron que las condiciones eran muy desfavorables y el 66,7% tuvieron estrés leve, 33,3% alto. 37 colaboradores manifestaron que era desfavorable y el 62,2% tuvo estrés leve, 35,1% moderado y 2,7% alto. 103 trabajadores indicaron que era medio y el 70,9% tuvo estrés leve, 26,2% moderado y 2,9% alto. 65 trabajadores dijeron que es favorable y el 83,1% tuvo estrés leve, 16,9% moderado y 8 colaboradores manifestaron que fue muy favorable y el 87,5% tuvo estrés leve y 12,5% moderado.

Los trabajadores en el componente condiciones mostraron estrés leve. Las variables estrés laboral y condiciones se relacionan significativamente ( $X^2 = 20,751$ ;  $gl = 8$ ;  $p = 0,008$ )

Tabla 10.

Características sociodemográficas y Estrés laboral en trabajadores de la E.P.S. SEDALORETO S.A. en la Región Loreto, 2023

Características sociodemográficas	Estrés laboral			Total	X <sup>2</sup> <sub>c</sub>	gl	p
	Leve	Moderado	Alto				
<b>Sexo</b>					<b>8,678</b>	<b>2</b>	<b>0,013</b>
Masculino	fi 119	48	5	172			
	% 69,2	27,9	2,9	100,0			
Femenino	fi 40	4	0	44			
	% 90,9	9,1	0	100,0			
<b>Total</b>	fi 159	52	5	216			
	% 73,6	24,1	2,3	100,0			
<b>Edad (años)</b>					<b>0,646</b>	<b>2</b>	<b>0,724</b>
23 – 48	fi 82	24	3	109			
	% 75,2	22,0	2,8	100,0			
49 – 69	fi 77	28	2	107			
	% 72,0	26,2	1,9	100,0			
<b>Total</b>	fi 159	52	5	126			
	% 73,6	24,1	2,3	100,0			
<b>Estado civil</b>					<b>1,485</b>	<b>4</b>	<b>0,829</b>
Soltero	fi 93	29	4	126			
	% 73,8	23,0	3,2	100,0			
Casado	fi 65	23	1	89			
	% 73,0	25,8	1,1	100,0			
Conviviente	fi 1	0	0	1			
	% 100,0	0	0	100,0			
<b>Total</b>	fi 159	52	5	216			
	% 73,6	24,1	2,3	100,0			
<b>Sede</b>					<b>13,980</b>	<b>4</b>	<b>0,007</b>
Iquitos	fi 125	32	2	159			
	% 78,6	20,1	1,3	100,0			
Requena	fi 10	2	0	12			
	% 83,3	16,7	0	100,0			
Yurimaguas	fi 24	18	3	45			
	% 53,3	40,0	6,7	100,0			
<b>Total</b>	fi 159	52	5	216			
	% 73,6	24,1	2,3	100,0			

Fuente: EPS SEDALORETO S.A

## Interpretación

En la Tabla 10., se presenta las características sociodemográficas en trabajadores de la E.P.S. SEDALORETO S.A, del total de trabajadores, 172 fueron de sexo masculino y el 69,2% presentó estrés leve, 27,9% moderado y 2,9% alto. 44 fueron de sexo femenino y 90,9% mostraron estrés leve y 9,1% moderado. Edad, 109 trabajadores tuvieron entre 23 a 48 años y el 75,2% tuvo estrés leve, 22% moderado y 2,8% alto. 107 trabajadores tuvieron entre 49 a 69 años y 72% tuvieron estrés leve, 26,2% moderado y 1,9% alto. Estado civil, 126 trabajadores fueron solteros y el 73,8% presentaron estrés leve, 23% moderado y 3,2% alto. 89 trabajadores fueron casados y el 73% mostraron estrés leve, 25,8% moderado y 1,1% alto. 1 trabajador fue conviviente y el 100% tuvo estrés leve. Sede, 159 colaboradores trabajan en la sede Iquitos y el 78,6% tuvieron estrés leve, 20,1% moderado y 1,3% alto. 45 trabajadores se encuentran en Yurimaguas y el 53,3% presentaron estrés leve, 40% moderado y 6,7% alto. 12 colaboradores son de Requena y el 83,3% manifestaron estrés leve, 16,7% moderado.

Los de sexo masculino presentaron más estrés que las mujeres y los trabajadores de la sede Yurimaguas presentan más estrés.

Las variables sexo ( $p=0,013$ ) y sede ( $p=0,007$ ) se relacionan con el estrés laboral y las variables edad, estado civil no se encuentran relacionadas ( $p>0,05$ )

Tabla 11.

Características sociodemográficas y clima laboral en trabajadores de la E.P.S. SEDALORETO S.A. en la Región Loreto, 2023

Características socio demográficas		Clima laboral					Total	X <sup>2</sup> c	gl	p
		Muy desfavorable	Desfavorable	Media	Favorable	Muy favorable				
<b>Sexo</b>								<b>6,213</b>	<b>4</b>	<b>0,184</b>
Masculino	fi	5	26	79	52	10	172			
	%	2,9	15,1	45,9	30,2	5,8	100,0			
Femenino	fi	0	2	21	19	2	44			
	%	0	4,5	47,7	43,2	4,5	100,0			
Total	fi	5	28	100	71	12	216			
	%	2,3	13,0	46,3	32,9	5,6	100,0			
<b>Edad (años)</b>								<b>1,317</b>	<b>4</b>	<b>0,859</b>
23 – 48	fi	3	13	54	33	6	109			
	%	2,8	11,9	49,5	30,3	5,5	100,0			
49 - 69	fi	2	15	46	38	6	107			
	%	1,9	14,0	43,0	35,5	5,6	100,0			
Total	fi	5	28	100	71	12	216			
	%	2,3	13,0	46,3	32,9	5,6	100,0			
<b>Estado civil</b>								<b>2,003</b>	<b>8</b>	<b>0,981</b>
Soltero	fi	3	15	60	42	6	126			

	%	2,4	11,9	47,6	33,3	4,8	100,0			
Casado	fi	2	13	39	29	6	89			
	%	2,2	14,6	43,8	32,6	6,7	100,0			
Conviviente	fi	0	0	1	0	0	1			
	%	0	0	100,0	0	0	100,0			
Total	fi	5	28	100	71	12	216			
	%	2,3	13,0	46,3	32,9	5,6	100,0			
<b>Sede</b>								<b>25,405</b>	<b>8</b>	<b>0,001</b>
Iquitos	fi	4	23	75	49	8	159			
	%	2,5	14,5	47,2	30,8	5,0	100,0			
Requena	fi	0	0	2	6	4	12			
	%	0	0	16,7	50,0	33,3	100,0			
Yurimaguas	fi	1	5	23	16	0	45			
	%	2,2	11,1	51,1	35,6	0	100,0			
Total	fi	5	28	100	71	12	216			
	%	2,3	13,0	46,3	32,9	5,6	100,0			

Fuente: EPS SEDALORETO S.A

## Interpretación

En la Tabla 11., se muestra las características sociodemográficas y el clima laboral en trabajadores de la E.P.S. SEDALORETO S.A, del total de trabajadores, 172 trabajadores fueron de sexo masculino y el 45,9% dijeron que el clima laboral es medio, 30,2% favorable, 15,1% desfavorable, 5,8% muy favorable y el 2,9% muy desfavorable. 44 trabajadores fueron de sexo femenino y el 47,7% manifestó que el clima laboral es medio, 43,2% favorable, 4,5% muy favorable y 4,5% desfavorable. Edad, 109 trabajadores están entre 23 a 48 años y el 49,5% manifestó que el clima laboral es medio, 30,3% favorable, 11,9% desfavorable, 5,5% muy favorable y el 2,8% muy desfavorable. 107 trabajadores tienen entre 49 a 69 años y 43% dijeron que el clima laboral es medio, 35,5% favorable, 14% desfavorable, 5,6% muy favorable y 1,9% muy desfavorable. Estado civil, 6 trabajadores fueron solteros y el 47,6% manifestaron que el clima laboral fue medio, 33,3% favorable, 11,9% desfavorable, 4,8% muy favorable y 2,4% muy desfavorable. 89 colaboradores fueron casados y el 43,8% dijeron que el clima laboral es medio, 32,6% favorable, 14,6% desfavorable, 6,7% muy favorable y 2,2% muy desfavorable. 1 trabajador fue conviviente y el 100% dijo que el clima laboral es medio. Sede, 159 trabajadores pertenecen a la sede Iquitos y el 47,2% dijo que el clima laboral es medio, 30,8% favorable, 14,5% desfavorable, 5% muy favorable y 2,5% muy desfavorable. 45 colaboradores son de la sede Yurimaguas y el 51,1% dijo que el clima laboral es medio, 35,6% favorable, 11,1% desfavorable y el 2,2% muy desfavorable. 12 son sede Requena y el 50% mencionaron que el clima laboral es favorable, 33,3% muy favorable y 16,7% medio.

Las personas de sexo femenino afirman que el clima laboral es favorable, sin embargo, los de sexo masculino no opinan igual. Los trabajadores de sede Yurimaguas opinan que el clima laboral es favorable que las demás sedes.

La variable sede se relaciona significativamente con el clima laboral ( $p=0,001$ ), las demás variables como el sexo, edad, estado civil no se relacionan con el clima laboral ( $p>0,05$ )



## Contraste de hipótesis

### Determinación de normalidad

#### Hipótesis

H<sub>0</sub>: Los datos de las variables se distribuyen de forma normal

H<sub>1</sub>: Los datos de las variables no se distribuyen de forma normal

#### Estadístico y nivel significancia

Kolmogorov-Smirnov;  $\alpha = 0,05$

Tabla 12.

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima laboral	,044	216	,200*
Estrés laboral	,096	216	,000

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

a. Corrección de significación de Lilliefors

#### Decisión

Se observa el valor de sig., en las variables, son diferentes, por lo tanto, la información no se distribuye de manera normal, se utilizó el estadístico no paramétrico chi cuadrado.

## Pruebas de hipótesis

Tabla 13.

Resultados Inferenciales

Hipótesis	$X^2_c$	gl	p	Condición
<b><u>General</u></b> H <sub>1</sub> : Existe relación estadística entre el estrés y el clima laboral en los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de agua potable y alcantarillado de Loreto S.A. en la Región Loreto, 2023.	12,990	8	0,112	No existe relación
<b><u>Específica 1.</u></b> H <sub>1</sub> : Existe relación estadística entre el estrés y el componente autorrealización del clima laboral en los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de agua potable y alcantarillado de Loreto S.A. en la Región Loreto, 2023.	19,167	8	0,014	Existe relación
<b><u>Específica 2.</u></b> H <sub>1</sub> : Existe relación estadística entre el estrés y el componente involucramiento en el trabajo del clima laboral en los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de agua potable y alcantarillado de Loreto S.A. en la Región Loreto, 2023.	8,850	8	0,355	No existe relación
<b><u>Específica 3.</u></b> H <sub>1</sub> : Existe relación estadística entre el estrés y el componente supervisión del clima laboral en los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de agua potable y alcantarillado de Loreto S.A. en la Región Loreto, 2023.	24,747	8	0,002	Existe relación
<b><u>Específica 4.</u></b> H <sub>1</sub> : Existe relación estadística entre el estrés y el componente comunicación del clima laboral en los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de agua potable y alcantarillado de Loreto S.A. en la Región Loreto, 2023.	13,115	8	0,108	No existe relación
<b><u>Específica 5.</u></b> H <sub>1</sub> : Existe relación estadística entre el estrés y el componente condiciones en el trabajo del clima laboral en los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de agua potable y alcantarillado de Loreto S.A. en la Región Loreto, 2023	20,751	8	0,008	Existe relación

<b><u>Específica 6.</u></b> H <sub>1</sub> : Existe relación estadística entre las características socio demográficas y el estrés en los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de agua potable y alcantarillado de Loreto S.A. en la Región Loreto, 2023	Sexo	8,678	2	0,013	Existe relación
	Edad	0,646	2	0,724	No existe relación
	Estado civil	1,485	4	0,829	No existe relación
	Sede	13,980	4	0,007	Existe relación
<b><u>Específica 7.</u></b> H <sub>1</sub> : Existe relación estadística entre las características socio demográficas y el clima laboral en los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de agua potable y alcantarillado de Loreto S.A. en la Región Loreto, 2023	Sexo	6,213	4	0,184	No existe relación
	Edad	1,317	4	0,859	No existe relación
	Estado civil	2,003	8	0,981	No existe relación
	Sede	25,405	8	0,001	Existe relación

Fuente: EPS SEDALORETO S.A

## Interpretación

En la Tabla 13., se presenta los resultados inferenciales estrés y el clima laboral en los trabajadores EPS SEDALORETO S.A.

**Hipótesis general**, no existe relación entre el estrés y clima laboral ( $X^2_c = 12,990$ ;  $gl=8$ ;  $p=0,112 > 0,05$ ), siendo no significativo, aceptamos H<sub>0</sub>, esto es, No existe relación estadística entre el estrés y el clima laboral en los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de agua potable y alcantarillado de Loreto S.A. en la Región Loreto, 2023.

**Hipótesis específica 1**, evidencia relación entre el estrés y el componente autorrealización del clima laboral ( $X^2_c = 19,167$ ;  $gl=8$ ;  $p=0,014 < 0,05$ ), siendo significativo, se acepta H<sub>1</sub>, esto es, Existe relación estadística entre el estrés y el componente autorrealización del clima laboral en los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de agua potable y alcantarillado de Loreto S.A. en la Región Loreto, 2023.

**Hipótesis específica 2**, no evidencia relación entre el estrés y el componente involucramiento en el trabajo del clima laboral ( $X^2_c= 8,850$ ;  $gl=8$ ;  $p=0,355>0,05$ ), siendo no significativo, se acepta  $H_0$ , esto es, No existe relación estadística entre el estrés y el componente involucramiento en el trabajo del clima laboral en los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de agua potable y alcantarillado de Loreto S.A. en la Región Loreto, 2023.

**Hipótesis específica 3**, se observa relación entre el estrés y el componente supervisión del clima laboral, ( $X^2_c= 24,747$ ;  $gl=8$ ;  $p=0,002<0,05$ ), siendo significativo, se acepta  $H_1$ , esto es, Existe relación estadística entre el estrés y el componente supervisión del clima laboral en los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de agua potable y alcantarillado de Loreto S.A. en la Región Loreto, 2023.

**Hipótesis específica 4**, no evidencia relación entre el estrés y el componente comunicación del clima laboral ( $X^2_c= 13,115$ ;  $gl=8$ ;  $p=0,108>0,05$ ), no siendo significativo, se acepta  $H_0$ , esto es, No existe relación estadística entre el estrés y el componente comunicación del clima laboral en los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de agua potable y alcantarillado de Loreto S.A. en la Región Loreto, 2023.

**Hipótesis específica 5**, evidencia relación estrés y el componente condiciones en el trabajo del clima laboral ( $X^2_c= 20,751$ ;  $gl=8$ ;  $p=0,008<0,05$ ), siendo significativo, se acepta  $H_1$ , esto es, Existe relación estadística entre el estrés y el componente condiciones en el trabajo del clima laboral en los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de agua potable y alcantarillado de Loreto S.A. en la Región Loreto, 2023.

**Hipótesis específica 6**, evidencia relación entre las características socio demográficas, sexo ( $X^2_c= 8,678$ ;  $gl=2$ ;  $p=0,013<0,05$ ), sede ( $X^2_c= 13,980$ ;  $gl=4$ ;  $p=0,007<0,05$ ) y el estrés, asimismo no existe relación con la edad ( $p>0,05$ ), estado civil ( $p>0,05$ ) con el estrés.

**Hipótesis específica 7**, evidencia relación entre las características socio demográficas sede ( $X^2_c= 25,405$ ;  $gl=8$ ;  $p=0,001<0,05$ ) y el estrés, asimismo, no existe relación con el sexo ( $p>0,05$ ), edad ( $p>0,05$ ), estado civil ( $p>0,05$ ).

## CAPÍTULO V. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Discusión

El estrés laboral es la contestación emocional y física a un desbalance entre las exigencias señaladas de una persona para afrontar exigencias, asimismo, estas dificultades reducen el rendimiento del colaborador, motivación, además de producir ausentismo y rotación del trabajador.

Los resultados del estrés laboral muestran el 73,6% mostraron nivel leve de estrés, 24,1% moderado y alto en 2,3%. Coincide con **Valverde, C., y Martillo, B. (2021)**, en su investigación “Clima organizacional y estrés laboral en una empresa de Contact Center”, observó el 91% manifiesta nivel bajo de estrés, 8% nivel intermedio y el 1% presentan estrés. Se complementa con **Onofre, L. (2021)**, en su investigación “el 47% tiene nivel bajo, el 37% nivel medio y 16% alto. Se complementa con **Calahorrano, O. (2019)**, en su estudio ““Identificación de los niveles de Estrés Laboral y su relación con el Clima Organizacional del Personal de una Unidad Educativa Fiscal”, observó el 27,5% tuvo nivel medio, muy bajo – bajo 40%, nivel alto en 17,5% y nivel muy alto en 15%. Se complementa con **Salazar, G., y Samanamud, M. (2022)**, en su investigación estudio “Estrés laboral y clima organizacional en agentes de seguridad de una empresa”, observó el estrés laboral, el 100% tuvo bajo nivel de estrés. Se asemeja con **Cutti, M. (2022)**, en su investigación “El clima organizacional y su relación con el estrés laboral en la Financiera Confianza S. A. A”, observó en el estrés laboral los trabajadores presentaron nivel moderado – alto en 58%. Se complementa con **Araujo, M., y Tenorio, M. (2021)**, en su estudio “Clima organizacional y el estrés laboral en colaboradores en el centro vacunatorio Vacuna Car”, observó estrés laboral, el 40,9% tuvo nivel alto, el 40,9% nivel moderado y el 18,2% nivel bajo. Se complementa con **Concha, I., y Aguilar, D. (2020)**, en su investigación “Estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores del centro de salud Carmen de la Legua”, observó que el estrés laboral, el 65,9% tuvo nivel medio, 31,7% alto y el 2,4% bajo. Se

complementa con **Liza, J. (2020)**, en su investigación, Estrés laboral y clima organizacional en los colaboradores de la empresa Buen Vivir S.A.C”, observó el nivel de estrés laboral fue alto en 100%. Se asemeja con **Ccahuana, G. (2019)**, en su investigación “Estrés laboral y clima organizacional en la institución educativa N° 56435 de Miraflores-Espinar”, observó que el estrés laboral el 36% tuvo nivel bajo, el 32% moderado, 24% no tiene estrés y el 8% tuvo estrés alto. Se complementa con **Díaz, F., et al (2019)**, en su estudio, “Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores del hospital Solidaridad”, observó que el estrés laboral, el 80% fue moderado y el 20% leve. Se asemeja con **Rodríguez, D., y García, M. (2021)**, en su estudio “El estrés y clima laboral del personal de una empresa en la ciudad de Iquitos”, observó que el 56,6% tuvo bajo nivel de estrés, 22,4% estrés, 19,7% nivel intermedio y el 1,3% nivel alto de estrés.

Los resultados del clima laboral muestran que el 46,3% tuvo un clima laboral medio; el 32,9% favorable, 13% desfavorable, 5,6% muy favorable y el 2,3% muy desfavorable. Se complementa con **Valverde, C., y Martillo, B. (2021)**, en su estudio “Clima organizacional y estrés laboral en una empresa de Contact Center”, mostró que, el 48% dijo ser bueno, el 49% regular y el 3% pésimo. Se complementa con **Calahorrano, O. (2019)**, en su estudio “Identificación de los niveles de Estrés Laboral y su relación con el Clima Organizacional del Personal de una Unidad Educativa Fiscal”, observó el 45% indicó que el nivel es alto, 32,5% nivel muy bajo, y el 22,5% nivel medio. Se complementa con **Salazar, G., y Samanamud, M. (2022)**, realizó un estudio “Estrés laboral y clima organizacional en agentes de seguridad de una empresa”, observó el 72,73% manifiesta que el nivel es muy favorable y el 27,27% favorable. Se complementa con **Cutti, M. (2022)**, en su estudio “El clima organizacional y su relación con el estrés laboral en la Financiera Confianza S. A. A”, observó los colaboradores tienen una percepción de nivel alto en el clima organizacional. Se asemeja con **Araujo, M., y Tenorio, M. (2021)**, desarrolló un estudio “Clima organizacional y el estrés laboral en colaboradores en el centro vacunatorio

Vacuna Car”, observó el 59,1% el nivel del clima es moderado, 31,8% clima bajo y el 9,1% clima alto. Coincide con **Concha, I., y Aguilar, D. (2020)**, desarrolló un estudio “Estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores del centro de salud Carmen de la Legua”, observó que el 58,5% por mejorar y el 41,5% dijo que era saludable. Se complementa con **Liza, J. (2020)**, en su investigación, Estrés laboral y clima organizacional en los colaboradores de la empresa Buen Vivir S.A.C”, observó que el 77% de los trabajadores manifiesta que el nivel es alto, 23% nivel medio. Coincide con **Ccahuana, G. (2019)**, desarrolló un estudio “Estrés laboral y clima organizacional en la institución educativa N° 56435 de Miraflores-Espinar”, observó que el clima laboral, el 60% dijo que era regular, 28% bueno y el 12% deficiente. Coincide con **Díaz, F., et al (2019)**, desarrollaron un estudio, “Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores del hospital Solidaridad”, el 60% fue regular, 33% alto y el 7% nivel bajo. Coincide con **Rodríguez, D., y García, M. (2021)**, desarrolló un estudio “El estrés y clima laboral del personal de una empresa en la ciudad de Iquitos”, observó que el 42,1% nivel medio, 39,5% favorable, 9,2% desfavorable, 7,9% muy favorable y 1,3% muy desfavorable.

Al relacionar el estrés y clima laboral, no se encontró relación significativa entre el estrés y clima laboral ( $X^2 = 12,990$ ;  $gl = 8$ ;  $p = 0,112$ ). Coincide con **Concha, I., y Aguilar, D. (2020)**, desarrolló un estudio “Estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores del centro de salud Carmen de la Legua”, observó que no existe relación entre el estrés laboral y el clima organizacional ( $Rho = 0,173$ ;  $p = 0,280$ ). Coincide con **Cutti, M. (2022)**, en su estudio “El clima organizacional y su relación con el estrés laboral en la Financiera Confianza S. A. A”, observó que no existe relación entre las variables estrés laboral y clima organizacional.

Al relacionar el estrés y los componentes del clima laboral, se encontró relación significativa entre el estrés y el componente autorrealización ( $X^2 = 19,167$ ;  $gl = 8$ ;  $p = 0,014$ ), no se encontró relación



significativa entre el estrés y el componente involucramiento ( $X^2 = 8,850$ ;  $gl = 8$ ;  $p = 0,355$ ), se evidencia relación significativa entre el estrés laboral y el componente supervisión ( $X^2 = 24,747$ ;  $gl = 8$ ;  $p = 0,002$ ), no se encontró relación significativa entre el estrés laboral y la comunicación ( $X^2 = 13,115$ ;  $gl = 8$ ;  $p = 0,108$ ), evidencia relación estadística significativa entre el estrés laboral y condiciones ( $X^2 = 20,751$ ;  $gl = 8$ ;  $p = 0,008$ ). Se complementa con **Salazar, G., y Samanamud, M. (2022)**, realizó un estudio “Estrés laboral y clima organizacional en agentes de seguridad de una empresa”, observó relación con Autocorrelación ( $r = -0,282$ ;  $p = 0,063$ ); Compromiso laboral ( $r = 0,347$ ;  $p = 0,021$ ); Supervisión ( $r = -0,327$ ;  $p = 0,030$ ); Comunicación ( $r = -0,281$ ;  $p = 0,065$ ); y Condiciones ( $r = -0,313$ ;  $p = 0,038$ ).

Al relacionar las características sociodemográficas con el estrés laboral, se encontró relación significativa entre el sexo ( $p = 0,013$ ) y sede ( $p = 0,007$ ) con el estrés laboral y las variables edad, estado civil no se encuentran relacionadas ( $p > 0,05$ ).

Al relacionar las características sociodemográficas con el clima laboral, se encontró relación significativa entre la sede ( $p = 0,001$ ) y el clima laboral, sin embargo, la edad, estado civil y sexo no se relacionan.

## 5.2. Conclusiones

1. La Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de agua potable y alcantarillado de Loreto S.A, tuvo nivel medio respecto al clima laboral y los trabajadores presentaron en 73,6% nivel leve de estrés.
2. No se encontró relación estadística entre el estrés y el clima laboral en los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de agua potable y alcantarillado de Loreto S.A. en la Región Loreto, 2023.
3. Se evidencia relación significativa entre el estrés y el componente autorrealización, ya que los trabajadores manifiestan que hay oportunidades de progresar en la institución, esto indica que los superiores se preocupan por el éxito de sus colaboradores, valorándose los niveles de desempeño.
4. No se encontró relación significativa entre el estrés y el componente involucramiento laboral, ya que algunos trabajadores no se identifican con la organización, ya que se sienten confundidos por la diversidad de canales de comunicación que presenta la empresa, y no todas las tareas de trabajo son estimulantes para los trabajadores.
5. Se evidencia relación significativa entre el estrés y el componente supervisión, ya que en la empresa mejoran los métodos de trabajo y la evaluación que se brinda ayuda a mejorar la labor, los colaboradores manifiestan su motivación y alegría al saber que se les capacita para ejecutar una labor.
6. No existe relación significativa entre el estrés y el componente comunicación, ya que la comunicación no va dirigida a suplir necesidades ya sean colectivas o personales, como resolver

dificultades, transmitir ideas, en ocasiones no se puede conversar con directivos.

7. Evidencia relación entre el estrés y el componente condiciones en el trabajo, ya que los colaboradores no son afectados de manera negativa en su salud, porque están conformes con el horario, salario, y se tiene un equilibrio entre la vida personal y el trabajo. Asimismo, los compañeros se apoyan entre sí, y pueden tomar decisiones en labores de responsabilidad.
8. Se encontró relación significativa entre el sexo y la sede con el estrés laboral en los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de agua potable y alcantarillado de Loreto S.A. en la Región Loreto, 2023.
9. Se evidencia relación significativa entre la sede y el clima laboral en los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de agua potable y alcantarillado de Loreto S.A. en la Región Loreto, 2023.

### **5.3. Recomendaciones**

1. A la Gerencia, implementar talleres de intervención sobre el estrés con la finalidad que el trabajador comprenda que es una respuesta emocional o física que puede ser causada por las mismas tensiones y demandas, afectando el clima laboral donde debe existir un ambiente emocional y psicológico adecuado que impacta en su productividad.
2. Brindar un entrenamiento regular a los Jefes de Área en habilidades de liderazgo que incluyan técnicas de gestión del estrés, empatía y comunicación efectiva. Un liderazgo sólido influye positivamente en el bienestar de los empleados.
3. Motivar a los supervisores a seguir un enfoque participativo en lugar de autoritario. La participación activa de los empleados en la toma de decisiones aumenta la satisfacción laboral y reduce el estrés.
4. Fomentar canales de comunicación donde los empleados expresen sus preocupaciones, sugerencias de forma confidencial. Esto puede ayudar a abordar problemas antes de que se conviertan en fuentes significativas de estrés.
5. Ofrecer capacitación en gestión del tiempo para ayudar a los empleados a establecer prioridades y a manejar eficientemente su carga de trabajo.
6. Fomentar una cultura de respeto y tolerancia en la que todas las opiniones sean valoradas y respetadas, independientemente del género. Esto contribuirá a un ambiente laboral más positivo y menos estresante.
7. Crear un ambiente con instalaciones adecuadas y seguras.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adecco. (26 de diciembre de 2019). *Importancia de un buen clima laboral*. Recuperado de <https://blog.adecco.com.mx/2019/12/26/importancia-buen-clima-laboral/>
- Araujo, M., y Tenorio, M. (2021). *Clima organizacional y estrés laboral en colaboradores en el centro de vacunación Vacuna Car (tesis de grado)*. Lima, Perú: Universidad Peruana Las Américas.
- Bizneo. (3 de junio de 2020). *11 consejos para mejorar el clima laboral de tu oficina*. Recuperado de [https://www.bizneo.com/blog/clima-laboral/#Que\\_es\\_el\\_clima\\_laboral](https://www.bizneo.com/blog/clima-laboral/#Que_es_el_clima_laboral)
- Brunet, L. (1999). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Trillas.
- Brunet, L. (2004). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Trillas.
- Business School. (28 de junio de 2018). *Tipos de estrés laboral y saber reconocerlos*. Recuperado de <https://www.grupoioe.es/tipos-de-estres-laboral/>
- Calahorrano, O. (2019). *Identificación de los niveles de Estrés Laboral y su relación con el Clima Organizacional del Personal Docente de Educación Básica de una Unidad Educativa Fiscal (tesis maestro)*. Quito, Ecuador: Universidad Central del Ecuador.
- Carrasco, S. (2017). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos.
- Cayetano, H. (2021). *Estrés laboral y su relación con el clima organizacional en la PEA ocupada (tesis de grado)*. Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Ccahuana, G. (2019). *Estrés laboral y clima organizacional en la institución educativa N° 56435 de Miraflores. (tesis de maestro)*. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Clínica Universidad de Navarra. (2023). *Edad*. Recuperado de <https://www.cun.es/diccionario-médico/términos/edad>
- Concha, I., y Aguilar, D. (2020). *Estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores del centro de salud Carmen de la Legua. (tesis de maestro)*. Callao, Perú: Universidad Nacional del Callao.

- Consultoría de Empresas AYCE. (16 de octubre de 2019). *¿Qué es el estrés laboral y por qué aparece?* Recuperado de <https://www.aycelaborytax.com/blog/consecuencias-del-estres-laboral-para-tu-empresa/>
- Contreras, K. (2022). *Estrés laboral y clima laboral en trabajadores de una empresa privada. (tesis de grado)*. Lima, Perú: Universidad Autónoma del Perú.
- Cortes, N. (27 de diciembre de 2022). *Cinco factores que influyen en el clima laboral*. Recuperado de <https://www.geovictoria.com/es-pe/blog/recursos-humanos/factores-que-influyen-en-el-clima-laboral/#Comunicacio%CC%81n-transparente-y-abierta>
- Cutti, M. (2022). *El clima organizacional y su relación con el estrés laboral en la Financiera Confianza S. A. A. (tesis de grado)*. Huancayo, Perú: Universidad Continental.
- Chang, C. (13 de junio de 2020). *Sepa cómo mantener un clima laboral positivo en tiempos de confinamiento*. Recuperado de <https://andina.pe/agencia/noticia-sepa-como-mantener-un-clima-laboral-positivo-tiempos-confinamiento-801410.aspx>
- Díaz, F., Guevara, S., y Vidaurre, W. (2019). Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores del hospital Solidaridad, Chiclayo. *UCV-HACER. Revista de Investigación y Cultura*, 8 (1), 31-40.
- Empresa Actual.com. (30 de setiembre de 2021). *Clima organizacional. Qué es y por qué hay que tenerlo en cuenta*. Recuperado de <https://www.empresaactual.com/clima-organizacional/>
- García, M. (9 de diciembre de 2021). *El estrés laboral: definición, causas y consecuencias para la salud*. Recuperado de <https://www.neuronup.com/psicologia/el-estres-laboral-definicion-causas-y-consecuencias-para-la-salud/>
- Gómez, D. (19 de enero de 2023). *Clima laboral: definición, importancia, factores y tipos*. Recuperado de <https://blog.hubspot.es/service/que-es-clima-laboral>
- Gonzáles, V. (13 de marzo de 2020). *¿Sabes qué es el clima laboral y para qué sirve? ¡Puede afectar a tu empresa!* Recuperado de <https://www.occ.com.mx/blog/clima-laboral-que-es/>

- Hernández, J. (3 de noviembre de 2022). *Efectos del estrés laboral en las empresas y sus trabajadores*. Recuperado de <https://blog.sodexo.com.mx/blog/efectos-del-estres-laboral>
- Hernández, R; Fernández, C y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de <https://bit.ly/1SgDw7f>. México: Mc Graw Hill.
- Human Pull. (15 de setiembre de 2022). *Qué es el clima laboral en una empresa y cómo medirlo*. Recuperado de <https://www.humanpull.com/clima-laboral/>
- Info Capital Humano. (2018). *70% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral*. Recuperado de <https://infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/70-de-los-trabajadores-peruanos-sufren-estres-laboral/>
- Instituto Nacional de Salud Pública. (21 de octubre de 2015). *Los riesgos del estrés laboral para la salud*. Recuperado de <https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html>
- Instituto Nacional de las Mujeres. (2023). *Sexo*. Recuperado de <https://campusgenero.inmujeres.gob.mx/glosario/terminos/sexo>
- Ivancevich M., y Matteson, J. (1989). *Estrés y Trabajo: Una perspectiva gerencial*. 2a. ed.,. México: Editorial Trillas Serie: Teoría y práctica organizacional.
- Johnson, J. y Hall, E. (1988). Tensión laboral, lugar de trabajo apoyo social y enfermedad cardiovascular: un estudio transversal de una muestra aleatoria de la población activa Sueca. *Am J Public* 78(10), 1.336-1.342.
- Juárez, B. (28 de julio de 2022). *El 80% de las personas en la región no se siente comprometida con su trabajo*. Recuperado de <https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/EI-80-de-las-personas-en-la-region-no-se-siente-comprometida-con-su-trabajo-20220727-0093.html>
- Karasek, R. (1979). emandas laborales, libertad de decisión laboral y tensión mental: implicaciones para el rediseño del trabajo. *Administradores Sci Q*, 24, 285-308.
- Karasek, R. y Theorell, T. (1990). *Trabajo saludable: Estrés ,Productividad, y la reconstrucción del Trabajo*. USA: Libros Básicos.

- La Universidad en Internet. (20 de julio de 2021). *¿Qué es el clima laboral u organizacional y cómo fomentarlo?* Recuperado de <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/clima-laboral-organizacional/>
- Likert, R. (1968). *El factor humano de la empresa*. Bilbao: Deusto.
- Lisa, J. (2020). *Estrés laboral y clima organizacional en los colaboradores de la empresa del Buen Vivir SAC. (tesis de grado)*. Pimentel, Perú: Universidad Señor de Sipán.
- Lizama, N. (30 de enero de 2021). El Comercio. *¿Cómo repercutió el estrés laboral crónico en los peruanos y como afectará la nueva cuarentena?*, <https://elcomercio.pe/lima/como-repercutio-el-estres-laboral-cronico-en-los-peruanos-y-como-afectara-la-nueva-cuarentena-coronavirus-pan-de-mia-estres-laboral-trabajo-remoto-desempleo-cuarentena-covid-19-nczg-noticia/?ref=ecr>.
- Maset, J. (1 de junio de 2015). *Estrés laboral*. Recuperado de <https://cinfasalud.cinfa.com/p/estres-laboral/>
- Mavildo, A. (26 de agosto de 2022). *Consecuencias del estrés laboral*. Recuperado de <https://www.cursosfemxa.es/blog/estres-laboral>
- Muñoz, P. (2023). *El estrés laboral: qué es, causas y síntomas*. Obtenido de <https://www.nascia.com/estres-laboral-causas-sintomas/>
- Onofre, L. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas. (tesis de maestro)*. Quito, Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Organización Internacional de Trabajo. (14 de enero de 2020). *OIT - La prevención del estrés en el trabajo. Lista de comprobación*. Recuperado de <http://www.uco.es/catedraprevencion/index.php/es/doc-tecnica/psicosociologia/288-oit-la-prevencion-del-estres-en-el-trabajo-lista-de-comprobacion>
- Organización Mundial de la Salud. (21 de febrero de 2023). *Estrés*. Recuperado de <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress>
- Ortega, C. (2023). *¿Qué es el muestreo por conveniencia?* Recuperado de <https://www.questionpro.com/blog/es/muestreo-por-conveniencia/>



- Ortiz, K. (26 de setiembre de 2022). *Qué es el estrés laboral*. Recuperado de <https://blog.hubspot.es/sales/estres-laboral>
- Orellana, P. (1 de enero de 2021). *Sede*. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/sede.html>
- Paez, L. (17 de marzo de 2023). *4 tipos de estrés laboral que afectan tu productividad y cómo combatirlos*. Recuperado de <https://www.crehana.com/blog/reclutamiento-contratacion/tipos-estres-laboral/>
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL – SPC*. Lima, Perú.
- QuestionPro. (2023). *Clima Laboral: Qué es y cómo medirlo*. Recuperado de <https://www.questionpro.com/es/clima-laboral.html>
- Rodríguez, D., y García, M. (2021). *El estrés y clima laboral del personal de una empresa en la ciudad de Iquitos (tesis de grado)*. Iquitos, Perú: Universidad Científica del Perú .
- Salazar, G., y Samanamud, M. (2022). *Estrés laboral y clima organizacional en agentes de seguridad de una empresa durante la pandemia del COVID 19. (tesis de grado)*. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Sánchez, M. (23 de marzo de 2023). *Clima laboral: cuidar a las personas da buenos resultados*. Recuperado de <https://factorialhr.es/blog/clima-laboral/>
- Sánchez, J. (1 de agosto de 2021). *Puesto de trabajo*. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/puesto-de-trabajo.html>
- Seguridad Salud y Medio Ambiente. (13 de abril de 2018). *El estrés laboral: definición, causas, consecuencias y cómo prevenirlo*. Recuperado de <https://prevecon.org/es/el-estres-laboral-definicion-causas-consecuencias-y-como-prevenirlo/>
- Siegrist, J. (2022). Desequilibrio esfuerzo-recompensa en el trabajo y la salud. *Ciencia de Elsevier*, 261 - 291.
- Siegrist, J., Peter, R., Junge, A., Cremer, P., y Seidel, D. (1990). *ajo control de estado, alto esfuerzo en trabajo y cardiopatía isquémica: prospectiva evidencia de los hombres de cuello azul. Ciencias Sociales Med, 31(10), 1.127 - 1.134.*
- Suárez, A. (2013). *daptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima.*

*evista PsiqueMag. 2(1), Recuperado de <http://blog.ucvlima.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/8/8>, 33-50.*

- Tettamanti, M. (296 de abril de 2021). *Donde hay buen clima de trabajo, los resultados son mejores Apertura.* . Recuperado de <https://www.cronista.com/apertura-negocio/columnistas-apertura/donde-hay-buen-clima-de-trabajo-los-resultados-son-mejores/>
- Trujillo, B. (2017). *Funcionamiento Familiar e Inteligencia emocional en estudiantes de Quinto del Nivel Secundaria de la Institución Educativa 89004. (Tesis de Maestro).* Chimbote, Perú: Universidad César Vallejo.
- Valverde, C., y Martillo, B. (2021). *Clima organizacional y estrés laboral en una empresa de Contact Center de la ciudad de Guayaquil durante la pandemia producida por el COVID – 19. (tesis de grado).* Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Vega, S. (1998). *Riesgo psicosocial el modelo demanda-control apoyo social. Factores psicosociales y de organización.*

# **A N E X O S**

## Anexo I. Matriz de Consistencia

“Relación del nivel de estrés y clima laboral en trabajadores de una organización en la región Loreto, 2023”.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable e Indicadores	Metodología	Técnicas e Instrumentos	Fuentes de Información
<p><u>Problema general</u> ¿Cuál es la relación entre el estrés y clima laboral en los trabajadores de la E.P.S. SEDALORETO S.A. en la Región Loreto, 2023?</p> <p><u>Problemas específicos</u></p> <p>1. ¿Cuáles son las características socio demográficas (edad, sexo, cargo, área de trabajo y sede), en los trabajadores de la E.P.S. SEDALORETO S.A. en la Región Loreto, 2023?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación entre el estrés y el componente autorrealización del clima laboral en los trabajadores de la E.P.S. SEDALORETO S.A. en la Región Loreto, 2023?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación entre el</p>	<p><u>Objetivo general</u> Determinar la relación entre el estrés y clima laboral en los trabajadores de la E.P.S. SEDALORETO S.A. en la Región Loreto, 2023.</p> <p><u>Objetivos específicos</u></p> <p>1. Identificar las características socio demográficas (edad, sexo, cargo, área de trabajo y sede), en los trabajadores de la E.P.S. SEDALORETO S.A. en la Región Loreto, 2023.</p> <p>2. Establecer la relación entre el estrés y el componente autorrealización del clima laboral en los trabajadores de la E.P.S. SEDALORETO S.A. en la Región Loreto, 2023.</p> <p>3. Analizar la relación entre el estrés y el componente</p>	<p><u>Hipótesis general</u> Existe relación estadística entre el estrés y el clima laboral en los trabajadores de la E.P.S. SEDALORETO S.A. en la Región Loreto, 2023.</p> <p><u>Hipótesis específicas</u></p> <p>Existe relación estadística entre el estrés y el componente autorrealización del clima laboral en los trabajadores de la E.P.S. SEDALORETO S.A. en la Región Loreto, 2023.</p> <p>Existe relación estadística entre el estrés y el componente involucramiento en el trabajo del clima laboral en los trabajadores de la E.P.S. SEDALORETO S.A. en la Región Loreto, 2023.</p> <p>Existe relación estadística entre el estrés y el componente</p>	<p>Clima laboral</p> <p>(X)</p> <p><u>Autorrealización</u></p> <p>Oportunidades de progreso</p> <p>Aprendizaje y desarrollo</p> <p><u>Involucramiento laboral</u></p> <p>Comprometido con la institución</p> <p>Identificación con los valores</p> <p><u>Supervisión</u></p> <p>Apoyo</p> <p>Mejoras</p> <p><u>Comunicación</u></p> <p>Información precisa</p> <p>Fluidez</p> <p><u>Condiciones laborales</u></p> <p>Tecnología</p>	<p><u>Tipo</u> Cuantitativo, descriptivo, Observacional, Prospectivo, Analítico. método hipotético - deductivo</p> <p><u>Diseño</u> no experimental descriptivo correlacional</p> <p><u>Población</u> 328 trabajadores entre las sedes de Iquitos, Yurimaguas y Requena de la E.P.S. SEDALORETO S.A.</p> <p><u>Muestra</u> muestreo no probabilístico por conveniencia, siendo la muestra 328 trabajadores.</p> <p><u>Criterios de inclusión</u> Tener nacionalidad peruana</p> <p>Edad de 18 años a 69 años.</p> <p>Ambos sexos Trabajadores que</p>	<p><u>Técnica</u></p> <p>Encuesta</p> <p><u>Instrumentos</u></p> <p>Cuestionario</p> <p>Escala Clima laboral CI – SPC</p> <p>Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS</p>	<p>Adecco. (26 de diciembre de 2019). Importancia de un buen clima laboral. Recuperado de <a href="https://blog.adecco.com.mx/2019/12/26/importancia-buen-clima-laboral/">https://blog.adecco.com.mx/2019/12/26/importancia-buen-clima-laboral/</a></p> <p>Araujo, M., y Tenorio, M. (2021). Clima organizacional y estrés laboral en colaboradores en el centro de vacunación Vacuna Car (tesis de grado). Lima, Perú: Universidad Peruana Las Américas.</p> <p>Bizneo. (3 de junio de 2020). 11 consejos para mejorar el clima laboral de tu oficina. Recuperado de <a href="https://www.bizneo.com/blog/clima-laboral/#Que_es_el_clima_laboral">https://www.bizneo.com/blog/clima-laboral/#Que_es_el_clima_laboral</a></p> <p>Brunet, L. (1999). El clima de trabajo en las organizaciones. México: Trillas.</p> <p>Brunet, L. (2004). El clima de trabajo en las organizaciones. México: Trillas.</p>

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable e Indicadores	Metodología	Técnicas e Instrumentos	Fuentes de Información
<p>estrés y el componente involucramiento en el trabajo del clima laboral en los trabajadores de la E.P.S. SEDALORETO S.A. en la ciudad de Iquitos, 2023?</p> <p>4. ¿Cuál es la relación entre el estrés y el componente supervisión del clima laboral en los trabajadores de la E.P.S. SEDALORETO S.A. en la ciudad de Iquitos, 2023?</p> <p>5. ¿Cuál es la relación entre el estrés y el componente comunicación del clima laboral en los trabajadores de la E.P.S. SEDALORETO S.A. en la ciudad de Iquitos, 2023?</p> <p>6. ¿Cuál es la relación entre el estrés y el componente condiciones en el trabajo del clima laboral en los trabajadores de la E.P.S. SEDALORETO S.A. en la ciudad de Iquitos, 2023?</p>	<p>involucramiento en el trabajo del clima laboral en los trabajadores de la E.P.S. SEDALORETO S.A. en la ciudad de Iquitos, 2023.</p> <p>4. Analizar la relación entre el estrés y el componente supervisión del clima laboral en los trabajadores de la E.P.S. SEDALORETO S.A. en la ciudad de Iquitos, 2023.</p> <p>5. Establecer la relación entre el estrés y el componente comunicación del clima laboral en los trabajadores de la E.P.S. SEDALORETO S.A. en la ciudad de Iquitos, 2023.</p> <p>6. Identificar la relación entre el estrés y el componente condiciones en el trabajo del clima laboral en los trabajadores de la E.P.S. SEDALORETO S.A. en la ciudad de Iquitos, 2023</p>	<p>supervisión del clima aboral en los trabajadores de la E.P.S. SEDALORETO S.A. en la ciudad de Iquitos, 2023.</p> <p>Existe relación estadística entre el estrés y el componente comunicación del clima laboral en los trabajadores de la E.P.S. SEDALORETO S.A. en la ciudad de Iquitos, 2023.</p> <p>Existe relación estadística entre el estrés y el componente condiciones en el trabajo del clima laboral en los trabajadores de la E.P.S. SEDALORETO S.A. en la ciudad de Iquitos, 2023.</p>	<p>Remuneración</p> <p>Estrés Laboral (Y)</p> <p>Clima organizacional</p> <p>Trabajo no claro</p> <p>Falta de objetivos</p> <p>Estructura organizacional</p> <p>Estrés por informes</p> <p>Muchos documentos</p> <p>Territorio organizacional</p> <p>Espacio privado</p> <p>Falta de control</p> <p>Tecnología Limitado</p> <p>Falta de conocimiento</p> <p>Influencia del líder</p> <p>Falta de respeto</p> <p>Falta de confianza</p> <p>Falta de cohesión</p> <p>Parte del equipo</p> <p>Desorganización</p> <p>Respaldo del grupo</p> <p>No hay respaldo</p> <p>No protege</p>	<p>laboren en la E.P.S. SEDALORETO S.A. en la ciudad de Iquitos, 2023.</p> <p>Trabajadores contratados o nombrados</p> <p>Trabajadores que aceptaron el consentimiento informado.</p> <p>Criterios de exclusión</p> <p>Trabajadores que laboren en otra prestadora de servicios básicos de agua potable y alcantarillado.</p> <p>Mayores de 69 años</p> <p>Trabajadores que no aceptaron participar en la investigación</p>		

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable e Indicadores	Metodología	Técnicas e Instrumentos	Fuentes de Información
7. ¿Cuál es la relación entre las características socio demográficas y el estrés en los trabajadores de la E.P.S. SEDALORETO S.A. en la ciudad de Iquitos, 2023?	7. ¿Cuál es la relación entre las características socio demográficas y el estrés en los trabajadores de la E.P.S. SEDALORETO S.A. en la ciudad de Iquitos, 2023?	Existe relación estadística entre las características socio demográficas y el estrés en los trabajadores de la E.P.S. SEDALORETO S.A. en la ciudad de Iquitos, 2023				
8. ¿Cuál es la relación entre las características socio demográficas y el clima laboral en los trabajadores de la E.P.S. SEDALORETO S.A. en la ciudad de Iquitos, 2023?	8. ¿Cuál es la relación entre las características socio demográficas y el clima laboral en los trabajadores de la E.P.S. SEDALORETO S.A. en la ciudad de Iquitos, 2023?	Existe relación estadística entre las características socio demográficas y el clima laboral en los trabajadores de la E.P.S. SEDALORETO S.A. en la ciudad de Iquitos, 2023				

## Anexo II. Carta de Autorización Decanal



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

### RESOLUCIÓN DECANAL N° 1280-2023-FCS-UCP

San Juan, 22 de setiembre de 2023.

EL DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ

#### CONSIDERANDO:

Que, con RESOLUCIÓN DECANAL N° 949-2023-UCP-FCS (13/07/2023), se inscribe y designa Jurado Evaluador, conformado por los docentes:

↓ Psic. Mgr. Herminia Rosa de los Ríos Sosa	Presidente
↓ Psic. Mgr. Juan Alfonso Méndez del Águila	Miembro
↓ Psic. Elizabeth Guillen Galdós	Miembro

Del Proyecto de Tesis denominado: "RELACIÓN DEL NIVEL DE ESTRÉS Y CLIMA LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA ORGANIZACIÓN EN LA REGIÓN LORETO, 2023", presentada por los Bachilleres en Psicología: ANDY VALENTINO RAMIREZ INUMA Y MANUEL TANCHIVA SANGAMA.

Que, según informe de fecha 22 de setiembre de 2023, el Jurado Evaluador comunica a la Decanatura de esta Facultad que es procedente la ejecución y desarrollo del Proyecto de Tesis en mención, presentada por presentada por los Bachilleres en Psicología: ANDY VALENTINO RAMIREZ INUMA Y MANUEL TANCHIVA SANGAMA.

Que, conforme a las atribuciones establecidas en el Estatuto de la Universidad y el Reglamento de Grados, Títulos, Certificaciones de Pregrado, Posgrado y Distinciones Honoríficas.

#### SE RESUELVE:

Artículo Primero: AUTORIZAR, la Ejecución y Desarrollo del Proyecto de Tesis: denominado: "RELACIÓN DEL NIVEL DE ESTRÉS Y CLIMA LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA ORGANIZACIÓN EN LA REGIÓN LORETO, 2023", presentada por los Bachilleres en Psicología: ANDY VALENTINO RAMIREZ INUMA Y MANUEL TANCHIVA SANGAMA.

Artículo Segundo: COMUNICAR al Asesor de esta investigación al Psic. José Alberto Díaz Guerrero, la autorización de Ejecución del proyecto de tesis en mención.

Artículo Tercero: CONCLUIDA la Ejecución, presentar el Informe final de la Tesis.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ  
Facultad de Ciencias de la Salud  
Ricardo W. Chávez Chacaltana  
DECANO

Iquitos - Perú

Sede Tarapoto - Perú

Contáctanos:

065 - 26 1088 / 065 - 26 2240

Av. Abelardo Quiñones km. 2.5

Universidad Científica del Perú

www.ucp.edu.pe

Anexo III. Carta de presentación

Año de la unidad, la paz y el desarrollo

Iquitos 22 de febrero 2023

Sr.

Lic. José Luis García Cardich

Gerente General de la EPS SEDALORETO S.A.

Ciudad de Iquitos

**Asunto:** Solicita autorización para aplicación de instrumentos de investigación


De mi consideración:

A través de la presente le saludo cordialmente y paso a expresarle que, en mi calidad de Catedrático e investigador de la Universidad Científica del Perú, ubicada en la Av. Abelardo Quiñones 2.5 Km, sede principal en la ciudad de Iquitos, que teniendo conocimiento de su prestigiosa organización E.P.S. SEDALORETO S.A. en la ciudad de Iquitos, presento a los Bachilleres del Programa Académico de Psicología ANDY VALENTINO RAMIREZ INUMA, DNI 73367519 y MANUEL TANCHIVA SANGAMA, DNI 72441891, los cuales se encuentran en la etapa de aplicación de los instrumentos de su investigación de Tesis, titulada “Relación entre el nivel de estrés y clima laboral en trabajadores de una organización en la Región Loreto, 2023”.

Solicito a digno despacho autorizar el ingreso de los estudiantes para el recojo de la información requerida.

Conociendo su compromiso con la educación de nuestra región recurro a su persona para que consienta facilidades a los estudiantes.

Atentamente,



Jose Alberto Díaz Guerrero  
PSICOLOGO  
C.Ps.F. 9122

Lic. Psic. José Díaz Guerrero. Mgr

Catedrático Universidad Científica del Perú



Anexo IV. Carta de autorización

**EPS SEDALORETO S.A.**



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Iquitos, 10 de marzo de 2023.

**CARTA N° 298-2023-EPS SEDALORETO S.A.-GAF-RR.HH.**

Señores:

**MANUEL TANCHIVA SANGAMA**  
**ANDY VALENTINO RAMIREZ INUMA**

Presente. -

**ASUNTO:** AUTORIZACION PARA INGRESO A LA EPS SEDALORETO S.A.

**Ref.** : Solicitud S/N de fecha 22/02/2023  
Prov. N° 511-EPS SEDALORETO S.A.-GG  
Prov. N° 950-EPS SEDALORETO S.A. GAF

Mediante el presente, saludo a ustedes y en atención a los documentos de la referencia, se les **OTORGA la AUTORIZACION** para el ingreso a esta entidad, para el levantamiento de información que consideren necesario en sus etapa de aplicación de los instrumentos de su investigación de Tesis titulada "Estrés y Clima laboral en una organización en la ciudad de Iquitos año 2023"

Sin otro particular, me suscribo de ustedes,

Atentamente,



**CPC. JASSIL R. FERNANDEZ TORRES**  
**Jefe (e) Recursos Humanos**  
**EPS SEDALORETO S.A.**

BRH/SC

## Anexo IV. Consentimiento informado

Iquitos 17 de marzo 2023

El propósito de esta ficha de consentimiento informado es promover en los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participante.

La presente investigación es conducida por los Bachilleres en Psicología. ANDY VALENTINO RAMIREZ INUMA, DNI 73367519 y MANUEL TANCHIVA SANGAMA, DNI 72441891, de la Universidad Científica Del Perú. El objetivo de esta investigación es determinar la relación entre el estrés y clima laboral en los trabajadores de la E.P.S. SEDALORETO S.A. en la Región Loreto, 2023.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas del instrumento de evaluación, Escala del estrés laboral OIT-OMS y la escala de clima laboral, les tomará aproximadamente de 15 a 20 minutos.

La participación de este estudio es voluntaria, la información que se recoja será confidencial y no se utilizara para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Las respuestas a los instrumentos serán codificadas por lo tanto serán anónimas.

Si existirán dudas sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en el. Si alguna de las preguntas del instrumento le parece incomodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por los Bachilleres ANDY VALENTINO RAMIREZ INUMA, DNI 73367519 y MANUEL TANCHIVA SANGAMA, DNI 72441891. He sido informado (a) que la meta de este estudio es determinar la relación entre el estrés y el clima laboral de los trabajadores.

---

Firma

DNI:

## Anexo V. Declaración de autenticidad

Iquitos, 30 de mayo de 2023

Por el presente documento, los bachilleres en Psicología, ANDY VALENTINO RAMIREZ INUMA DNI 73367519 y MANUEL TANCHIVA SANGAMA DNI 72441891, en calidad de autores de la tesis titulada: "RELACIÓN DEL NIVEL DE ESTRÉS Y CLIMA LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA ORGANIZACIÓN EN LA REGIÓN LORETO, 2023" para optar el título profesional de Licenciado en Psicología que otorga la Universidad Científica del Perú, DECLARO EN HONOR A LA VERDAD:

1. Que, el presente trabajo de tesis es de mi exclusiva autoría y en el mismo no existe plagio de ninguna naturaleza, en especial copia de otro trabajo de tesis o similar presentado por cualquier persona ante otra Universidad.
2. Dejo expresa constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo, por lo que no he asumido como propia las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos o del internet.
3. Asimismo, afirmo que he leído el documento de tesis en su totalidad y soy plenamente consciente de todo su contenido.
4. Asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento y soy consciente que este compromiso de fidelidad de la tesis tiene connotaciones éticas, pero también de carácter legal.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Facultad y de la Universidad Científica del Perú, así como las acciones legales correspondientes.

-----  
Br. Andy Ramirez Inuma  
DNI N° 73367519

-----  
Br. Manuel Tanchiva Sangama  
DNI N° 72441891

## Anexo VI. Instrumentos de recolección de datos

### Ficha técnica Clima laboral

	Ficha Técnica Escala Clima Laboral CL - SPC
Autor	Psicóloga Sonia Palma Carrillo 2004
Administración	Individual o colectiva
Tiempo	15 a 20 minutos
Aplicación	Trabajadores con dependencia laboral
Descripción	Cuestionario con 50 preguntas tipo Likert, presenta cinco factores Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales
Tipificación	Baremos percentiles general para muestra total, por sexo, jerarquía laboral y tipo de empresa. (Muestra Peruana: Lima Metropolitana)
Validez	Se empleó el análisis factorial exploratorio teniendo un KMO= 0,980 lo que evidencia adecuación de la muestra para efectos del análisis factorial, consiguiendo una esfericidad de Bartlett 44751,69; $p=0,000$ , posteriormente se efectuó el análisis de extracción con las comunidades adecuadas, finalmente el análisis exploratorio con rotación varimax determinando 50 ítems de los 66 que eran, la versión final del instrumento, en él se determinan correlaciones positivas y significativas ( entre los cinco factores de Clima Laboral, confirmando la validez del instrumento.
Confiabilidad	Se analizó mediante el SPSS, con los métodos Alfa de Cronbach y Split Half de Guttman se estimó la confiabilidad, evidenciando correlaciones de .97 y .90 respectivamente; lo que permite refiere de una alta consistencia interna de los datos y permite afirmar que el instrumento es confiable.

Fuente: (Palma, S., 2004)

### Ficha sociodemográfica

Sexo: masculino ( ) Femenino ( )

Edad: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Sede: \_\_\_\_\_

### Escala clima laboral

Estimado trabajador

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted recuenta. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

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

N°	Ítems	1	2	3	4	5
1	Existen oportunidades de progresar en la institución					
2	Se siente compromiso con el éxito en la organización.					
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos con el trabajo.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					

8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros					
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la Organización, se afrontan y superan los obstáculos.					
30	Existe una buena administración de los recursos.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					

32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La Organización fomenta y promueve la comunicación.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36	La Organización promueve el desarrollo del personal.					
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la Organización.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
46	Se reconoce los logros en el trabajo.					
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la Organización.					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la Organización.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

## Ficha técnica estrés laboral

	Ficha técnica escala de Estrés laboral
Diseñado	OMS-OIT.
Sustentada	Ivancevich, M, y Matteson, J. (1989)
Adaptado en el Perú	Ángela Suárez Tunanñaña (2013)
Aplicación	Individual y colectiva.
Tiempo de aplicación	15 min.
Descripción	El cuestionario consta de 25 ítems, agrupados en siete dimensiones que definen los aspectos principales del estrés laboral: Clima organizacional, Estructura organizacional, Territorio organizacional, Tecnología, Influencia del líder, Falta de cohesión y Respaldo del grupo.
Confiabilidad	La confiabilidad del instrumento se obtuvo con el método Alpha de Cronbach y se obtuvo 0.9218, lo cual sugiere una alta adecuación del instrumento para la población en estudio
Validez	La prueba KMO (0.915) nos muestra un nivel adecuado de los ítems para continuar con el análisis. Su esfericidad es de 2581.93 para 276 grados de libertad y reporta 0.000 de significancia; lo cual hace pertinente el análisis factorial confirmatorio. Después de tres iteraciones se obtuvieron dos factores que explican el 43.55% de la varianza total, constituidos con ítems de peso factorial superior a 0.37 y cuya validez relevante es de 65% en el cuestionario en general. Al primer factor se le denominó Condiciones Organizacionales y presentó 65% de validez relevante (promedio de la raíz de las comunalidades), en este factor están 21 ítems que en el original valoran la estructura, la cohesión y respaldo del grupo laboral. En tanto que el segundo factor llamado Procesos Administrativos tiene 4 ítems que en el original se refieren a trámites y procesos administrativos de la organización, el cual presentó 64% de validez relevante

Fuente: (Suárez, 2013)



## Instrumento estrés laboral

Estimado trabajador

El presente cuestionario tiene por finalidad medir el nivel de estrés laboral de los trabajadores. Recuerda No hay respuesta mala o buena sólo necesitamos conocer tu percepción.

Lee cada pregunta y responde, según corresponde.

A continuación, lee las afirmaciones y marca con un aspa (x) si estás de acuerdo o en desacuerdo, según la siguiente leyenda:

1	2	3	4	5	6	7
<b>Nunca</b> es fuente de estrés	<b>Rara veces</b> es fuente de estrés	<b>Ocasionalmente</b> es fuente de estrés	<b>Algunas veces</b> es fuente de estrés	<b>Frecuentemente</b> es fuente de estrés	<b>Generalmente</b> es fuente de estrés	<b>Siempre</b> es fuente de estrés

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 E.P.S. SEDALORETO S.A 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 E.P.S. SEDALORETO S.A 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 E.P.S. SEDALORETO S.A y tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés							
7	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa E.P.S. SEDALORETO S.A 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 E.P.S. SEDALORETO S.A 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 mi 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								

### Niveles y rangos del cuestionario estrés laboral

Dimensiones	Leve	Moderado	Alto
Clima organizacional	4 – 12	13 – 20	21 – 28
Estructura organizacional	4 – 12	13 - 20	21 – 28
Territorio organizacional	3 – 9	10 – 15	16 – 21
Tecnología	3 – 9	10 – 15	16 – 21
Influencia del líder	4 – 12	13 - 20	21 – 28
Falta de cohesión	4 – 12	13 – 20	21 – 28
Respaldo del grupo	3 – 9	10 – 15	16 - 21
Estrés laboral	25 – 81	82 - 131	132 - 175

SEXO	EDAD	CARGO	AREA DE TRABAJO	SEDE
M	49	Administrativo	Administración Zonal Requena	Requena
F	68	Administrativo	Administración Zonal Requena	Requena
M	40	Administrativo	Administración Zonal Requena	Requena
M	47	Administrativo	Administración Zonal Requena	Requena
F	26	Administrativo	Administración Zonal Requena	Yurimaguas
M	44	Administrativo	Administración Zonal Requena	Requena
M	48	Administrativo	Administración Zonal Requena	Requena
M	53	Administrativo	Administración Zonal Requena	Requena
M	64	Administrativo	Administración Zonal Requena	Requena
M	54	Administrativo	Administración Zonal Requena	Requena
M	49	Administrativo	Administración Zonal Requena	Requena
M	48	Administrativo	Administración Zonal Requena	Requena
M	48	Administrativo	Administración Zonal Requena	Requena
F	49	Administrativo	Administración Zonal Requena	Requena
F	56	Administrativo	Administración Zonal Requena	Requena
M	38	Administrativo	Dpto. Catastro Comercial	Iquitos
M	47	Administrativo	Dpto. Catastro Comercial	Iquitos
M	57	Administrativo	Dpto. Catastro Comercial	Iquitos
M	56	Administrativo	Dpto. Catastro Comercial	Iquitos
M	31	Administrativo	Dpto. Catastro Comercial	Iquitos
F	49	Administrativo	Dpto. Catastro Comercial	Iquitos
M	53	Administrativo	Dpto. Catastro Comercial	Iquitos
M	53	Administrativo	Dpto. Catastro Comercial	Iquitos
M	62	Administrativo	Dpto. Catastro Comercial	Iquitos
M	61	Almacenes	Dpto. Catastro Comercial	Iquitos
M	56	Almacenes	Dpto. Catastro Comercial	Iquitos
F	38	Almacenes	Dpto. Catastro Comercial	Iquitos
M	57	Apoyo en Laboratorio	Dpto. Catastro Comercial	Iquitos
M	49	Asesor Legal	Dpto. Catastro Comercial	Iquitos
M	30	Asesor Legal	Dpto. Catastro Comercial	Iquitos
M	40	Asesor Legal	Dpto. Comercialización	Iquitos
M	60	Asesor Legal	Dpto. Comercialización	Iquitos
F	39	Asistente Social	Dpto. Comercialización	Iquitos
F	45	Cajero	Dpto. Comercialización	Iquitos
M	54	Cajero	Dpto. Comercialización	Iquitos
M	58	Cajero	Dpto. Comercialización	Iquitos
M	50	Catastro	Dpto. Comercialización	Iquitos
F	47	Catastro	Dpto. Comercialización	Iquitos
M	40	Catastro	Dpto. Comercialización	Iquitos
M	48	Chofer	Dpto. Comercialización	Iquitos
M	33	Chofer	Dpto. Comercialización	Iquitos
M	32	Chofer	Dpto. Comercialización	Iquitos

M	66	Chofer	Dpto. Comercialización	Iquitos
M	49	Chofer	Dpto. Contabilidad	Iquitos
M	36	Chofer	Dpto. Contabilidad	Iquitos
M	57	Chofer	Dpto. Contabilidad	Iquitos
M	43	Chofer	Dpto. Contabilidad	Iquitos
M	36	Chofer	Dpto. Contabilidad	Iquitos
M	43	Chofer	Dpto. Contabilidad	Iquitos
F	56	Chofer	Dpto. Contabilidad	Iquitos
F	60	Chofer	Dpto. Contabilidad	Iquitos
M	58	Chofer	Dpto. de Redes de Agua y Alcantarillado	Iquitos
M	64	Contabilidad	Dpto. de Redes de Agua y Alcantarillado	Iquitos
M	64	Contabilidad	Dpto. de Redes de Agua y Alcantarillado	Iquitos
F	33	Contabilidad	Dpto. de Redes de Agua y Alcantarillado	Iquitos
M	64	Contabilidad	Dpto. de Redes de Agua y Alcantarillado	Iquitos
M	35	Control de Calidad	Dpto. de Redes de Agua y Alcantarillado	Iquitos
M	43	Control de Calidad	Dpto. de Redes de Agua y Alcantarillado	Iquitos
M	44	Control de Calidad	Dpto. de Redes de Agua y Alcantarillado	Iquitos
M	63	Digitador	Dpto. de Redes de Agua y Alcantarillado	Iquitos
M	48	Digitador	Dpto. de Redes de Agua y Alcantarillado	Iquitos
M	52	Digitador	Dpto. de Redes de Agua y Alcantarillado	Iquitos
M	40	Digitador	Dpto. de Redes de Agua y Alcantarillado	Iquitos
M	56	Digitador	Dpto. de Redes de Agua y Alcantarillado	Iquitos
M	64	Especialista en Comunicación Social	Dpto. de Suministros y Servicios Generales	Iquitos
M	54	Especialista en Expedición de Resoluciones	Dpto. Distribución	Iquitos
M	48	Especialista en Microbiología	Dpto. Distribución	Iquitos
M	35	Especialista en Planeación Estrategica	Dpto. Distribución	Iquitos
F	62	Especialista en Planeación Estrategica	Dpto. Distribución	Iquitos
M	47	Especialista en Programación y Control Financiero	Dpto. Distribución	Iquitos
F	65	Gerente	Dpto. Distribución	Iquitos

F	65	Gerente	Dpto. Distribución	Iquitos
F	25	Gerente	Dpto. Distribución	Iquitos
M	69	Gerente	Dpto. Distribución	Iquitos
M	64	Gerente	Dpto. Distribución	Iquitos
M	51	Gestor de Cobranza	Dpto. Distribución	Iquitos
M	37	Gestor de Cobranza	Dpto. Distribución	Iquitos
M	64	Ingenieria	Dpto. Distribución	Iquitos
M	56	Ingenieria	Dpto. Distribución	Iquitos
M	43	Ingenieria	Dpto. Distribución	Iquitos
M	57	Inspección de Consumo	Dpto. Distribución	Iquitos
M	63	Inspección de Consumo	Dpto. Distribución	Iquitos
F	45	Inspección de Consumo	Dpto. Distribución	Iquitos
M	43	Inspección de Consumo	Dpto. Distribución	Iquitos
F	37	Inspector de Campo	Dpto. Distribución	Iquitos
F	32	Inspector de Campo	Dpto. Distribución	Iquitos
M	53	Inspector de Reclamos	Dpto. Distribución	Iquitos
M	58	Jefe (a) de Departamento	Dpto. Distribución	Iquitos
M	40	Jefe (e) de Departamento	Dpto. Distribución	Iquitos
M	47	Jefe (e) de Departamento	Dpto. Distribución	Iquitos
F	35	Jefe (e) de Departamento	Dpto. Distribución	Iquitos
M	42	Jefe (e) de Departamento	Dpto. Distribución	Iquitos
M	38	Jefe (e) de Departamento	Dpto. Distribución	Iquitos
M	55	Jefe (e) de Departamento	Dpto. Distribución	Iquitos
M	52	Jefe (e) de Departamento	Dpto. Distribución	Iquitos
M	45	Jefe (e) de Departamento	Dpto. Electromecanica	Iquitos
M	42	Jefe (e) de Departamento	Dpto. Electromecanica	Iquitos
M	25	Jefe (e) de Departamento	Dpto. Electromecanica	Iquitos
M	35	Jefe (e) de Departamento	Dpto. Electromecanica	Iquitos
M	64	Jefe (e) de Departamento	Dpto. Electromecanica	Iquitos
F	43	Jefe (e) de Departamento	Dpto. Electromecanica	Iquitos
F	51	Jefe (e) de Departamento	Dpto. Electromecanica	Iquitos
F	51	Jefe (e) de Departamento	Dpto. Electromecanica	Iquitos
M	39	Jefe (e) de Departamento	Dpto. Electromecanica	Iquitos
M	44	Jefe (e) de Departamento	Dpto. Electromecanica	Iquitos
M	63	Jefe (e) de Departamento	Dpto. Electromecanica	Iquitos
M	40	Jefe (e) de Departamento	Dpto. Electromecanica	Iquitos
M	49	Jefe (e) de Departamento	Dpto. Electromecanica	Iquitos
M	67	Jefe (e) de Departamento	Dpto. Electromecanica	Iquitos
M	55	Jefe de la Oficina de Imagen	Dpto. Electromecanica	Iquitos
M	36	Labores Comerciales	Dpto. Estudio y Proyectos	Iquitos
M	62	Labores Comerciales	Dpto. Facturación y Cobranza	Iquitos
M	46	Labores Comerciales	Dpto. Facturación y Cobranza	Iquitos
M	66	Labores Comerciales	Dpto. Facturación y Cobranza	Iquitos

F	41	Labores Operacionales	Dpto. Facturación y Cobranza	Iquitos
M	62	Medición	Dpto. Facturación y Cobranza	Iquitos
M	48	Medición	Dpto. Facturación y Cobranza	Iquitos
M	64	Medición	Dpto. Facturación y Cobranza	Iquitos
M	43	Notificador de Resoluciones	Dpto. Facturación y Cobranza	Iquitos
F	64	Notificador de Resoluciones	Dpto. Facturación y Cobranza	Iquitos
M	46	Operario	Dpto. Facturación y Cobranza	Iquitos
M	27	Operario	Dpto. Facturación y Cobranza	Iquitos
F	55	Operario	Dpto. Facturación y Cobranza	Iquitos
M	46	Operario	Dpto. Facturación y Cobranza	Iquitos
M	48	Operario	Dpto. Facturación y Cobranza	Iquitos
M	37	Operario	Dpto. Facturación y Cobranza	Iquitos
M	38	Operario	Dpto. Facturación y Cobranza	Iquitos
M	40	Operario	Dpto. Facturación y Cobranza	Iquitos
F	23	Operario	Dpto. Facturación y Cobranza	Iquitos
F	55	Operario	Dpto. Facturación y Cobranza	Iquitos
M	56	Operario	Dpto. Facturación y Cobranza	Iquitos
M	59	Operario	Dpto. Facturación y Cobranza	Iquitos
M	65	Operario	Dpto. Facturación y Cobranza	Iquitos
M	54	Operario	Dpto. Facturación y Cobranza	Iquitos
M	51	Operario	Dpto. Facturación y Cobranza	Iquitos
M	47	Operario	Dpto. Facturación y Cobranza	Iquitos
M	51	Operario	Dpto. Facturación y Cobranza	Iquitos
M	39	Operario	Dpto. Facturación y Cobranza	Iquitos
M	43	Operario	Dpto. Facturación y Cobranza	Iquitos
M	39	Operario	Dpto. Facturación y Cobranza	Iquitos
M	37	Operario	Dpto. Facturación y Cobranza	Iquitos
F	33	Operario	Dpto. Facturación y Cobranza	Iquitos
F	49	Operario	Dpto. Facturación y Cobranza	Iquitos
M	55	Operario	Dpto. Facturación y Cobranza	Iquitos
M	63	Operario	Dpto. Finanzas	Iquitos
M	38	Operario	Dpto. Finanzas	Iquitos
M	38	Operario	Dpto. Finanzas	Iquitos
M	49	Operario	Dpto. Medición	Iquitos
M	34	Operario	Dpto. Medición	Iquitos
M	34	Operario	Dpto. Medición	Iquitos
M	62	Operario	Dpto. Medición	Iquitos
M	37	Operario	Dpto. Medición	Iquitos
M	49	Operario	Dpto. Medición	Iquitos
M	62	Operario	Dpto. Medición	Iquitos
M	60	Operario	Dpto. Medición	Iquitos
M	65	Operario	Dpto. Medición	Iquitos
M	51	Operario	Dpto. Medición	Iquitos

F	49	Operario	Dpto. Medición	Iquitos
M	65	Operario	Dpto. Medición	Iquitos
M	38	Operario	Dpto. Medición	Iquitos
M	29	Operario	Dpto. Medición	Iquitos
M	38	Operario	Dpto. Medición	Iquitos
F	57	Operario	Dpto. Medición	Iquitos
F	38	Operario	Dpto. Medición	Iquitos
M	57	Operario	Dpto. Medición	Iquitos
M	39	Operario	Dpto. Medición	Iquitos
F	30	Operario	Dpto. Medición	Iquitos
M	39	Operario	Dpto. Medición	Iquitos
M	24	Operario	Dpto. Medición	Iquitos
M	28	Operario	Dpto. Medición	Iquitos
M	32	Operario	Dpto. Medición	Iquitos
M	69	Operario	Dpto. Medición	Iquitos
M	41	Operario	Dpto. Medición	Iquitos
F	62	Operario	Dpto. Medición	Iquitos
F	44	Operario	Dpto. Obras y Supervisión	Iquitos
M	51	Operario	Dpto. Obras y Supervisión	Iquitos
M	48	Operario	Dpto. Obras y Supervisión	Iquitos
F	42	Operario	Dpto. Obras y Supervisión	Iquitos
M	33	Operario	Dpto. Producción	Iquitos
M	43	Operario	Dpto. Producción	Iquitos
M	60	Operario	Dpto. Producción	Iquitos
F	59	Operario	Dpto. Producción	Iquitos
F	53	Operario	Dpto. Producción	Iquitos
M	34	Operario	Dpto. Producción	Iquitos
M	53	Operario	Dpto. Producción	Iquitos
M	42	Operario	Dpto. Producción	Iquitos
M	25	Operario	Dpto. Producción	Iquitos
M	69	Operario	Dpto. Producción	Iquitos
F	61	Operario	Dpto. Producción	Iquitos
M	31	Operario	Dpto. Producción	Iquitos
M	51	Operario	Dpto. Producción	Iquitos
M	45	Operario	Dpto. Producción	Iquitos
M	33	Operario	Dpto. Producción	Iquitos
F	38	Operario	Dpto. Producción	Iquitos
M	49	Operario	Dpto. Producción	Iquitos
M	66	Operario	Dpto. Producción	Iquitos
M	57	Operario	Dpto. Producción	Iquitos
M	44	Operario	Dpto. Producción	Iquitos
M	61	Operario	Dpto. Producción	Iquitos
M	43	Operario	Dpto. Producción	Iquitos



M	42	Operario	Dpto. Producción	Iquitos
M	52	Operario	Dpto. Producción	Iquitos
M	67	Operario	Dpto. Producción	Iquitos
M	50	Operario	Dpto. Producción	Iquitos
M	64	Operario	Dpto. Recursos Humanos	Iquitos
F	29	Operario	Dpto. Recursos Humanos	Iquitos
F	49	Operario	Dpto. Recursos Humanos	Iquitos
M	39	Operario	Dpto. Recursos Humanos	Iquitos
M	41	Operario	Dpto. Recursos Humanos	Iquitos
M	43	Operario	Dpto. Recursos Humanos	Iquitos
M	37	Operario	Dpto. Recursos Humanos	Iquitos
M	36	Operario	Dpto. Recursos Humanos	Iquitos
M	54	Operario	Dpto. Recursos Humanos	Iquitos
F	41	Operario	Dpto. Redes de Agua y Alcantarillado	Iquitos
F	61	Operario	Dpto. Redes de Agua y Alcantarillado	Iquitos
M	56	Operario	Dpto. Redes de Agua y Alcantarillado	Iquitos
F	66	Operario	Dpto. Redes de Agua y Alcantarillado	Iquitos
M	33	Operario	Dpto. Redes de Agua y Alcantarillado	Iquitos
M	42	Operario	Dpto. Redes de Agua y Alcantarillado	Iquitos
M	44	Operario	Dpto. Redes de Agua y Alcantarillado	Iquitos
M	40	Operario	Dpto. Redes de Agua y Alcantarillado	Iquitos
M	66	Operario	Dpto. Redes de Agua y Alcantarillado	Iquitos
M	50	Operario	Dpto. Redes de Agua y Alcantarillado	Iquitos
M	37	Operario	Dpto. Seguridad Industrial y Medio Ambiente	Iquitos
F	44	Operario	Dpto. Seguridad Industrial y Medio Ambiente	Iquitos
M	59	Operario	Dpto. Seguridad Industrial y Medio Ambiente	Iquitos
M	64	Operario	Dpto. Suministros y Servicios Generales	Iquitos
M	51	Operario	Dpto. Suministros y Servicios Generales	Iquitos
M	35	Operario	Dpto. Suministros y Servicios Generales	Iquitos
M	44	Operario	Dpto. Suministros y Servicios Generales	Iquitos

M	60	Operario	Dpto. Suministros y Servicios Generales	Iquitos
F	42	Operario	Dpto. Tramite Documentario, Archivo y Biblic	Iquitos
M	45	Operario	Dpto. Tramite Documentario, Archivo y Biblic	Iquitos
M	55	Operario	Dpto. Tramite Documentario, Archivo y Biblic	Iquitos
M	66	Operario	Dpto. Tramite Documentario, Archivo y Biblic	Iquitos
M	51	Operario	Gerencia Comercial	Iquitos
M	47	Operario	Gerencia de Administración y Finanzas	Iquitos
M	49	Operario	Gerencia de Administracion y Finanzas	Iquitos
M	45	Operario	Gerencia de Administracion y Finanzas	Iquitos
M	51	Operario	Gerencia de Asesoría Jurídica	Iquitos
M	38	Operario	Gerencia de Asesoría Jurídica	Iquitos
M	40	Operario	Gerencia de Asesoría Jurídica	Iquitos
M	67	Operario	Gerencia de Asesoría Jurídica	Iquitos
M	31	Operario	Gerencia de Ingnieria	Iquitos
M	66	Operario	Gerencia de Ingeniería	Iquitos
M	29	Operario	Gerencia de Ingeniería	Iquitos
F	51	Operario	Gerencia de Ingeniería	Iquitos
M	40	Operario	Gerencia de Ingeniería	Iquitos
M	62	Operario	Gerencia de Ingeniería	Iquitos
M	35	Operario	Gerencia de Ingeniería	Iquitos
M	67	Operario	Gerencia de Operaciones	Iquitos
F	47	Operario	Gerencia de Operaciones	Iquitos
M	25	Operario	Gerencia de Operaciones	Iquitos
M	53	Operario	Gerencia de Operaciones	Iquitos
M	41	Operario	Gerencia de Operaciones	Iquitos
M	43	Operario	Gerencia de Planificacion Estrategica y Presupuesto	Iquitos
M	64	Orientador de Atencion al Cliente	Gerencia de Planificaion Estrategica y Presupuesto	Iquitos
M	36	Redes de Agua y Alcantarillado	Gerencia de Planificaion Estrategica y Presupuesto	Iquitos
M	47	Redes de Agua y Alcantarillado	Gerencia de Planificaion Estrategica y Presupuesto	Iquitos
M	67	Responsable de Tesoreria	Gerencia de Planificaion Estrategica y Presupuesto	Iquitos
M	40	Secretaria	Gerencia General	Iquitos
M	48	Secretaria	Gerencia General	Iquitos
M	64	Secretaria	Gerencia Zonal Yurimaguas	Yurimaguas

M	35	Secretaria	Gerencia Zonal Yurimaguas	Yurimaguas
M	55	Secretaria	Gerencia Zonal Yurimaguas	Yurimaguas
M	37	Secretaria	Gerencia Zonal Yurimaguas	Yurimaguas
F	37	Secretaria	Gerencia Zonal Yurimaguas	Yurimaguas
F	32	Secretaria	Gerencia Zonal Yurimaguas	Yurimaguas
M	36	Secretaria	Gerencia Zonal Yurimaguas	Yurimaguas
M	40	Secretaria	Gerencia Zonal Yurimaguas	Yurimaguas
F	46	Sectorista Comercial	Gerencia Zonal Yurimaguas	Yurimaguas
F	60	Sectorista Comercial	Gerencia Zonal Yurimaguas	Yurimaguas
M	39	Sectorista Comercial	Gerencia Zonal Yurimaguas	Yurimaguas
M	27	Sectorista Comercial	Gerencia Zonal Yurimaguas	Yurimaguas
M	44	Sectorista Comercial	Gerencia Zonal Yurimaguas	Yurimaguas
M	53	Soldador	Gerencia Zonal Yurimaguas	Yurimaguas
M	57	Supervisor	Gerencia Zonal Yurimaguas	Yurimaguas
F	27	Supervisor	Gerencia Zonal Yurimaguas	Yurimaguas
M	31	Supervisor	Gerencia Zonal Yurimaguas	Yurimaguas
M	47	Supervisor	Gerencia Zonal Yurimaguas	Yurimaguas
M	56	Supervisor	Gerencia Zonal Yurimaguas	Yurimaguas
M	40	Supervisor	Gerencia Zonal Yurimaguas	Yurimaguas
F	53	Supervisor	Gerencia Zonal Yurimaguas	Yurimaguas
M	43	Supervisor	Gerencia Zonal Yurimaguas	Yurimaguas
M	63	Supervisor	Gerencia Zonal Yurimaguas	Yurimaguas
M	64	Supervisor	Gerencia Zonal Yurimaguas	Yurimaguas
M	51	Supervisor	Gerencia Zonal Yurimaguas	Yurimaguas
M	35	Supervisor	Gerencia Zonal Yurimaguas	Yurimaguas
M	63	Supervisor	Gerencia Zonal Yurimaguas	Yurimaguas
M	49	Supervisor	Gerencia Zonal Yurimaguas	Yurimaguas
M	55	Supervisor	Gerencia Zonal Yurimaguas	Yurimaguas
M	46	Supervisor	Gerencia Zonal Yurimaguas	Yurimaguas
M	57	Técnico de Soporte en Hardware y Software	Gerencia Zonal Yurimaguas	Yurimaguas
M	39	Técnico de Soporte en Hardware y Software	Gerencia Zonal Yurimaguas	Yurimaguas
M	64	Técnico de Soporte en Hardware y Software	Gerencia Zonal Yurimaguas	Yurimaguas
M	54	Técnico de Soporte en Hardware y Software	Gerencia Zonal Yurimaguas	Yurimaguas
M	51	Técnico de Soporte en Hardware y Software	Gerencia Zonal Yurimaguas	Yurimaguas
M	67	Técnico Electricista	Gerencia Zonal Yurimaguas	Yurimaguas
M	53	Técnico Electricista	Gerencia Zonal Yurimaguas	Yurimaguas
M	48	Técnico Electricista	Gerencia Zonal Yurimaguas	Yurimaguas
M	28	Técnico Electricista	Gerencia Zonal Yurimaguas	Yurimaguas
M	39	Tecnico en Analisis de Cortes	Gerencia Zonal Yurimaguas	Yurimaguas

M	60	Técnico en Archivo y Biblioteca	Gerencia Zonal Yurimaguas	Yurimaguas
M	55	Técnico en Archivo y Biblioteca	Gerencia Zonal Yurimaguas	Yurimaguas
M	36	Técnico en Compras y Logística	Gerencia Zonal Yurimaguas	Yurimaguas
M	45	Técnico en Control de Metodos	Gerencia Zonal Yurimaguas	Yurimaguas
F	60	Técnico en Control y Perdidas	Gerencia Zonal Yurimaguas	Yurimaguas
M	41	Técnico en Control y Perdidas	Gerencia Zonal Yurimaguas	Yurimaguas
M	53	Técnico en Cortes y Reconexiones	Gerencia Zonal Yurimaguas	Yurimaguas
M	57	Tecnico en Cortes y Reconexiones	Oficina de Control de Calidad	Iquitos
F	44	Técnico en Depuracion de Datos	Oficina de Control de Calidad	Iquitos
M	47	Técnico en Desarrollo personal	Oficina de Control de Calidad	Iquitos
M	55	Tecnico en Estudios de Marketing	Oficina de Control de Calidad	Iquitos
F	41	Técnico en Facturación	Oficina de Control de Calidad	Iquitos
M	67	Técnico en Finanzas	Oficina de Control de Calidad	Iquitos
M	63	Técnico en Limpieza y Desinfección	Oficina de Control Institucional	Iquitos
M	59	Técnico en Inspección para Factibilidades de Conexión	Oficina de Control Institucional	Iquitos
F	47	Técnico en Mantenimiento	Oficina de Control Interno	Iquitos
M	40	Técnico en Mantenimiento	Oficina de Control y Metodos	Iquitos
M	58	Técnico en Proceso Electromecanico	Oficina de Control y Metodos	Iquitos
M	54	Técnico en Proceso Eelectromecanico	Oficina de Imagen	Iquitos
M	35	Técnico en Recaudación	Oficina de Imagen	Iquitos
M	51	Técnico en Recaudación	Oficina de Imagen	Iquitos
M	56	Técnico en Recaudación	Oficina de Informatica	Iquitos
M	54	Técnico en Recaudación	Oficina de Informatica	Iquitos
F	38	Técnico en Recaudación	Oficina de Informatica	Iquitos
M	50	Técnico en Redes	Oficina de Informatica	Iquitos
M	55	Técnico en Valorización y Liquidación	Oficina de Informatica	Iquitos