UNIVERSIDAD
SAN IGNACIO
DE LOYOLA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Carrera de Administración de Empresas

EUSTRÉS LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN PSI DEL PERÚ S.A.C. Lima, 2019

Tesis para optar el Título profesional de Licenciado en Administración de Empresas

LOURDES ROSARIO FERRER ALCEVES

ANA HINOSTROZA RURUSH

Asesor:
Ernesto Ángel Gustavo Manfredi Gagliuffi

Lima – Perú
2020

Agradecimientos

A Dios por guiar e iluminar nuestras vidas siempre.

A nuestras madres Rosa y Neli por su apoyo incondicional.

A la empresa PSI del Perú por las facilidades brindadas y su colaboración para este trabajo.

Al asesor, quien con su dedicación y esfuerzo nos apoyó a culminar con éxito este proyecto.

Asimismo, a Milagros y Gabriela por su apoyo y orientación, a Javier por su amor y estar siempre presente; a Liz por su amistad, a Luz por su motivación y a Claudia por sus sabios consejos; muchas gracias por depositar su confianza en nosotras para alcanzar un objetivo más.

Gracias a aquellos que no están aquí, pero que ayudaron a que este gran esfuerzo se volviera realidad.

Resumen

El presente trabajo de investigación titulado eustrés laboral y clima organizacional en PSI del Perú S. A. C. Lima, 2019; tiene como objetivo principal establecer la relación entre el eustrés laboral y el clima organizacional en un grupo de trabajadores de PSI del Perú S. A. C. Con respecto a la metodología, la investigación fue de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional y de diseño no experimental de tipo transeccional. La muestra está conformada por todos los 25 trabajadores, dejando sin efecto el criterio de exclusión. El instrumento utilizado para la recolección de datos es un cuestionario de 21 preguntas con escala de tipo Likert que ha sido reconocido por tres expertos. Los resultados indican una moderada correlación positiva entre las variables eustrés laboral y clima organizacional; dado a que se obtuvo un p-value: 0,58%, con respecto al contraste de hipótesis se evidencia un p-value (0,002 < 0.05), por lo que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula; es decir, si existe relación entre el eustrés laboral y el clima organizacional en un grupo de trabajadores de PSI del Perú, se concluye que a mayor variación en el eustrés laboral mayor será el nivel del clima organizacional.

Palabras claves: Eustrés laboral, clima organizacional, eustresores internos, eustresores externos, compañerismo, aspectos físicos, autonomía, empatía y evaluación del desempeño.

Abstract

This current research entitled “Eustress at work and organizational climate in PSI of Peru SAC Lima, 2019” has as purpose to determine the relationship between the eustress at work and the organizational climate within a group of PSI of Peru SAC’s workers. In respect of the methodology, the investigation was a quantitative approach, a descriptive correlational and non-experimental transectional design. The sample is made up of all 25 workers, leaving the exclusion criterion without effect. The instrument used for the data collection is a questionnaire of 21 questions with Likert-type scale that was recognized by three experts. The results indicated a moderate positive correlation between the variables: eustress at work and organizational climate; given that a p-value was obtained: 0.58%, in relation to the hypothesis test, a p-value (0.002 <0.05) was evidenced, so there is sufficient statistical evidence to reject the null hypothesis, that is, there is a relationship between eustress at work and organizational climate in a group of PSI workers in Peru, it is come to the conclusion that the greater variation at eustress at work, the greater at the level of the organizational climate.

Keywords: Eustress at work, organizational climate, inner factor eustressors, external factor eustressors, companionship, physical aspects, autonomy, empathy and performance evaluation.

Índice

Introducción 1

Capítulo 1 2

1.1. Problema de investigación 2

Planteamiento del problema. 2

Formulación del problema. 3

Formulación del Problema General. 3

Formulación de los Problemas Específicos. 3

Justificación de la investigación. 4

Justificación Social. 4

Justificación Teórica. 4

Justificación Práctica. 4

Justificación Metodológica. 4

1.2. Marco referencial 4

Antecedentes. 4

Antecedentes Nacionales. 5

Antecedentes Internacionales. 8

Marco teórico 9

Estrés. 9

Estrés Laboral. 10

Tipos de estrés. 11

Distrés. 13

Eustrés. 13

Eustrés laboral. 15

Modelos Teóricos. 16

Modelo de Lazarus & Folkman. 16

Modelo Eustrés / Distrés. 17

Modelo Eustrés / Distrés. 18

Eustresores. 19

Clima Organizacional. 20

Teorías del Clima Organizacional. 22

Enfoques del clima organizacional. 22

Características del Clima Organizacional. 23

Importancia del clima organizacional. 25

Tipos de clima organizacional. 26
Consecuencias del clima organizacional. 27
Dimensiones del clima organizacional. 28
Términos empleados. 28
1.3. Objetivos e hipótesis 30
Objetivos. 30
Objetivo general. 30
Objetivos específicos. 30
Hipótesis. 30
Hipótesis principal. 30
Hipótesis específicas. 30
Capítulo 2 31
2.1. Metodología 31
Enfoque de investigación. 31
Tipo de investigación. 31
Nivel de Investigación. 31
Diseño de la investigación. 32
Variables. 33
Variable Independiente: Eustrés laboral. 33
Variable Dependiente: Clima Organizacional. 33
Muestra. 35
Población. 35
Censo. 35
Criterios de inclusión. 35
Instrumento de investigación. 35
Procedimiento de recolección de datos. 36
Método de análisis de datos. 37
Juicio de expertos. 37
Conclusión de la prueba piloto. 38
Análisis de validez y confiabilidad del instrumento. 38
Capítulo 3 40
3.1 Resultados 40
Discusión 77
Conclusiones 82

Recomendaciones 84
Referencias 86

Lista de tablas

Tabla 1 Operacionalización de Variables. 33
Tabla 2 Recolección de Información. 36
Tabla 3 Estadísticos descriptivos de las variables. 40
Tabla 4 Análisis de fiabilidad del instrumento. 41
Tabla 5 Resultado de la pregunta Nº01 43
Tabla 6 Resultado de la pregunta Nº02 44
Tabla 7 Resultado de la pregunta Nº03 45
Tabla 8 Resultado de la pregunta Nº04. 46
Tabla 9 Resultado de la pregunta Nº05. 47
Tabla 10 Resultado de la pregunta Nº06 48
Tabla 11 Resultado de la pregunta Nº07. 49
Tabla 12 Resultado de la pregunta Nº08 50
Tabla 13 Resultado de la pregunta Nº09. 51
Tabla 14 Resultado de la pregunta N°10. 52
Tabla 15 Resultado de la pregunta N°11. 53
Tabla 16 Resultado de la pregunta N°12. 54
Tabla 17 Resultado de la pregunta N°13 55
Tabla 18 Resultado de la pregunta N°14 56
Tabla 19 Resultado de la pregunta N°15. 57
Tabla 20 Resultado de la pregunta N°16. 58
Tabla 21 Resultado de la pregunta N°17. 59
Tabla 22 Resultado de la pregunta N°18. 60
Tabla 23 Resultado de la pregunta N°19 61
Tabla 24 Resultado de la pregunta N°20. 62
Tabla 25 Resultado de la pregunta N°21. 63
Tabla 26 Prueba de normalidad. 64
Tabla 27 Test estadístico de Chi cuadrado. 68
Tabla 28 Escala de valores 69
Tabla 29 Matriz de correlación de Spearman. 70
Tabla 30 Matriz de correlación entre dimensiones 70
Tabla 31 Resultado del análisis de correlación entre dimensiones. 71
Tabla 32 Correlación de eustresores externos y clima organizacional por edades 72

Tabla 33 Correlación de eustresores internos y clima organizacional por edades 73
Tabla 34 Correlación de eustresores externos y clima organizacional por años de labor 74
Tabla 35 Correlación de eustresores internos y clima organizacional por años de labor 75
Tabla 36 Análisis de fiabilidad del instrumento para la prueba piloto..... 99
Tabla 37 Resultado de la pregunta Nº 01. 100
Tabla 38 Resultado de la pregunta Nº 02. 101
Tabla 39 Resultado de la pregunta Nº 03. 102
Tabla 40 Resultado de la pregunta Nº 04 103
Tabla 41 Resultado de la pregunta Nº 05 104
Tabla 42 Resultado de la pregunta Nº 06 105
Tabla 43 Resultado de la pregunta Nº 07. 106
Tabla 44 Resultado de la pregunta Nº 08. 107
Tabla 45 Resultado de la pregunta Nº 09 108
Tabla 46 Resultado de la pregunta Nº 10 109
Tabla 47 Resultado de la pregunta Nº 11 110
Tabla 48 Resultado de la pregunta Nº 12. 111
Tabla 49 Resultado de la pregunta N°13. 112
Tabla 50 Resultado de la pregunta N°14. 113
Tabla 51 Resultado de la pregunta N°15. 114
Tabla 52 Resultado de la pregunta N°16 115
Tabla 53 Resultado de la pregunta N°17 116
Tabla 54 Resultado de la pregunta N°18. 117
Tabla 55 Resultado de la pregunta N°19. 118
Tabla 56 Resultado de la pregunta N°20. 119
Tabla 57 Resultado de la pregunta N°21. 120
Tabla 58 Estadístico de la prueba de Chi cuadrado del estudio piloto 121

Lista de figuras

Figura 1. Eustrés / distrés. 12
Figura 2. Modelo Lazarus & Folkman (1984)..... 17
Figura 3. Modelo Eustrés / Distrés (Gutiérrez, 1998). 18
Figura 4. Modelo Eustrés - Distrés. 19
Figura 5. Diseño de la investigación. 35
Figura 6. Población objetiva por rango de edades. 42
Figura 7. Población objetiva según género. 42
Figura 8. Población objetiva por tiempo de permanencia 43
Figura 9. Representación gráfica de la pregunta N°01. 44
Figura 10. Representación gráfica de la pregunta N°02. 45
Figura 11. Representación gráfica de la pregunta N°03. 46
Figura 12. Representación gráfica de la pregunta N°04. 47
Figura 13. Representación gráfica de la pregunta N°05. 48
Figura 14. Representación gráfica de la pregunta N°06. 49
Figura 15. Representación gráfica de la pregunta N°07. 50
Figura 16. Representación gráfica de la pregunta N°08. 51
Figura 17. Representación gráfica de la pregunta N°09. 52
Figura 18. Representación gráfica de la pregunta N°10. 53
Figura 19. Representación gráfica de la pregunta N°11. 54
Figura 20. Representación gráfica de la pregunta N°12. 55
*Figura 21.*Representación gráfica de la pregunta N°13. 56
*Figura 22.*Representación gráfica de la pregunta N°14. 57
Figura 23. Representación gráfica de la pregunta N°15. 58
*Figura 24.*Representación gráfica de la pregunta N°16. 59
Figura 25. Representación gráfica de la pregunta N°17. 60
Figura 26. Representación gráfica de la pregunta N°18. 61
Figura 27. Representación gráfica de la pregunta N°19. 62
Figura 28. Representación gráfica de la pregunta N°20. 63
Figura 29. Representación gráfica de la pregunta N°21. 64
Figura 30. Gráfica de prueba de normalidad. 66
Figura 31. Diagrama de disperción de variables. 70
Figura 32. Representación gráfica de la pregunta Nº01. 103

Figura 33. Representación gráfica de la pregunta Nº02 104
Figura 34. Representación gráfica de la pregunta N°03. 105
Figura 35. Representación gráfica de la pregunta N°04. 106
Figura 36. Representación gráfica de la pregunta N°05. 107
Figura 37. Representación gráfica de la pregunta N°06. 108
Figura 38. Representación gráfica de la pregunta N°07. 109
Figura 39. Representación gráfica de la pregunta N°08. 110
Figura 40. Representación gráfica de la pregunta N°09. 111
Figura 41. Representación gráfica de la pregunta N°10. 112
Figura 42. Representación gráfica de la pregunta N°11. 113
Figura 43. Representación gráfica de la pregunta N°12. 114
Figura 44. Representación gráfica de la pregunta N°13. 115
Figura 45. Representación gráfica de la pregunta N°14. 116
Figura 46. Representación gráfica de la pregunta N°15. 117
Figura 47. Representación gráfica de la pregunta N°16. 118
Figura 48. Representación gráfica de la pregunta N°17. 119
Figura 49. Representación gráfica de la pregunta N°18. 120
Figura 50. Representación gráfica de la pregunta N° 19 121
Figura 51. Representación gráfica de la pregunta N° 20. 122
Figura 52. Representación gráfica de la pregunta N° 21. 123
Figura 53. Recopilación de fotos. 138

Lista de anexos

Anexo 1 Matriz de consistencia 97
Anexo 2 Carta de autorización de la empresa PSI del Perú S.A.C. 100
Anexo 3 Encuesta piloto: Eustrés laboral y clima organizacional. 101
Anexo 4 Resultados de la prueba piloto. 103
Anexo 5 Encuesta aplicada: Eutrés laboral y clima organizacional. 125
Anexo 6 Ficha de validación de instrumentos (juicio de expertos). 126
Anexo 7 Recopilación de fotos. 138

Introducción

Las empresas se preocupan cada vez más por sus trabajadores porque reconocen que el colaborador es la pieza fundamental y el capital más importante para cualquier organización, ya que los trabajadores cumplen un papel clave en la realización de las tareas imprescindibles para el éxito de cualquier empresa; por ello resulta importante conocer y analizar el clima organizacional donde el colaborador se desenvuelve. La vida laboral está llena de altibajos que pueden ser estresantes a las exigencias del trabajo; sin embargo, estas exigencias pueden ser asumidas como un reto, que desafía las capacidades del colaborador.

El trabajo de investigación tuvo como objetivo principal establecer la relación entre el eustrés laboral y el clima organizacional en un grupo de trabajadores de la empresa PSI del Perú S.A.C., lo cual va a permitir conocer la correlación de las dimensiones y con ello descubrir la incidencia de una variable en la otra.

Los resultados van a servir para que la empresa PSI del Perú pueda plantear estrategias que le van a permitir repotenciar el cumplimiento de sus objetivos; asimismo se decide abordar este tema por los escasos estudios concernientes al eustrés laboral, por lo que este estudio va a servir como aporte para futuras investigaciones.

Este trabajo de investigación está conformado por tres capítulos: el primer capítulo describe: el problema de investigación, los antecedentes, el marco teórico, los objetivos y las hipótesis; el segundo capítulo describe: la metodología, el tipo y diseño, las variables en estudio, la muestra, el instrumento y la recolección de datos; finalmente en el tercer capítulo se describen los resultados obtenidos, las discusiones, conclusiones y recomendaciones.

Capítulo 1

1.1 Problema de investigación

Planteamiento del problema.

En la era de la globalización, las organizaciones son impulsadas a mejorar sus estándares de producción, por lo que suelen ser más exigentes con sus colaboradores; debido a esto, uno de los problemas más frecuentes en la población laboral es el estrés, por lo que distintas áreas del conocimiento han profundizado en esto. En Latinoamérica, un estudio reveló que el país con mayor nivel de estrés es Venezuela con un 63%, seguido por Ecuador con 54%, Panamá 49%, Honduras 34%, y los últimos países con menor frecuencia de estrés son Perú con 29% y Colombia con un 26%. (Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo, 2019).

La existencia del estrés laboral refiere a una cierta cantidad de presión en el colaborador, se clasifica en: el distrés laboral, aquel que fomenta motivaciones deficientes, absentismos y otros; y el eustrés laboral, referido al tipo de presión que impulsa el desempeño, la creatividad y la adaptación.

El talento humano cumple un papel importante en la realización de tareas necesarias, que contribuye al éxito de cualquier empresa, por lo que es importante conocer el ambiente donde se desenvuelve, este ambiente es un contexto único, definido como clima organizacional, el cual influye en el comportamiento y las motivaciones que poseen los colaboradores. (Iglesias y Sánchez, 2015).

PSI del Perú es una empresa peruana que pertenece al sector metalmecánico, se dedica a la fabricación de dispositivos y servicio de soporte técnico para la explotación de recursos de minerías subterráneas del país; asimismo exporta winches y palas neumáticas a países de Latinoamérica. PSI del Perú se caracteriza principalmente por un liderazgo transformacional; sus colaboradores en su mayoría técnicos operarios están

comprometidos con su labor, estos se encargan de desempeñar tareas complejas que cumplen altos estándares de calidad, lo cual podría resultar extenuante, pero se observa que los trabajadores suelen manifestar una respuesta positiva ante estas exigencias laborales.

Existen constantes estudios que tratan sobre la relación negativa del estrés en el trabajo; sin embargo, no se ha considerado la misma importancia a la relación positiva, técnicamente llamado eustrés laboral, prueba de esto son los escasos estudios que existen al respecto, además es preciso indicar que se ha observado la presencia del eustrés laboral en los colaboradores de PSI del Perú, asimismo brechas en el clima organizacional; estos son los motivos más relevante por lo que se ha considerado la exigencia de investigar si existe relación entre el eustrés laboral y el clima organizacional en la empresa, ya que este estudio va a aportar una información valiosa que va a contribuir con los planes estratégicos de la empresa PSI del Perú.

Formulación del problema.

Formulación del Problema General.

¿Habrá relación entre eustrés laboral y el clima organizacional en un grupo de trabajadores de PSI del Perú S. A. C. Lima, 2019?

Formulación de los Problemas Específicos.

¿Habrá relación entre los eustresores externos y el clima organizacional en un grupo de trabajadores de PSI del Perú S. A. C. Lima, 2019?

¿Habrá relación entre los eustresores internos y el clima organizacional en un grupo de trabajadores de PSI del Perú S. A. C. Lima, 2019?

Justificación de la investigación.

Justificación Práctica.

Este estudio se realiza porque existe la necesidad de conocer el eustrés laboral en los colaboradores y la incidencia en el clima organizacional de la empresa; esta información va a ser de utilidad para ajustar los puntos críticos que se registren en los resultados y así contribuir con los planes estratégicos de la empresa PSI del Perú.

Justificación Teórica.

La investigación va a orientar a los líderes de la organización acerca del eustrés laboral y el clima organizacional, proporcionando información relevante para que desarrollen estrategias que ayuden a fomentar el eustrés en los colaboradores y así generar un clima organizacional favorable.

Justificación Metodológica.

La investigación da a conocer la relación del eustrés laboral y el clima organizacional en la empresa PSI del Perú S. A. C, para esto se acudió al método científico, la técnica de la encuesta e instrumento confiable.

Justificación Social.

El estudio del eustrés laboral y el clima organizacional puede permitir reconocer que el eustrés es necesario para desarrollar las funciones de la vida cotidiana y producir el impulso para afrontar los desafíos en la vida laboral; además, de servir como aporte a futuras investigaciones.

1.2 Marco referencial

Antecedentes.

A continuación, se describen los aspectos importantes de estudios actuales en relación con el tema de eustrés laboral y el clima organizacional.

Antecedentes Nacionales.

Monzón y Vargas (2019) en su investigación propusieron determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el nivel de estrés de los trabajadores del Centro de Salud Rocchacc, Chincheros, Apurímac, 2018. La investigación fue cuantitativa, y de tipo correlacional. Con una muestra no probabilística conformada por 36 alumnos, se aplicaron el cuestionario del clima organizacional de la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y la escala de estrés laboral de Florencia Cecilia Sánchez. Los resultados muestran una correlación débil de r=-0.174, por lo que no existe relación entre el Clima organizacional y el estrés laboral. De igual manera indican en el análisis de los resultados de la investigación que "no existe relación significativa entre las variables, se acepta la Hipótesis nula".

Arqque y Bruno (2018) en su investigación propusieron determinar la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral del personal del Centro de Salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017. La investigación fue cuantitativa y de tipo descriptiva-correlacional. Con una muestra de 84 trabajadores, se aplicaron la Escala de Estrés de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Organización Mundial de Salud (OMS) y la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma. Los resultados obtenidos señalan un coeficiente Rho de Spearman fue 0.719, para los cuales la probabilidad de cometer el error tipo 1, es menor o igual a $\alpha = 0{,}05$; es decir existe relación entre las variables. De igual manera indican en el análisis de los resultados de la investigación que "existe correlación significativa entre las variables, por lo que se aprueba la hipótesis".

Muguruza (2018) tuvo como objetivo demostrar la influencia entre el estrés laboral y el clima organizacional en la empresa Inversiones Civiles Santa Rosa S. A. C. - Mallay 2017. El tipo de investigación fue de tipo descriptiva - correlacional. Con una

muestra de 20 colaboradores, se aplicó un cuestionario de 50 preguntas. Los resultados indican que se obtuvo una significación asintótica de 0.044 < 0.05., se demostró que sí existe relación entre las variables. Se concluyó que se acepta la hipótesis, con un grado de correlación de Pearson del 57.9%

Saldaña y Sánchez (2018) en su investigación propusieron determinar si existe relación significativa entre estrés laboral y clima organizacional en colaboradores de entidades públicas pertenecientes a la generación millennial de Tarapoto, 2018. La investigación fue de tipo correlacional. Con una muestra de 50 colaboradores de las micro redes de salud de centro de salud Morales, centro de salud de Huayco, centro de salud 9 de abril y Hospital Banda de Chiclayo, se aplicaron el cuestionario de estrés laboral (JSS) adaptado por Carlos Romero y la escala de clima laboral de Sonia Palma. Los resultados obtenidos indican que no se encontró relación significativa entre las variables ($r=.199$; $p<0.05$). De igual manera indican en el análisis de los resultados de la investigación que "se rechaza la hipótesis".

Silva y Aldave (2018) en su investigación propusieron determinar la influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en las enfermeras del Servicio de Emergencia el Hospital "Víctor Ramos Guardia" – Huaraz, 2018. La investigación fue cuantitativa y de tipo descriptiva-correlacional. Con una muestra de 34 enfermeros, se aplicaron dos encuestas, el cuestionario de clima organizacional del Ministerio de Salud y la Escala de satisfacción laboral validada por Sonia Palma. Los resultados obtenidos indican que el 55.9% de enfermeros percibe como bueno el clima organizacional, lo que explica que trabajan en un clima saludable, donde la cultura hospitalaria, el diseño del hospital y el potencial humano del servicio contribuyen a brindar una atención de salud de calidad. De igual manera indican en el análisis de los

resultados de la investigación que “la satisfacción laboral está influenciada por el clima organizacional”.

Arista y Baler (2017) en su investigación propusieron determinar la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en los docentes de la universidad nacional de San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho 2017. La investigación fue cuantitativa, y de tipo correlacional. Con una muestra conformada por 217 docentes, se aplicaron el cuestionario del clima organizacional para docentes y el cuestionario Escala de fuentes de Estrés en profesores universitarios. Los resultados más relevantes muestran un clima organizacional medio con más del 70% de aprobación y un 60% de docentes con un nivel de estrés laboral preocupante. De igual manera indican en el análisis de los resultados de la investigación que “no existe relación entre las variables”.

Cerrón (2017) tuvo como objetivo determinar si existe relación entre estrés laboral y clima organizacional de los trabajadores de salud de las Microredes de la Red de Salud Jauja 2017. La investigación fue descriptiva-correlacional. Con una muestra conformada por 150 trabajadores de las Microredes de la Red de Salud Jauja se aplicaron la escala de Burnout de Maslach de 22 preguntas y el cuestionario del clima organizacional del Ministerio de Salud (MINSA) de 28 preguntas. Los resultados indican que el nivel de estrés laboral se encuentra mayormente en un nivel bajo (54%), referente al clima organizacional se percibió un nivel por mejorar alto un (67.3%). Se concluyó que no existe relación entre las variables.

Coronado (2017) tuvo como objetivo determinar la relación entre clima organizacional y el estrés laboral en el área de emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco EsSalud de la ciudad del Cusco, 2016. La investigación fue cuantitativa y de tipo correlacional. Con una muestra de 84 trabajadores entre ellos médicos, enfermeras y técnicos, se aplicó un cuestionario que fue validado por tres

expertos. Los resultados indican que el valor de chi cuadrado es de 0,0488 < P = 0,05, por lo que se aprueba la hipótesis. Se concluyó que existe una relación significativa entre las variables.

Vidangos (2017) tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés laboral y satisfacción laboral de los trabajadores de las Empresas de Servicios de Saneamiento Básico Ambiental de la Región Puno – 2016. La investigación fue correlacional-explicativa. Con una muestra conformada por 123 trabajadores, representada por el total de empleados a plazo fijo, pertenecientes al régimen laboral del Decreto Legislativo N° 728; se aplicaron el inventario de burnout de Maslach y la escala general de satisfacción desarrollada por Cook, Wall y Warr. Los resultados indican que el nivel de estrés laboral destructivo es de 51.99% > 48.01% que manifiesta la realización personal como el eustrés. Se concluyó que existe una correlación negativa, mientras menos estrés laboral mayor satisfacción laboral.

Antecedentes Internacionales.

Lara y Jiménez (2019) en su investigación propusieron establecer la relación del estrés laboral con el clima organizacional del área de emergencia del Hospital de Latacunga. La investigación fue cuantitativa, y de tipo descriptiva-correlacional. Con una muestra de 82 trabajadores; 6 médicos especialistas, 24 médicos residentes, 35 enfermeras y 17 auxiliares de enfermería; se aplicaron el CoPsoQ Istas 21 y el cuestionario para la evaluación del clima laboral. Los resultados obtenidos indican que existe una relación directa entre las variables, el estrés es un factor influyente en el clima organizacional. De igual manera indican en el análisis de los resultados de la investigación que "el estrés laboral afecta el desempeño de los colaboradores de la organización, a mayor estrés se da un clima inestable y negativo, por lo que se acepta la hipótesis".

Pulluquitín (2019) tuvo como objetivo identificar la relación que existe entre el estrés laboral y la calidad de vida de los guardias de seguridad con turnos rotativos. La investigación fue cuantitativa de tipo correlacional. Con una muestra conformada por 30 personas de edad adulta, todos de género masculino entre las edades de 20 y 40 años, se aplicaron la escala de calidad de vida GENCAT y el cuestionario para el estrés laboral OIT-OMS. Los resultados constataron que el estrés laboral no tiene relación con la calidad de vida, por lo que se rechaza la hipótesis ($X2(1) = 0{,}068$, $p>0{,}05$). Se concluyó que no existe relación entre las variables, comprobándose la hipótesis nula, los niveles de estrés laboral que se hallaron fueron significativamente bajos.

Guangatal (2018) tuvo como objetivo analizar la incidencia que tiene el estrés de los colaboradores en el clima laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Matriz Ambato. La investigación fue mixta, modalidad biográfica – documental, de campo, tipo correlacional, descriptiva y explicativa. Con una muestra conformada por 54 colaboradores en las 5 empresas que conforman esta organización; se aplicó una encuesta de 15 preguntas que fue validada con el método Alpha de Cronbach. Los resultados indican que el estrés se relaciona con el clima laboral del personal aprobándose de esta manera la hipótesis alternativa. Se concluyó que existe una relación alta; muchos se ven afectados por el estrés y este afecta al clima laboral.

Marco teórico

Estrés.

Vidal explica que “Actualmente, el concepto de estrés se conoce con el nombre de activación biológica, esta es la respuesta natural del organismo cuando se enfrenta a novedades o demandas de su ecosistema natural y juega un importante papel en la supervivencia del individuo” (2019).

La Organización Mundial de Salud define al estrés como un conjunto de reacciones fisiológicas que dispone al organismo para la acción; es decir, la respuesta de un organismo a un cambio en el mundo exterior que lo rodea. (Álvarez, 2018).

El estrés es asociado con experiencias desagradables; sin embargo, por sí mismo no es destructor. Este se genera como respuesta a un nivel no apropiado de presión. El estrés involucra cualquier factor interno o externo que induce un aumento en el esfuerzo por parte de un ser humano para conservar un estado de equilibrio consigo y su ambiente. (Barradas et al., 2018).

El estrés es la tensión causada por situaciones agobiantes que originan trastornos psicológicos o reacciones psicosomáticas a veces grave. (La Real Academia Española, 2017).

Selye definió al estrés como una respuesta específica y normal del organismo ante una demanda del ambiente; es decir, una respuesta a cualquier situación biológica, física o psicosocial que las personas deben afrontar; entonces el estrés no es el estímulo, sino la reacción a este. En consecuencia, cada agente estresante puede provocar una respuesta positiva o una negativa. (Palacios & Montes, 2017).

El estrés bien gestionado es fisiológicamente necesario para mantener niveles de salud y rendimientos adecuados, lo que resulta vital para obtener el máximo partido las 24 horas. (Ruíz et al., 2017).

Estrés Laboral.

En la actualidad, el estrés laboral es uno de los temas de mayor preocupación y debe considerarse como el resultado de la interacción entre el individuo y su entorno. El estrés laboral es un desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad del trabajador para llevarlas a cabo". (Vidal, 2019).

El estrés laboral puede producirse en cualquier lugar de trabajo y afectar a cualquier colaborador, independiente del tamaño de la empresa, del rubro, del tipo de contrato o relación del trabajo. (Chiang, Riquelme & Rivas, 2018).

El estrés laboral es considerado como un problema de gran relevancia, ya que involucra el bienestar de los trabajadores y el cumplimiento de objetivos organizacionales. El estrés laboral está determinado por el diseño del trabajo, la organización y las relaciones laborales; se produce cuando las exigencias del trabajo sobrepasan las capacidades, necesidades y recursos de los trabajadores para confrontar demandas laborales. (La Organización Internacional de Trabajo, 2016).

El estrés laboral se puede aplicar a trabajadores con tareas de alta complejidad, puestos de grandes responsabilidades, tareas que exigen cualidades específicas, entre otros; ya que, se explica cómo actúa el trabajador ante diversas situaciones; por ejemplo; ciertos trabajadores conocedores de su escasa capacidad huyen ante algunas exigencias laborales; mientras que otros muestran un vivo interés, debido a que su experiencia manifiesta un frecuente desempeño exitoso. (Gonzales, 2006).

Tipos de estrés.

Son estresantes muchas de las situaciones que se viven a lo largo de la vida, tanto las positivas como las negativas, pero el estrés no siempre es nocivo; sino que, en muchas ocasiones, es el motor que impulsa a la acción para lograr metas en la vida; sin embargo, cuando el estrés es mantenido o alcanza niveles patológicos, sus consecuencias negativas pueden ser múltiples. (Vidal, 2019).

El estrés no siempre es malo, de hecho, la falta de estrés puede generar un estado de depresión. A tales efectos, se ha establecido dos tipos de estrés. Uno de estos es

positivo (eustrés) y el otro negativo (distrés). (El Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de México, 2016).

Desde el estudio clásico de Selye los términos eustrés y distrés han sido utilizados para referirse, respectivamente, al estrés saludable y nocivo (Zanelli, 2015). Aunque no se trata de dimensiones independientes, sino diferenciadas por la intensidad, regularidad y duración de la exposición a los agentes estresores. La diferencia entre eustrés y distrés es la evaluación de la situación por parte del individuo, más que la situación en sí (Lazarus, 1996).

El eustrés denota una situación en la cual el individuo logra lidiar con los estresores, y el distrés se caracteriza por una situación que demanda más de lo que el individuo dispone para enfrentarla.

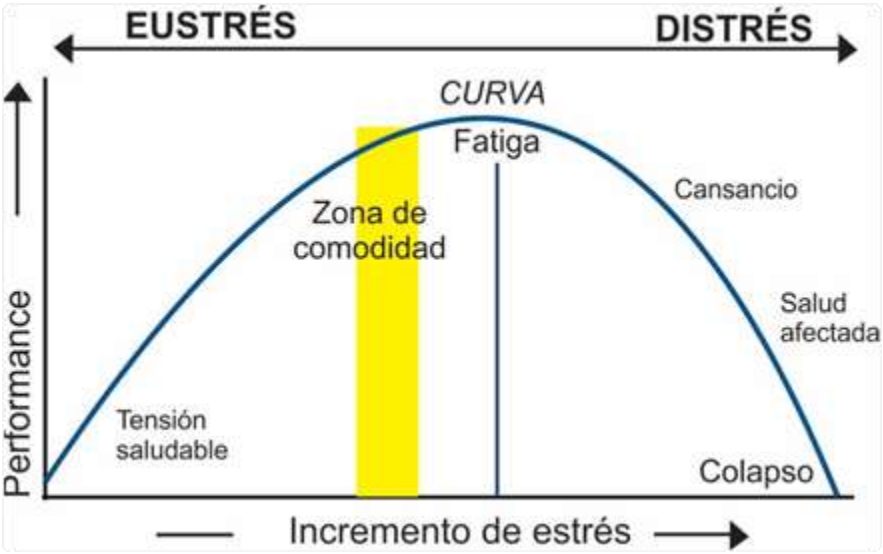


Figura 1. Eustrés / distrés.

Fuente: El estrés laboral: análisis y prevención (Vidal, V., 2019, p.18)

Distrés.

El estrés negativo; disminuye la capacidad de resolver los conflictos de forma adecuada. El responsable del cansancio y el que produce daños en el organismo. El que rompe la armonía entre el cuerpo y la mente, es en este tipo de estrés donde hay que poner las medidas preventivas para evitar su acción negativa y evitar sus terribles efectos a corto y largo plazo. (Vidal, 2019). Surge cuando el individo es incapaz de confrontar las exigencias de su entorno; genera desequilibrios provocando la disminución de la productividad y tiene consecuencias negativas para la salud psicológica y física.

El distrés es inevitable y ocasiona una desproporción de esfuerzo en relación a la carga, se acompaña siempre de un desorden fisiológico, acortamiento muscular e hiperactividad, en suma: envejecimiento prematuro. En la actualidad, se ha convertido al distrés y estrés en sinónimos. (Barradas et al., 2018).

Eustrés.

El Eustrés representa al estrés positivo y es considerado como el motor que estimula a la acción, Vidal explica que "El eustrés es bueno, agradable y constructivo. Responsable de la evolución humana, necesario para el desempeño de las funciones para el día a día". (2019, p.19). El eustrés conduce a una respuesta saludable, una persona en estado de eustrés emana equilibrio, bienestar y regocijo; asimismo, experiencias agradables. La carencia de eustrés puede dar como resultado un estado de depresión, por ende, el eustrés es la situación en la cual el bienestar mental y la buena salud física proporcionan que el cuerpo alcance y desarrolle su mayor potencial. (Barradas et al., 2018). El individuo con eustrés se caracteriza por su creatividad y motivación.

El eustrés es responder adecuadamente ante una adversidad o demanda. El cuerpo responde de manera adecuada acompañado de la mente, conciencia y equilibrio emocional ante una presión; es decir, se toma el tiempo de organizar y pensar, para poder hacer que la situación más adversa pueda ser una oportunidad de crecimiento. (Gonzales, 2018).

Cuando una persona percibe estímulos amenazantes su organismo genera eustrés, para favorecer la adaptación a los factores estresantes. Proceder con eustrés significa actuar de forma tranquila y serena, evitar las preocupaciones innecesarias y preferir las soluciones. (Gonzáles, Ruiz & Cufarfan, 2013).

El eustrés es un estado de conciencia, en el cual el pensamiento, emoción y sensación parecen organizarse para proporcionar un efecto general de alegría, satisfacción y energía vital. Asimismo, se puede comprender que el eustrés no solo incrementa la vitalidad, salud y energía, sino que facilita la toma de decisiones que permitirán llevar la iniciativa en el desarrollo como ser humano, permitiendo la capacidad de sentir la vida como una experiencia única y valiosa. (Prevención de Riesgos Laborales, 2007). El eustrés resulta de un suceso favorable y conduce a una respuesta sana.

El eustrés es aquella situación desafiante en la que el individuo tiene la seguridad de ser capaz de gestionar con éxito las demandas de su entorno, ya que cuenta con amplias posibilidades de control. (Gutiérrez, 2005).

En resumen, sobre las bases anteriores, cabe señalar que el eustrés es un estado en el cual se potencia el mejoramiento del nivel de conocimiento de las ejecuciones cognitivas que provee la motivación, la productividad y la satisfacción.

Eustrés laboral.

El eustrés laboral es deseable porque hace posible la activación y creatividad, maximiza el desempeño, estimula la adaptación a nuevas situaciones y el crecimiento personal en el trabajo. (Cruz et al., 2018).

Una situación adversa puede convertirse en enérgica y esto será de acuerdo a la personalidad del trabajador, no todo el mundo reacciona de igual forma ante un mismo evento. En el entorno de la cultura es una obligación personal a cualquier nivel laboral o no; conocerse a sí mismo, por lo que es un trabajo personal en principio de saber de uno y sus emociones: miedo, afecto, tristeza, enojo, alegría, entre otros. (Gonzales, 2018).

La persona con eustrés se caracteriza por ser creativo y motivado; es decir que se mantiene viviendo y trabajando. El individuo expresa y manifiesta sus talentos, su imaginación e iniciativa en forma única y original. Los estresantes positivos pueden ser: una gran alegría, éxito profesional, satisfacción de un trabajo agradable, entre otros. En resumen, el eustrés es un estado importante para la salud del ser humano, el cual resulta en una diversidad de beneficios y efectos positivos, que proporciona la motivación; por ejemplo: crear un trabajo de arte, crear una medicina o una teoría científica. Es un auxiliador para el crecimiento personal y profesional; por lo tanto, el eustrés es indispensable para el funcionamiento y desarrollo; por lo que no es posible concebir la vida sin estímulos externos, la ausencia de eustrés es la muerte. (Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de México, 2016).

El eustrés se manifiesta cuando la persona se adecua con éxito a las demandas de su entorno. En el ámbito laboral; por ejemplo, poseer cierta tensión para el colaborador es necesario y provechoso, ya que ayuda a estar alerta, a aprender y alcanzar los objetivos de la empresa. Gonzáles explica que “Si el trabajador, tras un periodo de

percepción y consideración adecuada, se siente poseedor de fuerzas y recursos suficientes para afrontar con éxito la tarea impuesta se tendrá un caso de eustrés" (2012, p. 43), además genera que las personas asuman las demandas como un reto.

El eustrés laboral se produce de una forma adaptativa, por lo que, las consecuencias no perjudican la salud integral del sujeto y su duración se acopla a la duración del estímulo estresor, por ejemplo: la respuesta de estrés que se desencadena durante el primer día de trabajo es adaptativa (eustrés) porque implica que se ha de estar alerta para atender los nuevos estímulos: tareas, jefes, compañeros, procedimiento de la empresa, etc. (Hargrove et al., 2011).

Modelos Teóricos.

La evolución del modelo de eustrés es el resultado de un modelo de superación del estrés.

Modelo de Lazarus & Folkman.

La generación de estrés es un proceso dinámico e interactivo en el que se le da una importancia significativa a un subproceso básico: apreciación de los estímulos, es decir, es el propio sujeto el que con su apreciación decide hasta qué punto un suceso le resulta positivo, negativo o irrelevante. (Lazarus & Folkman, 1984).

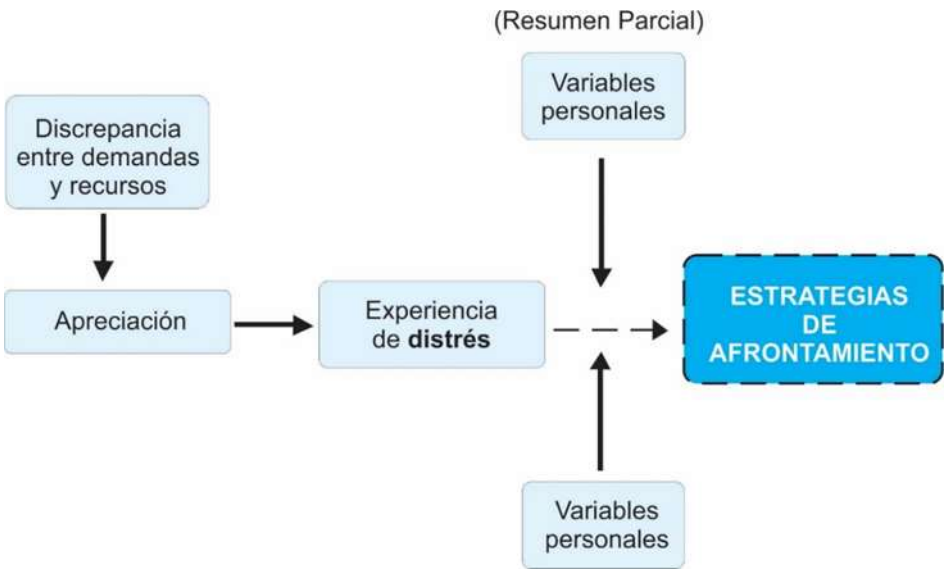


Figura 2. Modelo Lazarus & Folkman (1984)

Fuente: Gestión práctica de riesgos laborales (Gutiérrez, J., 2005, Nº. 19, p. 8-10).

Modelo Eustrés / Distrés.

Una ampliación del modelo de Lazarus y Folkman propone un modelo de Eustrés-Distrés, que trata, de una conceptualización en dos aspectos fundamentales: la superposición acumulativa de los sucesos (positivos o negativos) en la memoria del individuo y a interacción de equilibrio o desequilibrio entre ambas familias de sucesos; como variable de personalidad predictora del éxito en futuras situaciones de afrontamiento.

El primero, se refiere a la acumulación, fundamentalmente cuantitativa, que se produce en la memoria del individuo; tal acumulación de experiencias ha de influir de manera inevitable en la apreciación de las nuevas situaciones a las que se enfrenta en la vida, desde el recuerdo de las experiencias pasadas, lo cual agiliza el proceso de apreciación. El segundo, se refiere a la interacción entre ambos grupos o familias de sucesos; la hipótesis que se realiza es de manera parecida a una balanza: los aspectos positivos se acumulan unidos entre sí y enfrentados a los aspectos negativos. (Gutiérrez, 2005).

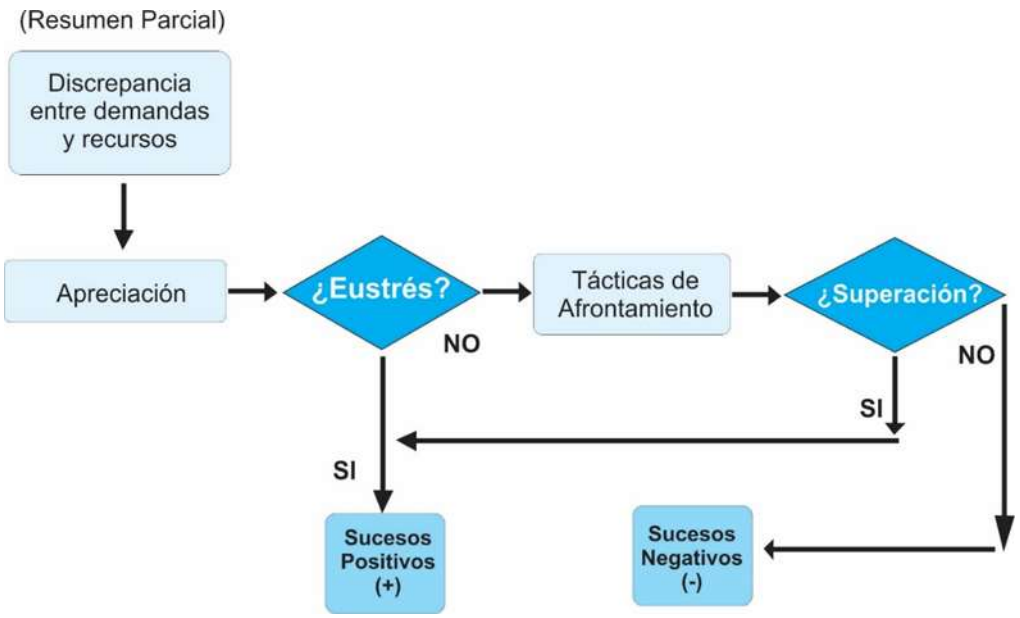


Figura 3.Modelo Eustrés / Distrés (Gutiérrez, 1998).

Recuperado de Gestión práctica de riesgos laborales (Gutiérrez, J., 2005, Nº. 19, p. 8-10).

Modelo Eustrés / Distrés.

Una ampliación del modelo de Gutiérrez, donde propone la hipótesis de las situaciones eustresantes (generadoras de eustrés) y las distresantes (generadores de distrés) se acumulan en la memoria del individuo pasando a formar parte de su vivencia experimental e influyendo en su carácter y temperamento; es decir, las experiencias en las que se ha superado una prueba difícil son retenidas en un hipotético "acumulador positivo", de tal forma que, al volver a enfrentarse con una situación similar se incrementa de forma significativa la percepción de los recursos.

Este modelo introduce la posibilidad hipotética de un "juego de balanza" cualitativo entre las percepciones positivas y negativas; es decir, cada persona "sabe" en qué tipo de situación cuenta con recursos suficientes para hacerle frente con posibilidades de éxito. Ese juego de balancín entre los acumuladores positivos y negativos afecta de forma inevitable el carácter y las percepciones de las situaciones que realice el sujeto. (Gonzales, 2006).

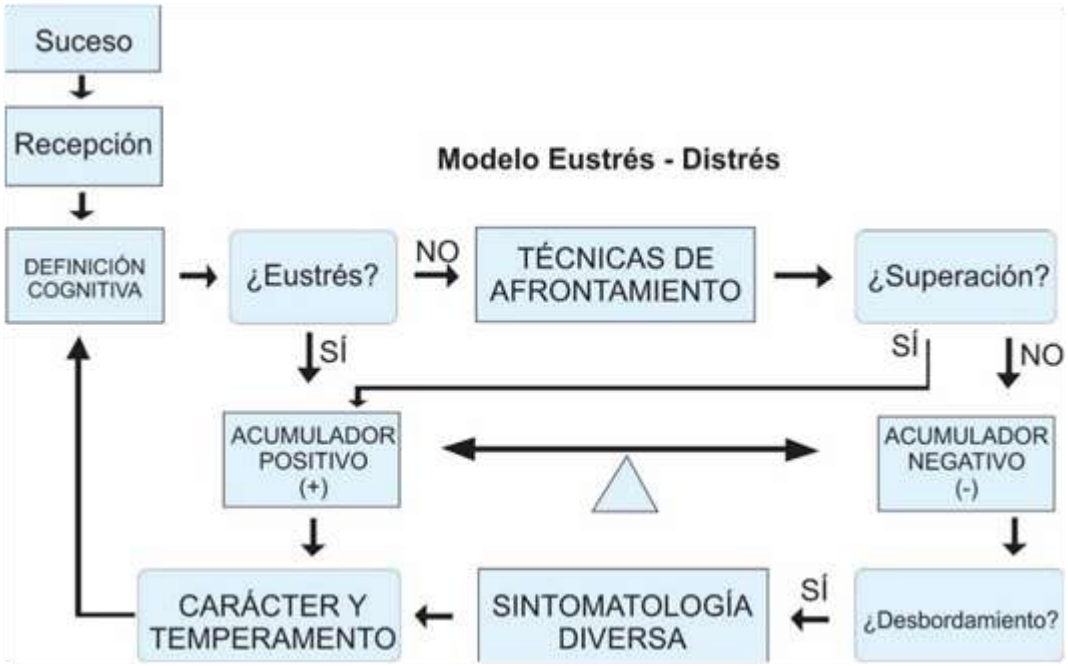


*Figura 4.*Modelo Eustrés - Distrés.

Recuperado de Manejo del estrés (Gonzales, M., 2006, p. 44).

Eustresores.

Los eustresores conocidos como estresores positivos son los estímulos, situaciones o condiciones que generan eustrés. Al respecto, son considerados instrumentos o palancas que la persona puede usar para desplazar las resistencias que se hallan en su entorno. Estas variables ambientales y/o personales, las cuales fortifican el bienestar psicofísico del individuo y sus defensas ante las situaciones de desorden. La función que ejerzan va a depender de su aparición de un momento u otro del proceso por lo que podrá ser modulador, interventor, predispuesto y/o desencadenante. Las cuales se clasifican:

- Los eustresores externos: apoyo social, ayuda profesional, actividades eustresantes, etc.
- Los eustresores internos, aquellos que conforman características de la personalidad del sujeto pueden resumirse en los que Antonovsky denominó “Fuerzas

salutogénicas": la personalidad resistente, el locus de control interno, propio sentido de la coherencia, la tolerancia a la ambigüedad, la autoeficacia, la personalidad tipo B, entre otros. (Gutiérrez, 1999).

Los eustresores internos y externos constituyen barreras que ayudan a mejorar la adaptación, también a minimizar las consecuencias o resultados de las situaciones de distrés.

Clima Organizacional.

El clima organizacional comprende a todos los componentes internos del ambiente de trabajo, su naturaleza está en cómo se define, conforma y establece una empresa. Se centra en las percepciones que se comparten de los atributos de esta y en la influencia de esa percepción sobre la relación de la organización con sus trabajadores y grupos de interés (Cortés & Leal, 2019). Los colaboradores de distintitas empresas pueden tener percepciones similares, pero lo que les hace diferentes son las relaciones interpersonales.

El clima organizacional está conformado por características que son relativamente estables en una organización y permanentes en el tiempo; se diferencian de una empresa a otra y de un área a otra dentro de una misma organización. (Iglesias & Torres, 2018).

La administración se ocupa de analizar en su conjunto al elemento humano y su comportamiento, actitud, incluso a la motivación; que puede responder de manera positiva o negativa de acuerdo con las necesidades del personal, pero influenciado por el ambiente laboral; por lo que, el clima organizacional se relaciona con la interacción de los individuos, la estructura de la organización y el método o forma de obrar en los

procesos; por consiguiente, influyen en la conducta y desempeño de los trabajadores en la organización. (García et al., 2017).

El clima organizacional se refiere a las características del ambiente laboral. Estas características son percibidas de forma directa o indirecta por los trabajadores que se desempeñan en un determinado ambiente, tiene efectos en el comportamiento laboral, además es una variable que interviene entre el comportamiento individual y los factores del sistema organizacional, por lo que influye sobre las motivaciones de los miembros de la organización y su comportamiento. Este comportamiento tiene una gran variedad de consecuencias para la organización como: satisfacción, productividad, adaptación, rotación y otros. (Segredo et al., 2017).

El clima organizacional es la apreciación de cada trabajador sobre las prácticas y procesos que ocurren en la organización que inciden en la conducta del individuo. (Rodríguez, 2016).

Grupo de atribuciones que se perciben de una determinada organización, repercute sobre el comportamiento y las motivaciones suscitando diferentes consecuencias en las empresas. El clima organizacional es un fenómeno que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización, tales como: la productividad, satisfacción, entre otros. (Peña et al., 2015).

El clima organizacional es el conjunto de componentes medibles en un medio laboral, los cuales son percibidos por sus miembros, esto repercute en el comportamiento y la motivación que tienen los integrantes de una organización; por lo que resulta importante conocer sobre este tema y su medición, pues podría impactar significativamente en los resultados organizacionales. (Iglesias & Sánchez, 2015).

El Clima Organizacional se conforma por las percepciones compartidas por los que integran una organización: las relaciones interpersonales, el entorno laboral, el ámbito físico y las diferentes reglas formales e informales que afectan dicho trabajo. (Ministerio de Salud, 2009).

Teorías del Clima Organizacional.

Basado en Likert, el clima organizacional establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben; por lo que se afirma que la relación estará determinada por la percepción del clima organizacional, de acuerdo con los parámetros ligados: al contexto, a la tecnología, a la estructura del sistema organizacional, a la posición jerárquica, al salario, a la personalidad, a las actitudes, al nivel de satisfacción y a la percepción que tienen los subordinados y superiores del clima organizacional. (Rodríguez, 2016).

El clima organizacional es la percepción de lo que ocurre en la institución, al igual que el atmosférico se respira, se siente; vienen a ser aquellas actitudes y conductas que hacen la convivencia social en la empresa; es decir, el clima va a influir en el comportamiento y en la forma de sentir de las personas respecto a la organización y a sus miembros. (Rodríguez, 2016).

Enfoques del clima organizacional.

Existen cuatro enfoques que ayudan a identificar el tipo de clima organizacional que se da en las organizaciones; cada una de ellas puede estar formada por: los factores de liderazgo, la estructura de la organización, las prácticas de la dirección; entre otros. Estos enfoques son:

- Enfoque cultural, señala que el clima organizacional es creado por un grupo de personas que comparten una estructura en común conocida como cultura organizacional, además que actúan de forma recíproca.
- Enfoque estructural, en este enfoque el clima organizacional es considerado como una expresión objetiva de la estructura de la organización. Se forma debido a que los miembros están expuestos a las características estructurales comunes de la organización y como consecuencia de esta exposición, estos tienen percepciones similares, las cuales representan su clima organizacional.
- Enfoque interactivo, se basa en la interacción de las personas, los trabajadores, al responder a una determinada situación, contribuye el acuerdo compartido que es el sustento del clima organizacional.
- Enfoque perceptual, señala que el fundamento para la formación del clima organizacional se encuentra dentro del individuo, reconoce que las personas responden a variables situacionales de una forma que para ellos tiene importancia desde una perspectiva psicológica; es decir, el clima organizacional es una descripción propia procesada psicológicamente de las características y condiciones organizacionales. (Pérez &Rivera, 2015).

En el caso de la población en estudio, el clima organizacional cuenta con un enfoque interactivo.

Características del Clima Organizacional.

- Ambiente físico, el clima organizacional está determinado por un área física, común para todos los que conforman la organización.
- Ambiente social, se determina por las personas de una misma u otras áreas de la empresa.

- Estructura, los miembros de una empresa comparten una misma estructura organizacional, como: estilo de dirección, horarios, formalidad, entre otros.
- Comportamiento organizacional, se tratan de aspectos como: cumplimiento de objetivos, productividad y puntualidad.
- Comunicación, se pretende fomentar una comunicación basada en la confianza, un buen trato, un diálogo cordial; el respeto mutuo con la finalidad de favorecer a la productividad y fomentar un ambiente favorable que brinde mayores ganancias a la organización.
- Motivación, se genera desde un espacio favorable para desempeñar la tarea laboral, como: obsequios por días especiales, bonos extras, pagos de horas extras, entre otros.
- Liderazgo, el líder o líderes deben de estar comprometidos para fomentar un clima laboral agradable y ameno para que los miembros se sientan motivados a cumplir los objetivos de la empresa.
- Pertenencia, el sentido de pertenencia genera un sentimiento de unión con el grupo.
- Capacitación, forma parte de la motivación; su finalidad es motivar, sobre todo enriquecer el capital cultural.
- Evaluación, se dan de forma anual o semestral, se plantean con el apoyo de los superiores y pares; planteando metas donde se destacan las fortalezas de cada individuo y se trabaja para mejorar las debilidades. (Máxima, 2019).

Las características del clima organizacional son aspectos que tienen relación con el ámbito de la empresa en que se desenvuelven sus integrantes.

- Posee un fuerte impacto sobre el comportamiento de los integrantes de la organización.

- Posee una cierta permanencia, pese que experimenta cambios por distintas situaciones coyunturales.
- Se ve afectado por distintas variables estructurales (políticas, planes de gestión, estilos de dirección, entre otros.).
- Afecta el nivel de identificación y compromiso de los integrantes de la organización. (Ministerio de Salud, 2009).

Importancia del clima organizacional.

Gran parte del éxito de una empresa se encuentra en los recursos humanos, por ende, en su clima organizacional.

Existen estudios que tratan sobre la importancia del clima organizacional enfocados en áreas estratégicas de la organización. El clima organizacional es importante en la productividad e influye en la rotación del personal. Actualmente, las organizaciones buscan aprovechar y retener lo mejor de sus recursos humanos, es así como el clima organizacional es de gran ayuda, puesto que estudia el ambiente de la organización, donde se considera la motivación y el comportamiento de los que conforman la organización. Muchas empresas buscan una mejora continua en su ambiente laboral para alcanzar un aumento de productividad, reconocimiento y posicionamiento; antes se solía pensar que el salario era suficiente; sin embargo, el tiempo ha demostrado que uno de los pilares para ello es contar con un adecuado clima organizacional. (Jojoa, 2017).

El clima organizacional es un factor clave en el desarrollo de las organizaciones, constituye un elemento fundamental en el desarrollo de su estrategia empresarial planificada y posibilita una visión a futuro, además que es un elemento de análisis de la realidad cambiante del entorno, ya que permite identificar las necesidades reales en

relación con el futuro ansiado para así trazar acciones que deben iniciarse en el presente y que va a permitir alcanzar la visión de la empresa. Resulta ser una herramienta y enfoque administrativo de gran relevancia en la toma de decisiones, que permite proyectar incrementos de productividad y conducir la gestión de los cambios necesarios para el mejoramiento continuo. (Segredo, 2012).

El estudio del clima organizacional permite conocer las opiniones de los trabajadores, de manera sistemática y científica, acerca de sus condiciones de trabajo y entorno laboral con la finalidad de desarrollar planes que permitan superar de forma priorizada los elementos negativos que se descubran y que afectan la productividad y el compromiso. Al evaluar el clima organizacional se conoce la percepción que el personal tiene de la situación actual de las relaciones en la institución, así como sus futuras expectativas, esto va a permitir establecer programas de intervención, definir programas de intervención y llevar a cabo un sistema de evaluación y seguimiento. (El Ministerio de Salud, 2009).

Tipos de clima organizacional.

- Clima autoritario explotador, las decisiones en general son tomadas por la parte superior de la empresa, la dirección no tiene confianza en sus colaboradores. Los empleados trabajan en una atmósfera de miedo, amenazas, castigos, entre otros.
- Clima autoritario paternalista, la mayor parte de las decisiones se suelen tomar en la cima, algunas en escalones inferiores; la dirección tiene confianza condescendiente con sus colaboradores, se genera la impresión de trabajar en un ambiente estructurado y estable.
- Clima participativo consultivo, las decisiones son tomadas por la cima de la organización, pero se les permite a los colaboradores que tomen decisiones más

específicas en los niveles inferiores. La comunicación suele ser de tipo descendente, los castigos ocasionales, las recompensas; se trata de satisfacer las necesidades de estima y prestigio.

- Clima participativo en grupo, los procesos de toma de decisiones están dispersas en toda la organización e integradas en cada nivel, la relación entre los colaboradores y la dirección son mejores; los empleados se encuentran motivados para la participación, se trata de satisfacer las necesidades de autoestima y autorrealización. (Cortés & Leal, 2019).

Consecuencias del clima organizacional.

El buen o mal clima organizacional tendrá efectos positivos o negativos en la organización, las consecuencias positivas son: poder, logro, productividad, afiliación, satisfacción, baja rotación, innovación, rotación, entre otros y las consecuencias negativas son: alta rotación, inadaptación, poca innovación, ausentismo, baja productividad, entre otros. Dentro de una organización se puede encontrar distintas escalas de climas organizacionales de acuerdo como este se vea beneficiado o afectado, un clima organizacional adecuado fomenta el desarrollo de una cultura organizacional establecida sobre la base de necesidades, expectativas, valores, normas, creencias, prácticas compartidas y transmitidas por sus miembros y que se expresan como conductas compartidas. (El Ministerio de Salud, 2009).

Dimensiones del clima organizacional.

Existen distintas dimensiones expuestas por diferentes autores para medir el clima organizacional, pero aún no existe un consenso entre ellos. En la presente investigación se consideró las dimensiones establecidas por Hellrieger y Slocum, debido a que

cuenta con los instrumentos más conocidos del clima organizacional, además con la mayor aceptación por los especialistas de este tema y finalmente por su simplicidad conceptual; las dimensiones son las siguientes:

- Apoyo, representa al sentimiento del grupo respecto a la existencia de cooperación entre los miembros de la organización.
- Aspectos Físicos, evalúa el sentimiento de los empleados con respecto a los elementos físicos que conforman su centro de trabajo.
- Autonomía, evalúa el nivel de confianza que se le otorga al trabajador.
- Calidez, la percepción con respeto a una buena confraternidad al interior de grupo.
- Consideración, representa la expectativa y percepción de los empleados con respecto al grado de participación en el proceso de decisión en la empresa.
- Estructura, señala el sentimiento de los trabajadores con respecto al control y restricción de la organización, incluye la percepción a la definición de tareas, la organización de ellas y la planificación del trabajo.
- Recompensa, concierne a las expectativas y percepciones de los niveles de reconocimiento. Reinoso y Germán (2007).

Términos empleados.

Aspectos físicos.

Evalúan los sentimientos de los empleados con respecto a los elementos físicos que conforman su centro de trabajo. (Reinoso & Araneda, 2007).

Autonomía.

Evalúa el nivel de confianza que se le otorga al trabajador. (Reinoso & Araneda, 2007).

Compañerismo.

La percepción con respeto a una buena confraternidad al interior de grupo. (Reinoso & Araneda, 2007).

Empatía.

Reconocer las emociones en otros que se basa en la autoconciencia emocional y esta permite las actitudes y sentimientos de los demás. (Pelekais, Nava & Tirado, 2006).

Eustresores externos.

Son estímulos, situaciones o condiciones que generan eustrés, por ejemplo: apoyo social, ayuda profesional, actividades eustresantes, etc. (Gutiérrez, 1999).

Eustresores internos.

Son aquellos estímulos que conforman características de la personalidad del sujeto, pueden resumirse en los que Antonovsky denominó "Fuerzas salutogénicas": la personalidad resistente, el locus de control interno, propio sentido de la coherencia, la tolerancia a la ambigüedad, la autoeficacia, la personalidad tipo B, etc. (Gutiérrez, 1999).

Evaluación del desempeño.

Un procedimiento sistemático y estructural para evaluar, medir e influir sobre los comportamientos, atributos y resultados relacionados con el grado de absentismo, el trabajo, con la finalidad de descubrir en qué medida es productivo el colaborador y si podrá mejorar su rendimiento a futuro. (Chiang & San Martín, 2015).

1.3 Objetivos e hipótesis

Objetivos.

Objetivo general.

Establecer la relación entre el eustrés laboral y el clima organizacional en un grupo de trabajadores de PSI del Perú S. A. C. Lima, 2019.

Objetivos específicos.

Establecer la relación entre los eustresores externos y el clima organizacional en un grupo de trabajadores de PSI del Perú S. A. C. Lima, 2019.

Establecer la relación entre los eustresores internos y el clima organizacional en un grupo de trabajadores de PSI del Perú S. A. C. Lima, 2019.

Hipótesis.

Hipótesis principal.

Existe relación entre el eustrés laboral y el clima organizacional en un grupo de trabajadores de PSI del Perú S. A. C. Lima, 2019.

Hipótesis específicas.

Existe relación entre los eustresores externos y el clima organizacional en un grupo de trabajadores de PSI del Perú S. A. C. Lima, 2019.

Existe relación entre los eustresores internos y el clima organizacional en un grupo de trabajadores de PSI del Perú S. A. C. Lima, 2019.

Capítulo 2

2.1 Metodología

Enfoque de investigación.

Es una investigación cuantitativa, debido a que las variables en estudio tuvieron un tratamiento estadístico y descriptivo. La investigación cuantitativa se caracteriza por hacer la prueba de hipótesis, los datos recabados son analizados estadísticamente a fin de establecer comportamientos y verificarla con la teoría; asimismo, estos estudios usan la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico. (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Tipo de investigación.

La investigación es aplicada porque tiene como objetivo resolver un determinado problema de la empresa PSI del Perú S. A. C. Sánchez y Reyes explican que "la investigación aplicada busca conocer para hacer, actuar, construir, modificar; le preocupa la aplicación inmediata sobre una realidad circunstancial antes que el desarrollo de un conocimiento de valor universal" (2015, p.45).

Nivel de Investigación.

La investigación es correlacional, debido a que se determinó la manera como se relaciona la variable eustrés laboral con clima organizacional. La investigación correlacional tiene el propósito de dar a conocer el grado como dos o más variables se pueda relacionar o asociar. (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Se trata de una investigación descriptiva porque busca especificar las propiedades o características del eustrés laboral y el clima organizacional en una circunstancia témporo – espacial determinada. (Sánchez & Reyes, 2015).

Diseño de la investigación.

El diseño de estudio corresponde a un diseño no experimental, se define como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente las variables, lo que se hace es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. Hernández-Sampieri y Mendoza explican que: "la investigación de diseño no experimental se caracteriza porque los datos no se manipulan; es decir, no hay manipulación deliberada o sistemática en los datos de las variables en estudio, pues solo se observan en una situación normal o natural para luego ser analizadas". (2018, p.45).

Es de corte transversal o transeccional, debido a que la recolección de datos fue en un momento determinado. Hernández-Sampieri y Mendoza explican que "la investigación transversal o transaccional se caracteriza porque es tomado en un momento específico del tiempo". (2018, p.45).

El gráfico que le corresponde al diseño seleccionado es el siguiente:

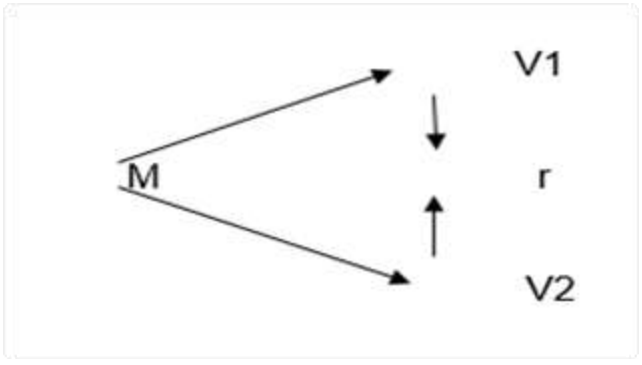


Figura 5. Diseño de la investigación.

Metodología de la investigación (Hernández-Sampieri, & Mendoza, 2018, p.157).

Dónde:

M → Muestra

V1 → Eustrés laboral

V2→ Clima organizacional

Representa la relación entre V1 y V2

Variables.

Variable Independiente: Eustrés laboral.

El eustrés laboral hace posible la activación y creatividad, maximiza el desempeño, estimula la adaptación a nuevas situaciones y el crecimiento personal en el trabajo. Citado por Selye. (Cruz et al.,2018).

Variable Dependiente: Clima Organizacional.

Clima organizacional se define como la manera en la cual las personas perciben e interpretan el medio en el que realizan sus actividades laborales y que influye en su comportamiento. (Peña et al., 2015).

Tabla 1

Operacionalización de Variables.

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Eustrés laboral	Eustresores externos	Reconocimiento	• PSI del Perú reconoce mi esfuerzo y trabajo diario, a través de agradecimientos verbales de mi jefe inmediato. • PSI del Perú ha reconocido por escrito mis labores calificándolas como buenas o sobresalientes, de acuerdo con los resultados alcanzados.
		Estímulos	• PSI del Perú incentiva mi trabajo a través de premios monetarios u otros de acuerdo con los resultados alcanzados. • PSI del Perú destaca nuestros logros alcanzados en reuniones/ ceremonias en público. • PSI del Perú acostumbra a felicitarnos en nuestros cumpleaños.
	Eustresores internos	Inteligencia emocional	• Soy una persona que analizo mis emociones y luego las comparto con quienes están a mi alrededor. • Soy una persona que fomenta un ambiente agradable donde todos se sientan cómodos y felices de ser parte de él.

		Satisfacción	• Me agrada ser parte de la familia de PSI del Perú. • PSI del Perú ofrece y retribuye con salarios justos y ofrece buenas condiciones laborales a sus colaboradores.
		Competencias del área	• El área en donde trabajo para PSI del Perú valora mi rendimiento profesional brindándome oportunidades de crecimiento.
Clima organizacional	Aspectos físicos	Confort	• Las instalaciones de PSI del Perú presentan limpieza, salubridad y orden en sus ambientes. • Me siento satisfecho en las instalaciones de PSI del Perú, en donde desarrollo mi trabajo, ya que cuento con una silla y mobiliario adecuado.
		Condiciones de seguridad	• PSI del Perú cuenta con un plan de seguridad incluyendo: señalización, extintores, ruta de evacuación y a escala adecuada (visibles) en sus instalaciones. • PSI del Perú cuenta con una infraestructura adecuada y segura.
	Autonomía	Participación en la toma de decisiones	• PSI del Perú toma en cuenta las iniciativas y sugerencias de sus colaboradores. • En PSI del Perú se toma en cuenta la opinión de los colaboradores en las decisiones organizacionales.
	Compañerismo	Relaciones interpersonales	• En PSI del Perú existe una comunicación respetuosa que facilita las relaciones entre nosotros los colaboradores. • En PSI del Perú todos los colaboradores se saludan y se muestran muy dispuestos a colaborar de manera desinteresada, demostrando siempre afecto y atención a quien lo necesite. • Entre mis compañeros existe una conducta de ayuda o apoyo mutuo en el desarrollo de las actividades organizacionales.
	Empatía	Susceptibilidad	• Soy una persona que escucha, comprende y respeta a mis compañeros de trabajo.
	Evaluación de desempeño	Cumplimiento de tarea asignadas	• Soy una persona responsable que cumple con las tareas y objetivos asignados, de acuerdo con el tiempo establecido.

Nota: Escala**:** Siempre (1) Casi siempre (2) A veces (3) Nunca (4)

Muestra.

Población.

Hernández-Sampieri y Mendoza explican que: “la población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”. (2018, p.195), siguiendo este criterio la población estuvo conformada por un total de 25 personas, que son todos los trabajadores de la empresa PSI del Perú S.A.C.

Censo.

Esta investigación recurre a la totalidad de la población conformada por los trabajadores que laboran en la empresa PSI del Perú S. A. C., ubicada en Jr. Aurelio Souza 579, Barranco – Lima, un total de 25 personas. Se pretende obtener todos los datos de los dominios de las dos variables en estudio, por lo tanto, esta investigación es un censo y no requiere de una muestra. (Caballero, 2014).

Criterios de inclusión.

Todos los trabajadores administrativos y técnicos del género masculino y femenino, sin distinción de edad, ni de años de servicio en la empresa; han sido considerados para la evaluación, con su colaboración dejaron sin efecto el criterio de exclusión.

Instrumento de investigación.

Para la presente investigación se ha utilizado como instrumento de medición una escala detallada a continuación:

La escala eustrés laboral y clima organizacional fue elaborada con el fin de que la población encuestada brinde su valoración acerca de las variables en estudio, por lo que se elaboró un cuestionario. El cuestionario es un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Este cuestionario está conformado por 21 preguntas, elaboradas con la finalidad de obtener información que se requiere para esta investigación, cada pregunta tuvo como opciones de respuesta cuatro alternativas de acuerdo con la escala tipo Likert: nunca, rara vez, a veces y siempre; se decidió aplicar esta escala debido a que se quiso evitar el fenómeno de aquiescencia; es decir, la tendencia que se observa en la perseverancia de un tipo de respuesta.

Este cuestionario fue reconocido por 3 expertos en el tema, los cuales evaluaron las preguntas propuestas de acuerdo con cinco criterios, los cuales son: está bien redactado, mide la variable de estudio, está expresado en conducta observable, está redactado para el público que se dirige y mide el indicador; los expertos determinaron que el cuestionario era aplicable.

Procedimiento de recolección de datos.

El proceso de recolección de datos comenzó desde la elaboración del instrumento utilizado, el cual cumple con los requerimientos técnicos, además con las sugerencias y recomendaciones que señalaron los expertos que lo revisaron, de esta manera se pudo obtener el instrumento de investigación: Eustrés laboral y clima organizacional, el cual fue aplicado directamente a los trabajadores de PSI Perú S. A. C., esto provisionó de información relevante a este estudio, a esta técnica se le conoce como encuesta. La encuesta es utilizada para la obtención de información del estudio de las variables. (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Tabla 2

Recolección de información

Preguntas básicas	Explicación
1. ¿Con qué finalidad?	Para alcanzar los objetivos del trabajo de investigación.
2. ¿De qué personas?	Los trabajadores administrativos y técnicos de la empresa PSI del Perú S. A. C.
3. ¿Sobre qué aspectos?	La matriz de operacionalización de variables.
4. ¿Quiénes?	Ferrer Alceves, Lourdes Rosario Hinostroza Rurush, Ana
5. ¿A quiénes	Los trabajadores administrativos y técnicos de la empresa PSI del Perú S. A. C.
6. ¿Cuándo?	3 meses a partir de la aprobación de la empresa
7. ¿Dónde?	PSI del Perú S. A. C.
8. ¿Cuántas veces?	Una vez
9. ¿Qué técnica de recolección?	Encuesta Personal
10. ¿Con qué instrumento?	Cuestionario

Nota: Elaboración propia.

Método de análisis de datos.

Hernández-Sampieri y Mendoza explican que " El análisis de los datos se efectúa sobre la matriz de datos utilizando un programa computacional" (2018, p. 311). En concordancia con Hernández, Fernández y Baptista en la actualidad, el análisis cuantitativo de los datos se lleva a cabo por computadora u ordenador. (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

La exploración de los datos es en base a un análisis inferencial, una estadística para probar hipótesis y estimar parámetros, la cual se emplea en la investigación correlacional, que se realiza a través de los resultados obtenidos al cruzar la variable independiente con la variable dependiente. (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). La evaluación de las relaciones entre las variables se rige bajo el coeficiente de correlación de Spearman, para evaluar el grado de asociación entre ambas variables.

Juicio de expertos.

El aporte de los expertos es fundamental para la presente investigación, puesto que su conocimiento y experiencia ha permitido obtener la validez y confiabilidad del instrumento utilizado.

La elección de los expertos consideró los siguientes criterios: el conocimiento amplio del tema y su experiencia académica y profesional; posteriormente a cada experto se les proporcionó una ficha de validación del instrumento con la finalidad de que puedan indicar sus comentarios, sugerencias y observaciones; esto fue importante porque sirvió para aplicar la prueba piloto a 20 participantes, los cuales reunían características similares a la población en estudio; los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento sirvió para contrastarlos con los objetivos propuestos, esto ayudó a reajustar y reformular íntegramente el instrumento para su aplicación en los trabajadores de la empresa PSI del Perú.

Conclusión de la prueba piloto.

El instrumento utilizado para la prueba piloto muestra un alfa de Cronbach de 0.902 > 0,80; es decir, garantiza su fiabilidad; no obstante, el resultado de la prueba de hipótesis dio un p value mayor a 0,05 (0,117 > 0,05), lo cual lleva a asentir que no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula, por lo que se determinó reajustar las 21 preguntas del cuestionario a un lenguaje claro y preciso, para así poder conocer los factores determinantes que generan eustrés laboral y un clima organizacional favorable en PSI del Perú.

Análisis de validez y confiabilidad del instrumento.

Validación.

Una vez elaborado el instrumento de recolección de datos y su posterior validación por los expertos del tema se aplicó una prueba piloto a 20 trabajadores elegidos por conveniencia, estos reunían características similares a la población objetiva, luego de encuestarlos se pasó a codificar los resultados, el análisis de los resultados sirvió para reajustar las preguntas del instrumento, para finalmente obtener el instrumento de medición del presente trabajo de investigación. Asimismo, se hace referencia por validez de un instrumento, cuando mide realmente el indicador o atributo que debe medir; es decir, la validez de un instrumento es el grado de seguridad que permite obtener resultados equivalentes en sucesivos procesos de recolección de datos realizados por terceros.

Confiabilidad.

Se define como el grado de consistencia en que su aplicación repetida a una muestra o sujeto genera los mismos resultados; es decir, que no presenten variaciones significativas en el curso de aplicación con el mismo instrumento en sucesivos

procesos de recolección de datos; asimismo, para determinar la confiabilidad del instrumento de medición de los trabajadores se seleccionaron los ítems objeto del análisis de confiabilidad, posteriormente la matriz de puntajes obtenidos permitió encontrar: la media, la varianza y la desviación estándar para luego aplicar al correlación ítem – puntuación total, finalmente fue sometido a un análisis de confiablidad, calculándose a través del coeficiente Alfa de Cronbach, el cual resultó de un valor de 0,730; por lo que, el valor del coeficiente de confiabilidad a través del análisis estadístico para el estudio de esta investigación permite arribar a la conclusión que el instrumento es confiable.

Capítulo 3

3.1 Resultados

Presentación de resultados.

El programa seleccionado para el análisis de los datos y conocer los resultados fue software estadístico SPSS, ya que la exploración de los datos es en base a un análisis inferencial que se emplea en este tipo de investigación correlacional, se realiza a través de los resultados obtenidos al cruzar la variable independiente con la variable dependiente. (Hernández-Sampieri, 2018).

Para realizar el análisis de confiabilidad del instrumento, en primer lugar, se obtuvo los estadísticos descriptivos de las variables de intervención, donde se muestran las medidas de posición central (media, mediana, moda), medidas de dispersión absoluta (desviación estándar, rango) y el número de observaciones.

Tabla 3

Estadísticos descriptivos de las variables

	Eustrés laboral	**Clima organizacional**
Media	34.08	38.60
Mediana	35.00	39.00
Moda	36.00	40.00
Desviación	2.706782	2.723356
Mínimo	28	33
Máximo	38	43
Rango	10	10
Observaciones	25	25

Nota: *Elaboración propia.*

En segundo lugar, para determinar el nivel de confiabilidad del instrumento utilizado, se expone el coeficiente Alfa de Cronbach, este coeficiente produce valores que oscilan entre 0 y 1, que significa que mientras más cerca esté al valor 1, mayor será la fiabilidad

de la escala; del mismo modo se considera que los valores del alfa mayores a 0,7 o 0,8 garantizan la fiabilidad de la escala. (Frías – Navarro, 2019).

Por lo que, en la medición de ambas variables se ha obtenido, el siguiente resultado:

Tabla 4

Análisis de fiabilidad.

Resumen de procesamiento de casos

		Nº	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido	0	0,0
	Total	25	100,0

A. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,730	21

Nota: Elaboración propia.

Según este resultado se puede afirmar que el instrumento utilizado es "aceptable". El estadístico de fiabilidad muestra un Alfa de Cronbach de 0,730, cercano moderado a 0,8; es decir, que es suficiente para garantizar la fiabilidad del instrumento.

Análisis descriptivo de los resultados.

El análisis descriptivo es necesario para describir los resultados de los datos existentes y conocer información sobre la muestra que implica el análisis individual y la composición en relación con ambas variables. Este método se utiliza para organizar y analizar los datos relacionados a la investigación, para luego tabularlos y describir los resultados. De acuerdo con esto se analizaron los resultados de las 21 preguntas de la encuesta "eustrés laboral y clima organizacional" en relación a sus dimensiones; en ese sentido, se procedió a ingresar la información obtenida al software SPSS, esto permitió desarrollar

correctamente todas las tabulaciones y fomentar la clara y concisa interpretación de los resultados.

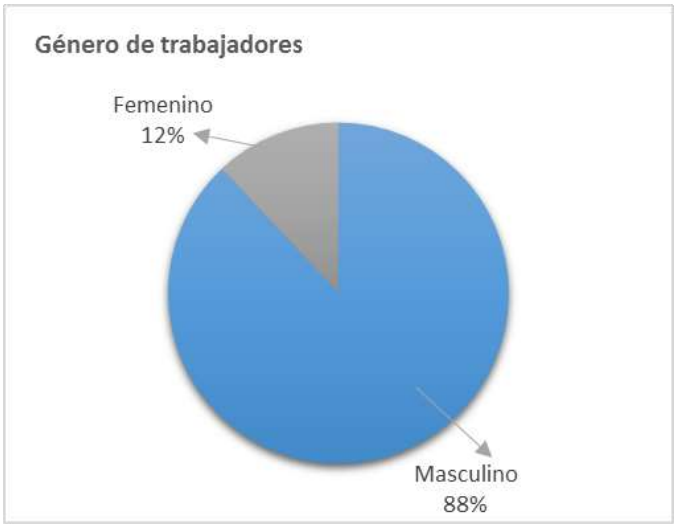


Figura 6. Perfil de trabajadores por género.

En la Figura 6, se observa el perfil de los trabajadores de PSI del Perú según su género, de acuerdo con la población encuestada de 25 colaboradores, el 88 % son hombres (género masculino), mientras que el 12 % son mujeres (género femenino).

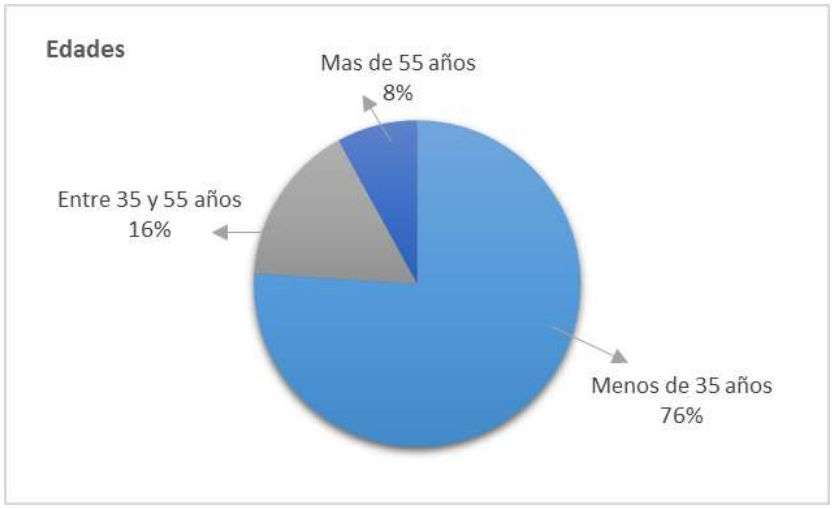


Figura 7. Perfil de trabajadores por edades.

En la Figura 7, se observa el perfil de los trabajadores de PSI del Perú según su edad, el 76% representa a los colaboradores menores de 35 años de edad, seguido por el 16% de aquellos que tienen de 35 a 55 años de edad, mientras que el 8% lo conforman los mayores a 55 años de edad.

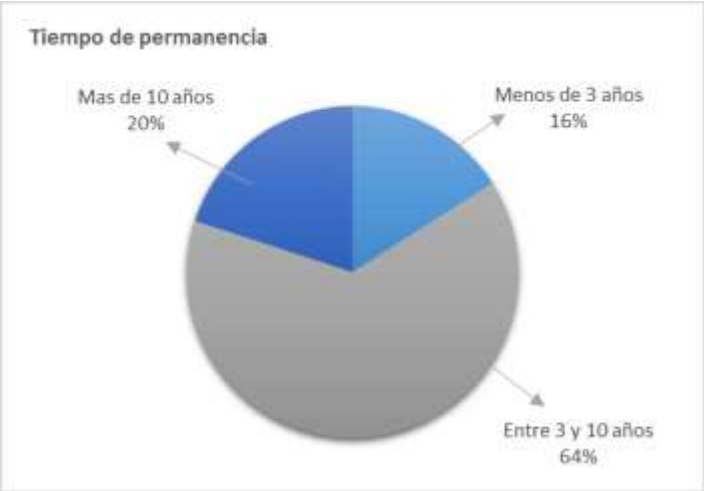


Figura 8. Perfil de trabajadores por años de labor

En la Figura 8, se observa el perfil de los trabajadores de acuerdo con el tiempo de servicio en PSI del Perú; del 100% de encuestados, el 64% representa al subgrupo que cuenta entre 3 y 10 años de servicio, seguido por el 20% que tiene más de 10 años trabajando en la organización, mientras que el 16% representa a los trabajadores que tienen menos de 3 años en la empresa.

Frecuencias, tablas y gráficos de la variable eustrés laboral

Tabla 5

Resultado de la pregunta N°01.

1. PSI del Perú reconoce mi esfuerzo y trabajo diario, a través de agradecimientos verbales de mi jefe inmediato

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	10	40,0	40,0	40,0
	Siempre	15	60,0	60,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia.

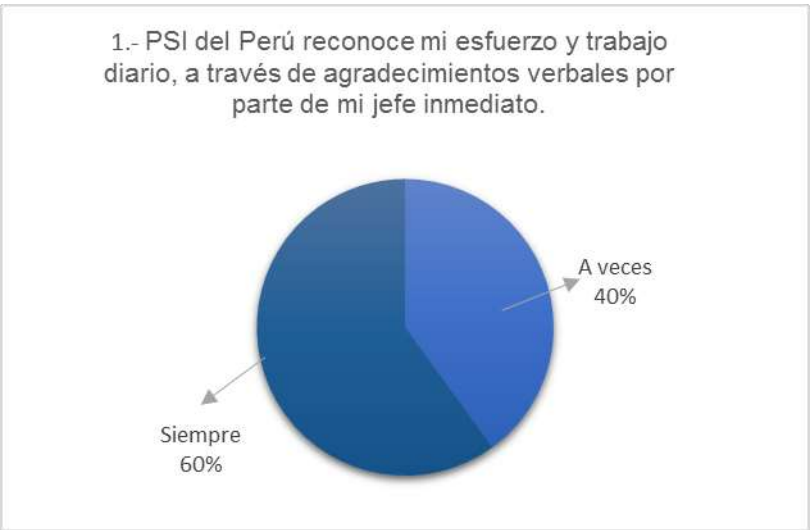


Figura 9. Representación gráfica de la pregunta Nº 01

En la Figura 9, se observa que a la interrogante, si PSI del Perú reconoce su esfuerzo y trabajo diario, del 100% de encuestados, el 60,0% respondió siempre, seguido por un 40,0% que respondió a veces.

Tabla 6

Resultado de la pregunta N°02.

2. PSI del Perú ha reconocido por escrito mis labores calificándolas como buenas o sobresalientes, de acuerdo con los resultados alcanzados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rara vez	3	12,0	12,0	12,0
	A veces	13	52,0	52,0	64,0
	Siempre	9	36,0	36,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia.

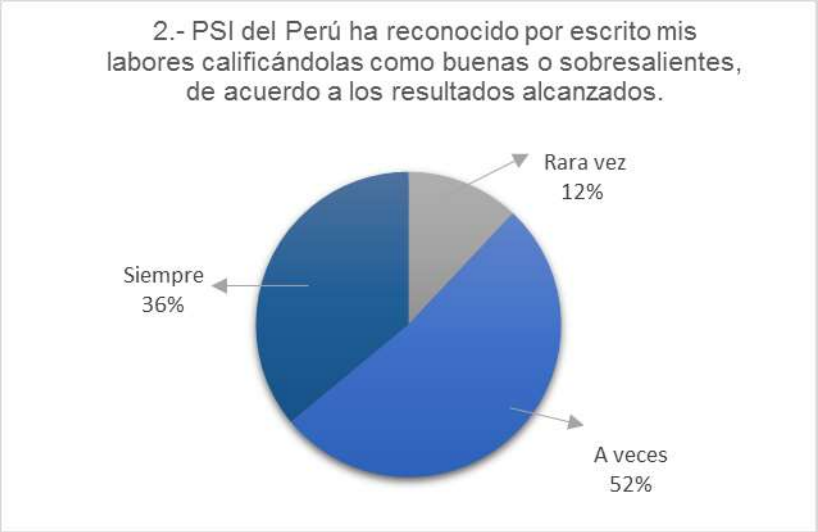


Figura 10. Representación gráfica de la pregunta Nº 02

En la Figura 10, se contempla que a la pregunta si PSI del Perú ha reconocido sus labores como buenas, del 100% de trabajadores encuestados, el 52% respondió a veces, seguido por el 36% que señaló siempre; mientras que un 12%, rara vez.

Tabla 7

Resultado de la pregunta N°03.

3. PSI del Perú incentiva mi trabajo a través de premios monetarios u otros de acuerdo con los resultados alcanzados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rara vez	3	12,0	12,0	12,0
	A veces	13	52,0	52,0	64,0
	Siempre	9	36,0	36,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia.

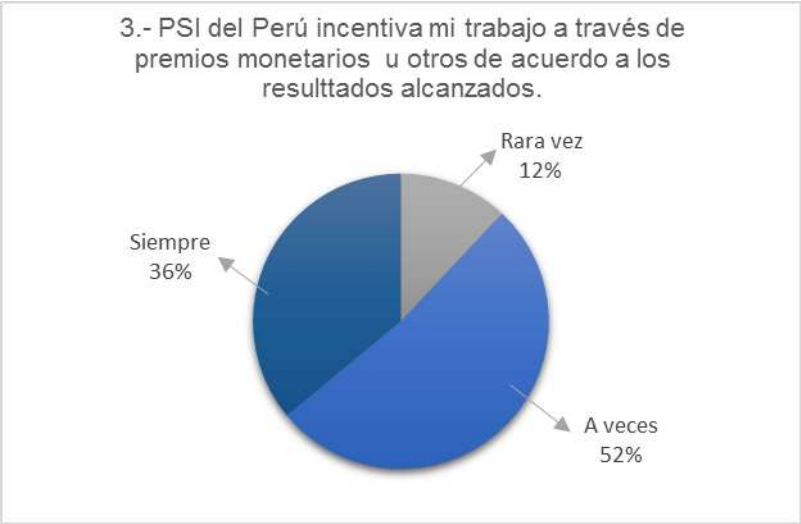


Figura 11. Representación gráfica de la pregunta Nº 03

En la Figura 11, se observa que a la consulta si PSI del Perú incentiva su trabajo de acuerdo con los resultados alcanzados, del 100% de encuestados, el 52% respondió a veces, seguido por el 36% que señaló siempre; mientras que un 12%, rara vez.

Tabla 8

Resultado de la pregunta N°04.

4. PSI del Perú destaca nuestros logros alcanzados en reuniones/ ceremonias en público.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rara vez	3	12,0	12,0	12,0
	A veces	15	60,0	60,0	72,0
	Siempre	7	28,0	28,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia.

Figura 12. Representación gráfica de la pregunta Nº 04

En la Figura 12, se observa que a la interrogante si PSI del Perú destaca sus logros alcanzados en público, del total de encuestados, el 60% respondió a veces, seguido por un 28% que indicó siempre; mientras que un 12%, rara vez.

Tabla 9

Resultado de la pregunta N°05.

5. PSI del Perú acostumbra a felicitarnos en nuestros cumpleaños.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rara vez	3	12,0	12,0	12,0
	A veces	15	60,0	60,0	72,0
	Siempre	7	28,0	28,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia.

Figura 13. Representación gráfica de la pregunta Nº 05

En la Figura 13, se observa que a la consulta si PSI acostumbra a felicitarlos en sus cumpleaños, del 100% de encuestados, el 60% respondió a veces, seguido por un 28% que señaló siempre; mientras que un 12%, rara vez.

Tabla 10

Resultado de la pregunta N°06.

6. Soy una persona que analizo mis emociones y luego las comparto con quienes están a mi alrededor.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rara vez	2	8,0	8,0	8,0
	A veces	10	40,0	40,0	48,0
	Siempre	13	52,0	52,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia.

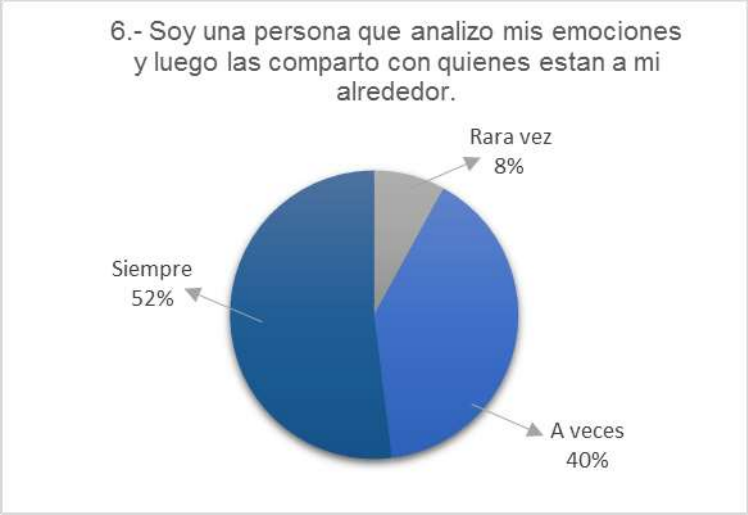


Figura 14. Representación gráfica de la pregunta Nº 06

En la Figura 14, se observa que a la consulta si analiza sus emociones y luego las comparte con los demás, del 100% de encuestados, el 52% respondió siempre, seguido por un 40% que indicó a veces; mientras que un 8%, rara vez.

Tabla 11

Resultado de la pregunta N°07.

7. Soy una persona que fomenta un ambiente agradable donde todos se sientan cómodos y felices de ser parte de él.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	10	40,0	40,0	40,0
	Siempre	15	60,0	60,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia.

Figura 15. Representación gráfica de la pregunta Nº 07

En la Figura 15, se observa que a la pregunta si se considera una persona que fomenta un ambiente agradable, del 100% de encuestados, el 60% respondió siempre; mientras que un 40% indicó a veces.

Tabla 12

Resultado de la pregunta N°08.

8. Me agrada ser parte de la familia de PSI del Perú.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	8	32,0	32,0	32,0
	Siempre	17	68,0	68,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia.

Figura 16. Representación gráfica de la pregunta Nº 08

En la Figura 16, se observa que a la interrogante si le agrada ser parte de la familia de PSI del Perú, del 100% de encuestados, el 68% respondió siempre, seguido por un 32% que señaló a veces.

Tabla 13

Resultado de la pregunta N°09.

9. PSI del Perú ofrece y retribuye con salarios justos y ofrece buenas condiciones laborales a sus colaboradores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	14	56,0	56,0	56,0
	Siempre	11	44,0	44,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

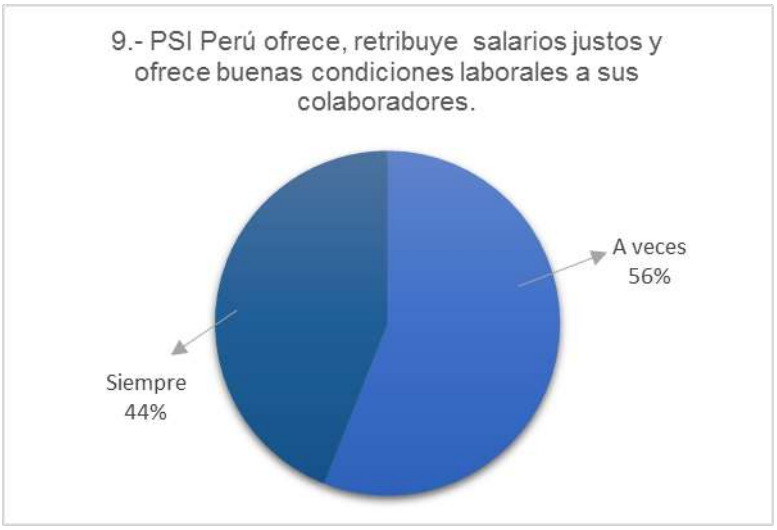


Figura 17. Representación gráfica de la pregunta Nº 09

En la Figura 17, se observa que a la consulta si considera que PSI ofrece salarios justos y buenas condiciones laborales, del 100% de encuestados, el 56% respondió a veces, seguido por un 44% que indicó siempre.

Tabla 14

Resultado de la pregunta N°10.

10. El área en donde trabajo para PSI del Perú valora mi rendimiento profesional brindándome oportunidades de crecimiento.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	12	48,0	48,0	48,0
	Siempre	13	52,0	52,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 18. Representación gráfica de la pregunta Nº 10

En la Figura 18, se observa que a la pregunta si considera que el área donde trabaja en PSI del Perú valora su rendimiento profesional, de 25 encuestados, el 52% respondió siempre, seguido por un 48% que señaló a veces.

Frecuencias, tablas y gráficos de la variable clima organizacional

Tabla 15

Resultado de la pregunta N°11.

11.En PSI del Perú existe una comunicación respetuosa que facilita las relaciones entre nosotros los colaboradores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rara vez	1	4,0	4,0	4,0
	A veces	15	60,0	60,0	64,0
	Siempre	9	36,0	36,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia.

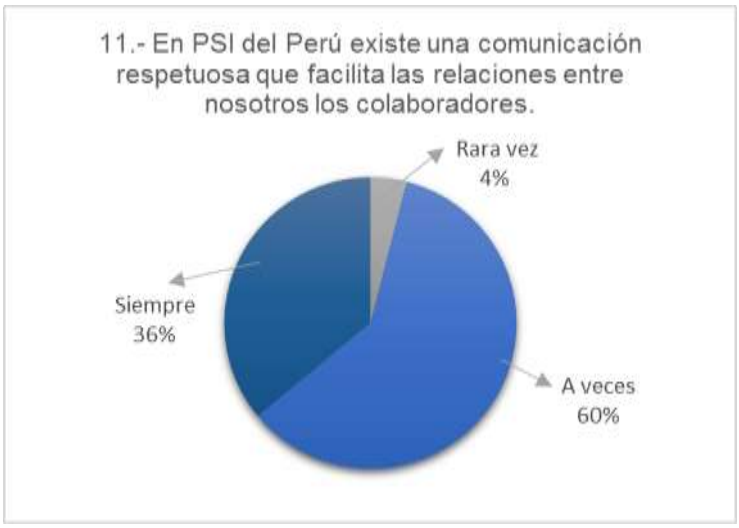


Figura 19. Representación gráfica de la pregunta Nº 11

En la Figura 19, se observa que a la pregunta si en PSI existe una comunicación respetuosa que facilita la relación entre los trabajadores, del 100% de encuestados, el 60% respondió a veces, seguido por un 36% que respondió siempre; mientras que un 4%, rara vez.

Tabla 16

Resultado de la pregunta N°12.

12. En PSI del Perú todos los colaboradores se saludan y se muestran muy dispuestos a colaborar de manera desinteresada, demostrando siempre afecto y atención a quien lo necesite.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	4,0	4,0	4,0
	Rara vez	1	4,0	4,0	8,0
	A veces	10	40,0	40,0	48,0
	Siempre	13	52,0	52,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

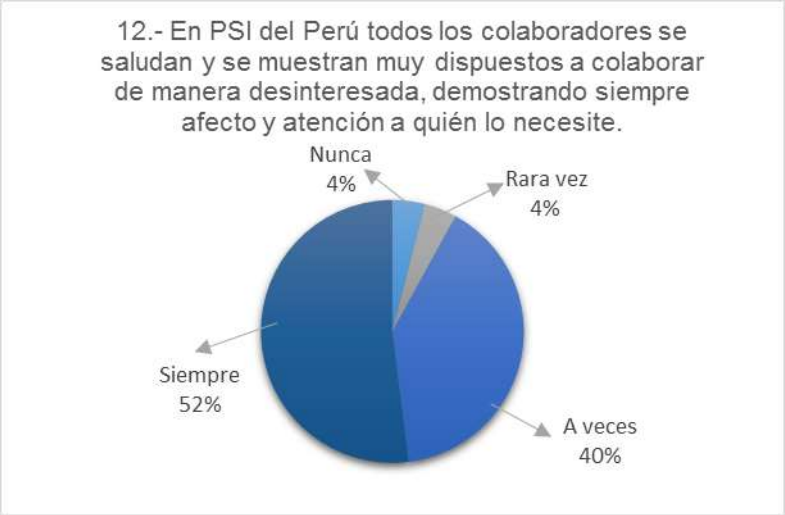


Figura 20. Representación gráfica de la pregunta Nº 12

En la Figura 20, se observa que a la interrogante si en PSI los colaboradores se saludan y se muestran dispuestos en colaborar desinteresadamente, del 100% de encuestados, el 52% respondió siempre, seguido por un 40% que respondió a veces; mientras que un 4% señaló rara vez y otro subgrupo de 4%, nunca.

Tabla 17

Resultado de la pregunta N°13.

13. En PSI del Perú todos los colaboradores se saludan y se muestran muy dispuestos a colaborar de manera desinteresada, demostrando siempre afecto y atención a quien lo necesite.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	4,0	4,0	4,0
	Rara vez	1	4,0	4,0	8,0
	A veces	10	40,0	40,0	48,0
	Siempre	13	52,0	52,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia.

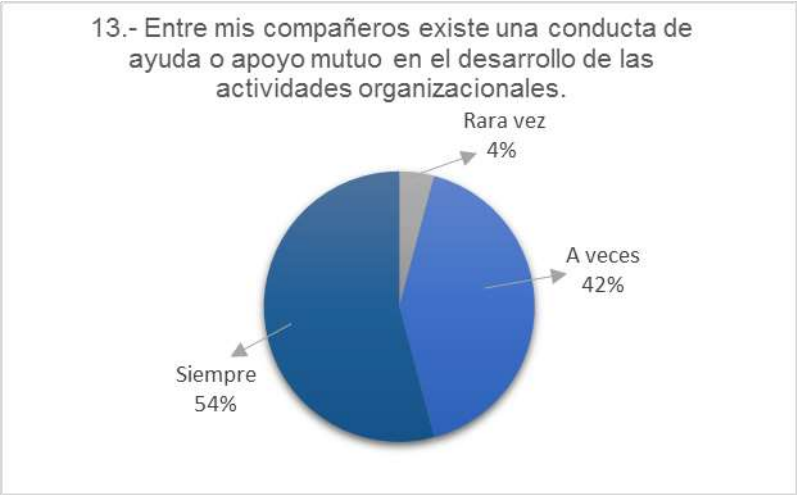


Figura 21. Representación gráfica de la pregunta Nº 13

En la Figura 21, se observa que a la consulta si considera que existe una conducta de apoyo mutuo, del 100% de encuestados, el 52% respondió siempre, seguido por un 40% que indicó a veces; mientras que un 4% respondió rara vez y otro subgrupo de 4%, nunca.

Tabla 18

Resultado de la pregunta N°14.

14. Las instalaciones de psi Perú presentan limpieza, salubridad y orden en sus ambientes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	10	40,0	40,0	40,0
	Siempre	15	60,0	60,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia.

Figura 22. Representación gráfica de la pregunta Nº 14

En la Figura 22, se observa que para la pregunta si las instalaciones de PSI presentan limpieza, salubridad y orden, de 100% de encuestados, el 60% respondió siempre, seguido por un 40% que respondió a veces.

Tabla 19

Resultado de la pregunta N°15.

15. Me siento satisfecho en las instalaciones de psi Perú, en donde desarrollo mi trabajo, ya que cuento con una silla y mobiliario adecuado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	12	48,0	48,0	48,0
	Siempre	13	52,0	52,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia.

Figura 23. Representación gráfica de la pregunta Nº 15

En la Figura 23, se observa que, para la pregunta, si se siente satisfecho en las instalaciones de PSI, del 100% de encuestados, el 52% respondió siempre, seguido por un 48% que respondió a veces.

Tabla 20

Resultado de la pregunta N°16.

16. PSI del Perú cuenta con un plan de seguridad incluyendo: señalización, extintores, ruta de evacuación y a escala adecuada (visibles) en sus instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	10	40,0	40,0	40,0
	Siempre	15	60,0	60,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia.

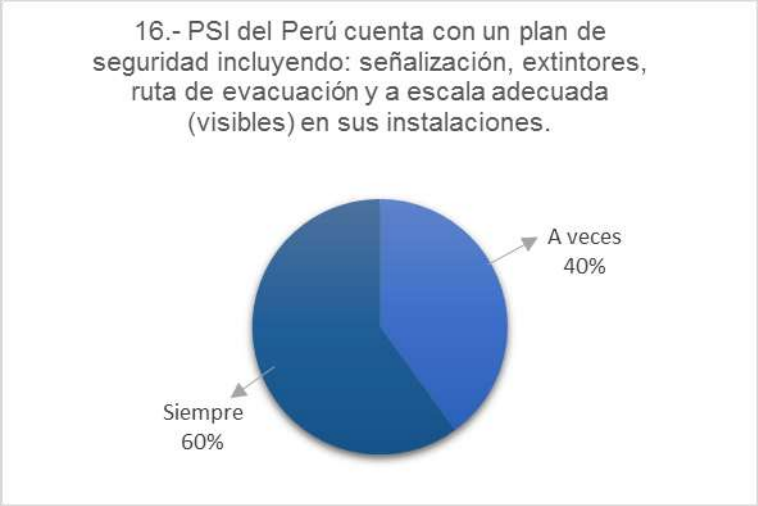


Figura 24. Representación gráfica de la pregunta Nº 16

En la Figura 24, se observa que para la pregunta si PSI del Perú cuenta con un plan de seguridad adecuado y visible, del 100% de encuestados, el 60% respondió siempre, seguido por un 40% de trabajadores que respondió a veces.

Tabla 21

Resultado de la pregunta N°17.

17. PSI del Perú cuenta con una infraestructura adecuada y segura

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rara vez	1	4,0	4,0	4,0
	A veces	13	52,0	52,0	56,0
	Siempre	11	44,0	44,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia.

Figura 25. Representación gráfica de la pregunta Nº 17

En la Figura 25, se observa que a la pregunta si PSI del Perú cuenta con infraestructura segura y adecuada, del 100% de encuestados, el 52% respondió a veces, seguido por un 44% que respondió siempre; mientras que un 4%, rara vez.

Tabla 22

Resultado de la pregunta N°18.

18. PSI del Perú toma en cuenta las iniciativas y sugerencias de sus colaboradores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rara vez	1	4,0	4,0	4,0
	A veces	11	44,0	44,0	48,0
	Siempre	13	52,0	52,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia.

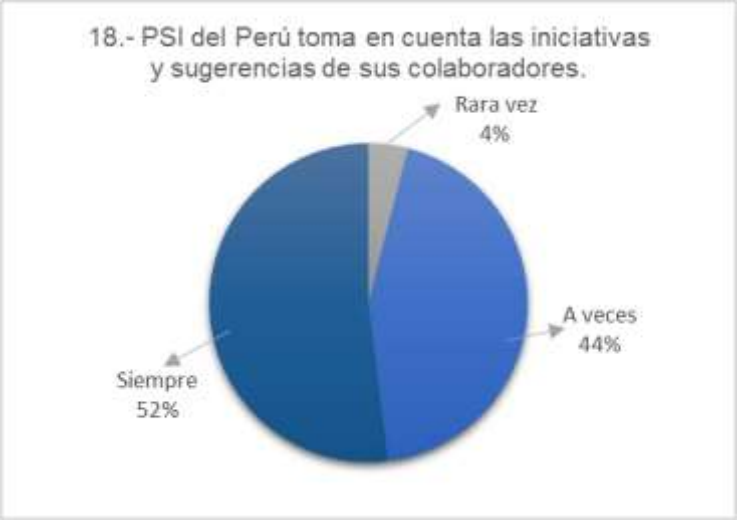


Figura 26. Representación gráfica de la pregunta Nº 18

En la Figura 26 se observa que para la consulta si PSI toma en cuenta las iniciativas y sugerencias de sus colaboradores, del 100% de encuestados, el 52% respondió siempre, seguido por un 44% que respondió a veces, mientras que un 4% respondió rara vez.

Tabla 23

Resultado de la pregunta N°19.

19. En PSI del Perú se toma en cuenta la opinión de los colaboradores en las decisiones organizacionales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rara vez	1	4,0	4,0	4,0
	A veces	9	36,0	36,0	40,0
	Siempre	15	60,0	60,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia.

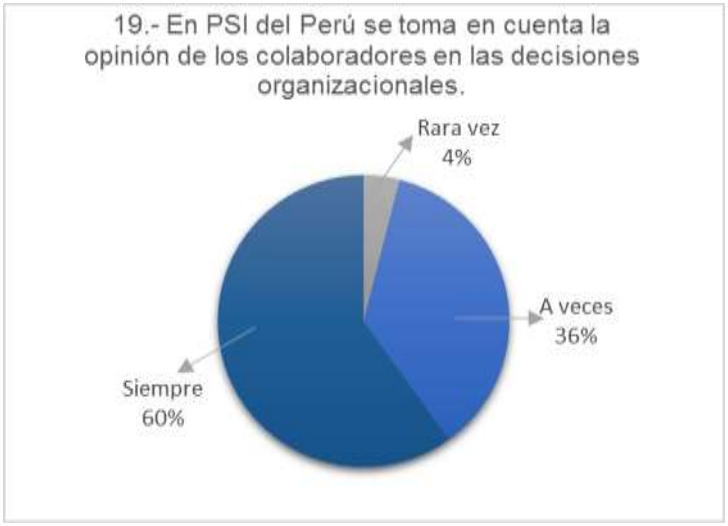


Figura 27. Representación gráfica de la pregunta Nº 19

En la Figura 27 se observa que para la pregunta si PSI toma en cuenta la opinión de los colaboradores en las decisiones organizacionales, del 100% de encuestados, el 60% respondió siempre, seguido por un 36% que respondió a veces; mientras que un 4% respondió rara vez.

Tabla 24

Resultado de la pregunta N°20.

20. Soy una persona que escucha, comprende y respeta a mis compañeros de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	9	36,0	36,0	36,0
	Siempre	16	64,0	64,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia.

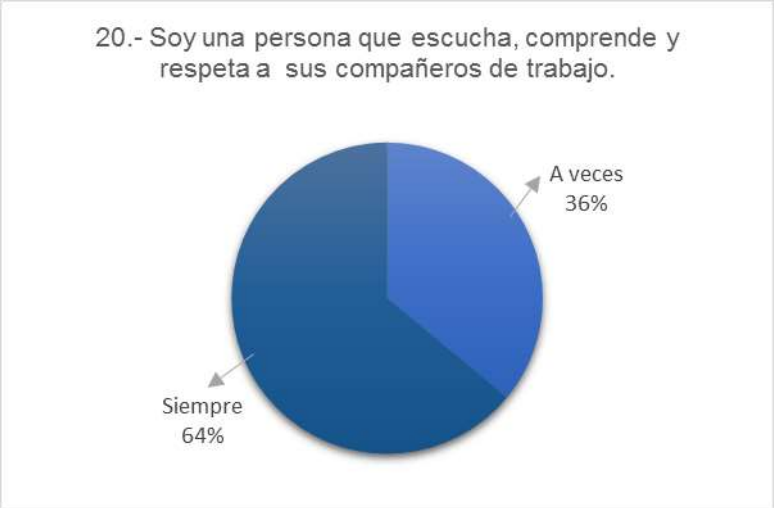


Figura 28. Representación gráfica de la pregunta Nº 20

En la Figura 28 se observa que para la pregunta si se considera una persona que escucha, comprende y respeta a sus compañeros, del 100% de encuestados, el 64% respondió siempre, seguido por un 36% que respondió a veces.

Tabla 25

Resultado de la pregunta N°21.

21. Soy una persona responsable que cumple con las tareas y objetivos asignados, de acuerdo con el tiempo establecido.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	10	40,0	40,0	40,0
	Siempre	15	60,0	60,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia.

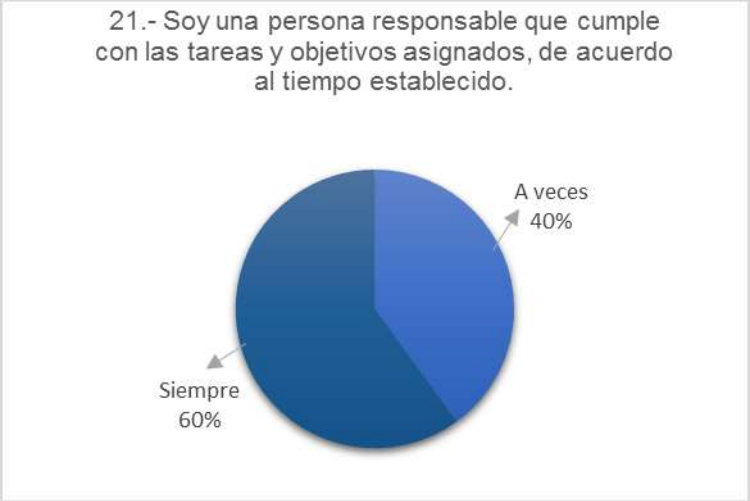


Figura 29. Representación gráfica de la pregunta Nº 21

En la Figura 29 se observa que para la pregunta si se considera una persona responsable que cumple con las tareas en los tiempos establecidos, del 100% de encuestados, el 60% respondió siempre, seguido por un 40% que respondió a veces.

Análisis inferencial de los resultados.

El análisis inferencial es parte fundamental del proceso de investigación, es aquí donde se realiza un contraste de hipótesis mediante el cual se investiga, si los datos obtenidos de la población son compatibles con otra muestra con características similares a la población analizada.

- *H_1 o Hipótesis alternativa:* Existe relación entre el eustrés laboral y el clima organizacional en un grupo de trabajadores de PSI del Perú S. A. C. Lima, 2019.
- *H_0 o Hipótesis nula:* No existe relación entre el eustrés laboral y el clima organizacional en un grupo de trabajadores de PSI del Perú S. A. C. Lima, 2019.

El criterio de significación más típico es de 0.05 (5%) por lo que, si el p value es mayor que 0.05 "*no se puede rechazar la hipótesis nula*"; por otro lado, si el p value es menor que 0.05 "*se rechaza la hipótesis nula*".

En esta investigación se utilizó la estadística no paramétrica por lo que no se cuenta con parámetros para estimar, pero sí distribuciones que comparar. En este procedimiento se realizó un contraste de normalidad para conocer cómo se distribuyen las variables de investigación, tanto para la variable independiente como dependiente y así conocer los resultados para saber si se debe rechazar o no la hipótesis nula.

Para el análisis, se utilizó el criterio de Shapiro-Wilk, porque la muestra y/o población fue menor a 50 individuos, este criterio consiste en comenzar ordenando la muestra de menor a mayor, luego se calculan las diferencias obteniendo un nuevo vector muestral, para finalmente corregir con los coeficientes tabulados por Shapiro y Wilk; se obtuvo el valor de W, así como su probabilidad crítica pc, la cual sirve para aceptar o rechazar la hipótesis nula de normalidad, que representamos por H_0. Si $pc<0.05$, se rechaza con un nivel de significancia del 5%; es decir la diferencia al azar de los datos es de 5 %.

Como se puede observar en la Tabla 26, el p value de la variable eustrés laboral, es de $0{,}040 < 0.05$ por lo tanto, considerado a un nivel de confianza del 95,0% se rechaza la hipótesis nula; y nos quedamos con la hipótesis de la investigación en donde las variables se distribuyen de manera normal. Mientras que el p value para el clima organizacional es de 0,502; por lo tanto al nivel crítico no se distribuyó normalmente.

Tabla 26

Resultado de la prueba de normalidad.

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl.	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Eustrés Laboral	0,193	25	0,017	0,915	25	**0,040**
Clima Organizacional	0,136	25	,200*	0,964	25	**0,502**

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

a. Corrección de significación

Nota: Elaboración propia.

En conclusión, para obtener suficiente evidencia estadística, se consideró un nivel de confianza del 95,0% para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, Por lo cual, siendo el resultado de la variable clima organizacional un p value de 0,502 > 0,05; si se considera un nivel de significancia del 95,0%, se estaría cometiendo un error de tipo I, que es cuando se rechaza una hipótesis alterna (los datos tienen una distribución normal); por lo cual, en este caso es favorable dar un intervalo de confianza que más se ajusta al trabajo de investigación y en el que se espera pudiera estar el parámetro.

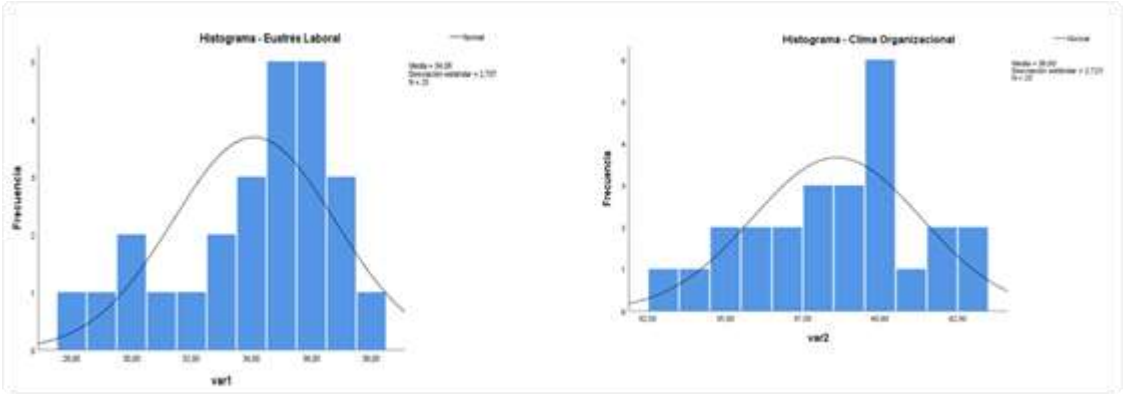


Figura 30. Representación gráfica de la prueba de normalidad.

Fuente: Elaboración propia.

Por ello, este resultado llevó a producir una gráfica de probabilidad normal del mismo análisis, puesto que, la prueba de normalidad y la gráfica de probabilidad suelen ser las mejores herramientas para evaluar la normalidad.

Del mismo modo, con el fin de afianzar esta investigación, se vio por conveniente realizar el contraste de Chi-Cuadrado, para medir la discrepancia entre la distribución de frecuencias observadas y esperadas o teóricas de los datos; para así, probar las hipótesis relacionadas con las distribuciones de frecuencias; es decir, contrastar la observación de frecuencias con las frecuencias esperadas según la hipótesis nula.

En este análisis se utilizó el tipo de prueba de Chi-cuadrado de asociación e independencia para evaluar la existencia de independencia entre las dos variables; es decir, para determinar si una variable está asociada a otra variable o si el valor observado de una variable depende del valor observado de otra.

- *H_0: No hay asociación entre las variables A y B (las variables son independientes)*
- *H_1: Si hay asociación entre las variables A y B (Las variables no son independientes.*

Por lo tanto, una vez obtenidas las frecuencias observadas y esperadas, se definió el nivel de significancia alfa = 0,05 y analizó la diferencia entre ellas utilizando el estadístico de contraste Chi-Cuadrado X^2, este resultado condujo a evaluar que a mayor sea el valor de X^2, menos verosímil es que la hipótesis sea correcta; de la misma forma, cuanto más se aproxima a cero el valor de chi-cuadrado, más ajustadas están ambas distribuciones, por esto, cuando se rechaza la hipótesis nula H0, se debe asumir la probabilidad de error, por lo cual se asumió el error alfa (error que se comete al rechazar la H0) = 0,05%; si p es < 0,05% se rechaza la hipótesis; si p > 0,05% se acepta la hipótesis.

Por ello, como se registra en la Tabla 27, el valor del "Chi-cuadrado observado" de los cálculos que se obtuvieron de la muestra (población) es mayor el valor del "Chi-cuadrado esperado" de la tabla (11,842 > 5,994).

Tabla 27

Test estadístico de Chi cuadrado.

Pruebas de Chi-cuadrado

	Valor	DF (grados de libertad)	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11, 842[a]	2	**0,003**
Razón de verosimilitud	14,094	2	0,001
Asociación lineal por lineal	10,023	1	0,002
Nº de casos válidos	25		

A. 4 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 0,40.

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico[a]	T aproximada[b]	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	0,646	0,112	4,061	**,000[c]**
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	0,685	0,118	4,505	**,000[c]**
Nº de casos válidos		25			

A. No se presupone la hipótesis nula.

B. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

C. Se basa en aproximación normal.

Nota: Elaboración propia.

Por lo tanto, el resultado se encuentra dentro de la zona de rechazo de H_0, debido a un p-value de 0,003 < 0,05; es decir, que, si existe una diferencia significativa entre las frecuencias observadas y las esperadas, por esta razón se tiene suficiente evidencia estadística para rechazar la H_0, que no hay asociación entre las variables; es decir, si existe relación entre el eustrés laboral y el clima organizacional en un grupo de trabajadores de PSI del Perú, en conclusión, se rechaza la hipótesis nula.

Luego, se realizó el método de coeficiente de correlación por jerarquías de Spearman (Rho de Spearman) para medir la correlación de rango (dependencia estadística de la clasificación entre las dos variables), para conocer el grado de asociación entre ambas variables y para determinar la dependencia o independencia de las dos variables en estudio.

El coeficiente de correlación de rangos de Spearman puede tomar un valor desde -1.0 hasta +1.0 donde, un valor de +1 en p significa una perfecta asociación de rango, un valor 0 en p significa que no hay asociación de rangos y un valor de -1 en p significa una perfecta asociación negativa entre los rangos; asimismo, la interpretación de los valores se ha expresado por diversos autores en escalas, siendo una de las más utilizadas (Hernández Sampieri & Fernández Collado, 1998), la que se presenta a continuación:

Tabla 28

Escala de valores

Rango	Relación
-0.10 a -0.19	Muy baja correlación negativa
-0.20 a -0.39	Baja correlación negativa
-0.40 a -0.59	Moderada correlación negativa
-0.60 a -0.79	Buena correlación negativa
-0.80 a -1.00	Muy buena correlación negativa
0.00	No existe correlación
+0.10 a +0.19	Muy baja correlación positiva
+0.20 a +0.39	Baja correlación positiva
+0.40 a +0.59	Moderada correlación positiva
+0.60 a +0.79	Buena correlación positiva
+0.80 a +1.00	Muy buena correlación positiva

Nota: Elaboración propia.

Por último, se considera un valor de significancia de 0.05, que es el cálculo de los errores, por ello, si el valor p es < 0.05 se puede concluir que la correlación es significativa, lo que indica una relación real, no debida al azar.

Hipótesis

- H_0: Eustrés laboral y clima organizacional (son mutuamente independientes).
- H_A: Eustrés laboral y clima organizacional (no son mutuamente independientes).

Tabla 29

Matriz de correlación de Spearman entre variables

Correlaciones			
		Variable_1	Variable_2
Eustrés Laboral	Correlación de Spearman	1	**0,580****
	Sig. (bilateral)		0,002
	Nº	25	25
Clima Organizacional	Correlación de Spearman	**0,580****	1
	Sig. (bilateral)	0,002	
	Nº	25	25

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

Nota: Elaboración propia

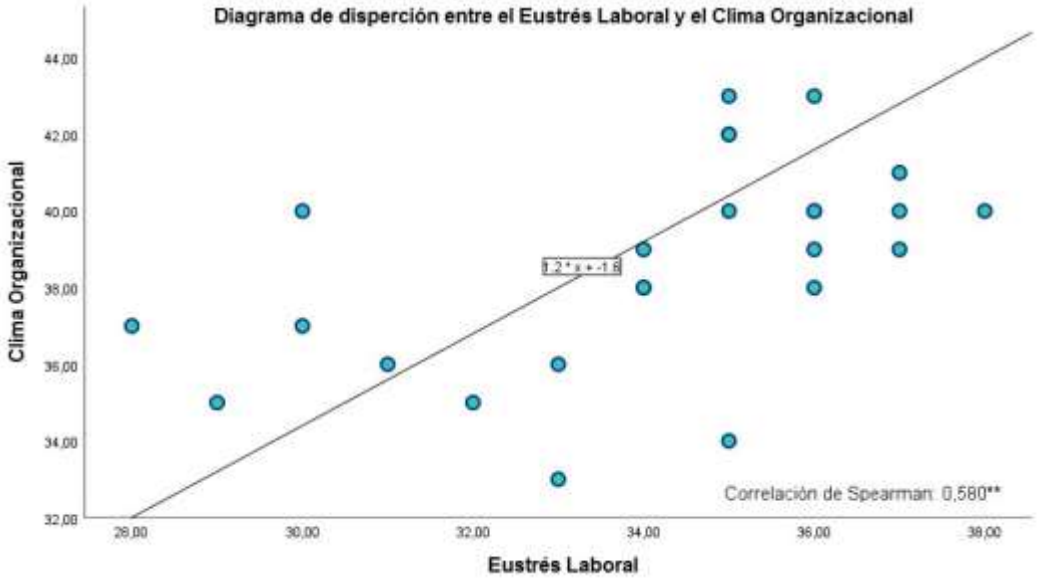


Figura 31. Diagrama de dispersión de variables.

Fuente: Elaboración propia.

Dado que del valor calculado rs = 0,002 es menor que el valor crítico para Rho de Spearman, en un nivel de significancia de 0,05 (0,002 < 0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Con respecto a la correlación entre las variables se considera que un 58,0% como mínimo de la variación en el clima organizacional puede ser explicada a partir del eustrés laboral mostrando una moderada correlación positiva.

Tabla 30

Matriz de correlación de Spearman entre dimensiones

Dimensiones del Eustrés Laboral			Dimensiones del clima organizacional				
			Aspectos físicos	**Autonomía**	**Compañerismo**	**Empatía**	**Evaluación del desempeño**
Correlación de Spearman	Externo	Coeficiente de correlación	0.363	,451*	0.239	0.306	-0.102
		Sig. (bilateral)	0.075	0.024	0.251	0.137	0.627
		N	25	25	25	25	25
	Interno	Coeficiente de correlación	-0.281	-0.115	,637**	-0.092	-0.331
		Sig. (bilateral)	0.173	0.585	0.001	0.661	0.106
		N	25	25	25	25	25

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Elaboración propia.

Para el caso de las hipótesis específicas, el resultado de correlación obtenida entre las variables llevó a medir el nivel de correlación entre las dimensiones del eustrés laboral y el clima organizacional, en consecuencia, en la Tabla 30 se presenta que para la dimensión eustresores externos se obtuvo: 0,363; 0,451; 0,239; 0,306, lo cual muestra una baja correlación positiva, no obstante para la dimensión de autonomía se presenta una moderada correlación, por lo que se infiere que a mayor valoración en los eustresores externos mayor será el nivel en el clima organizacional. Por otro lado, para la dimensión eustresores internos se obtuvo: -0,281; -0,115; 0,637; -0,092; -0,331, lo cual muestra una baja correlación negativa, por lo que se infiere que a mayor valoración en los eustresores

internos menor será el nivel del clima organizacional; no obstante, en la dimensión compañerismo se observa una alta correlación positiva que puede ser explicada a partir de los eustresores internos.

Tabla 31

Resultado de análisis de correlacional por dimensión de variable

Variable	Dimensión	Dimensiones del Clima Organizacional	Coeficiente de Spearman	Correlación de Spearman (r)
Eustrés laboral	Externo	Aspectos físicos	0.36	Baja correlación positiva
		Autonomía	0.45	Moderada correlación positiva
		Compañerismo	0.24	Baja correlación positiva
		Empatía	0.31	Baja correlación positiva
		Evaluación del desempeño	-0.10	Baja correlación negativa
	Interno	Aspectos físicos	-0.28	Baja correlación negativa
		Autonomía	-0.11	Baja correlación negativa
		Compañerismo	0.64	Alta correlación positiva
		Empatía	-0.09	Baja correlación negativa
		Evaluación del desempeño	-0.33	Baja correlación negativa

Nota: Elaboración propia.

Para una mejor definición en la Tabla 31, se presenta el resumen de los análisis de la correlación de las dimensiones entre la variable eustrés laboral y el clima organizacional.

Tabla 32

Correlación entre la dimensión eustresores externos y clima organizacional por edades

Rango de Edad			Dimensiones del Clima Organizacional				
Dimensión del Eustrés Laboral			Aspectos físicos	Autonomía	Compañerismo	Empatía	Evaluación del desempeño
Correlación de Spearman	Externos	Menores de 35 años	Coeficiente de correlación	0.150	0.269	0.231	0.444	0.014
			Sig. (bilateral)	0.551	0.281	0.356	0.065	0.956
			N	18	18	18	18	18
		Entre 35 y 55 años	Coeficiente de correlación	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
			Sig. (bilateral)	.	.	.	.	.
			N	4	4	4	4	4

	Mayores de 56 años	Coeficiente de correlación	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
		Sig. (bilateral)	.	.	.	.	.
		N	3	3	3	3	3

Nota: Elaboración propia.

El resultado obtenido de las dimensiones de ambas variables, cuestiona observar si existe una relación entre la dimensión eustresores externos y el clima organizacional en la segmentación por edades; por lo que, se puede evidenciar que en los trabajadores menores a 35 años, los resultados obtenidos con el coeficiente de Spearman solo para las dimensiones aspectos físicos, autonomía y compañerismo, muestra una baja correlación positiva; no obstante, para la dimensión empatía se muestra una moderada correlación positiva, ello infiere al resultado obtenido entre 0,15 a 0,44.

Tabla 33

Correlación entre la dimensión eustresores internos y clima organizacional por edades

Rango de Edad				**Dimensiones del Clima Organizacional**				
Dimensión del Eustrés Laboral				**Aspectos físicos**	**Autonomía**	**Compañerismo**	**Empatía**	**Evaluación del desempeño**
Correlación de Spearman	Interno	Menores de 35 años	Coeficiente de correlación	0.000	0.000	,583*	0.000	-0.342
			Sig. (bilateral)	1.000	1.000	0.011	1.000	0.165
			N	18	18	18	18	18
		Entre 35 y 55 años	Coeficiente de correlación	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
			Sig. (bilateral)	.	.	.	.	.
			N	4	4	4	4	4
		Mayores de 55 años	Coeficiente de correlación	-0.500	-1,000**	1,000**	0.000	-1,000**
			Sig. (bilateral)	0.667	.	.	.	.
			N	3	3	3	3	3

Nota: Elaboración propia.

Del mismo modo, se observa para el caso de correlación entre la dimensión eustresores internos y clima organizacional en la segmentación por edades se puede evidenciar que en los trabajadores menores a 35 años existe una moderada correlación positiva pero solo para la dimensión compañerismo. En los colaboradores mayor a 55 años existe una muy buena correlación negativa pero solo en las dimensiones autonomía y evaluación del desempeño; no obstante, para la dimensión aspectos físicos se muestra una moderada correlación negativa, ello infiere al resultado obtenido de -0,50.

Tabla 34

Correlación entre eustresores externos y clima organizacional por años de labor

Años de trabajo				**Dimensiones del Clima Organizacional**				
Dimensión del Eustrés Laboral				**Aspectos físicos**	**Autonomía**	**Compañerismo**	**Empatía**	**Evaluación del desempeño**
Correlación de Spearman	Externo	Menor a 3 años	Coeficiente de correlación	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
			Sig. (bilateral)	.	.	.	.	.
			N	4	4	4	4	4
		Entre 3 a 10 años	Coeficiente de correlación	0.228	0.414	0.252	0.270	-0.016
			Sig. (bilateral)	0.396	0.111	0.346	0.312	0.953
			N	16	16	16	16	16
		Mayor a 10 años	Coeficiente de correlación	0.761	0.645	-0.408	0.000	-0.667
			Sig. (bilateral)	0.135	0.239	0.495	.	0.219
			N	5	5	5	5	5

Nota: Elaboración propia.

En Tabla 34, se observa que los trabajadores que llevan laborando entre 3 a 10 años existe una baja correlación positiva solo para las dimensiones aspectos físicos, compañerismo y empatía; no obstante, para la dimensión autonomía se observa una moderada correlación positiva debido a un resultado 0,414.

Por otro lado, se puede concluir, que la mayor correlación positiva que existe entre los tres segmentos del personal según su tiempo de labor corresponde al grupo de trabajadores que tiene más de 10 años de servicio en PSI debido a los resultados 0,761; 0,45; -0,667.

Tabla 35

Correlación entre eustresores internos y clima organizacional por años de labor

Años de trabajo				**Dimensiones del Clima Organizacional**				
Dimensión del Eustrés Laboral				**Aspectos físicos**	**Autonomía**	**Compañerismo**	**Empatía**	**Evaluación del desempeño**
Correlación de Spearman	Interno	Menor a 3 años	Coeficiente de correlación	0.000	-1,000**	0.333	0.000	-1,000**
			Sig. (bilateral)	.	.	0.667	.	.
			N	4	4	4	4	4
		Entre 3 a 10 años	Coeficiente de correlación	0.067	0.220	,516*	-0.293	-0.228
			Sig. (bilateral)	0.806	0.413	0.041	0.271	0.396
			N	16	16	16	16	16
		Mayor a 10 años	Coeficiente de correlación	-0.559	-0.791	1,000**	0.000	-0.408
			Sig. (bilateral)	0.327	0.111		.	0.495
			N	5	5	5	5	5

Nota: Elaboración propia.

En la tabla 35 se observa que los trabajadores que llevan laborando entre 3 a 10 años, muestra una baja correlación en las dimensiones autonomía, empatía y evaluación del desempeño, debido a un resultado 0,220; -0,293 y -0,228; no obstante, se muestra una correlación moderada positivas, pero solo en la dimensión compañerismo.

Por lo que se puede concluir, que la mayor correlación negativa que existe entre los tres segmentos del personal según su tiempo de labor corresponde al grupo de trabajadores que tiene más de 10 años de servicio, seguido por el grupo que cuenta con

menos de 3 años de labor; ya que muestra una correlación directa negativa pero solo en las dimensiones autonomía y evaluación de desempeño.

Discusión

Los resultados obtenidos de la presente investigación muestran que si existe una relación entre el eustrés laboral y el clima organizacional, la cual corresponde a la teoría del modelo eustrés – distrés (Gutiérrez, 1999), esta teoría sostiene que la superposición de sucesos positivos o negativos y la interacción equilibrada entre ambas son fuentes de un comportamiento pronosticado al éxito en situaciones de afrontamiento; asimismo, concuerda con el marco teórico de estrategias de afrontamiento (Lazarus & Folkman, 1984), ya que considera que la generación de estrés es a través de un proceso dinámico e interactivo que da importancia significativa en que el sujeto decide hasta qué punto un suceso le resulta positivo o negativo.

A partir de los hallazgos encontrados, se acepta la hipótesis general que establece que existe correlación entre el eustrés laboral y el clima organizacional en un grupo de trabajadores de PSI del Perú S. A. C. Lima, 2019, dado a que el valor obtenido del coeficiente de Rho de Spearman fue de 0,580; lo que significa que un 58,0% como mínimo de la variación del eustrés laboral del trabajador se ve acompañado de una variación en el clima organizacional de la empresa.

De acuerdo con los antecedentes analizados, se puede apreciar que algunas investigaciones han tenido resultados similares a este estudio tal es el caso de Lara y Jiménez (2019) en su investigación tuvieron como objetivo establecer la relación del estrés laboral con el clima organizacional del área de emergencia del hospital de Latacunga, Ecuador; los resultados que obtuvieron señalan que el estrés es un factor influyente en el clima organizacional, a mayor estrés se da un clima inestable y negativo; es decir existe una relación directa entre las variables, al igual que en el caso de PSI del Perú; además, la similitud de ambos estudios se sustenta en la importancia que le dan al nivel de estrés laboral, ya que si este es de nivel alto, este sería perjudicial, por lo que generaría un clima inestable y negativo dentro de una organización, pero si el nivel es bajo, se haría mención al eustrés laboral, el cual favorece al buen clima organizacional, según se ha venido sustentando en la presente investigación.

Según Guangatal (2018) su investigación se basó en analizar la incidencia que tiene el estrés de los colaboradores en el clima laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Matriz Ambato; este estudio permite afianzar los resultados obtenidos con el caso de PSI del Perú, puesto que sus resultados son muy similares; ya que el estudio de Guangatal, ha permitido aprobar su hipótesis alternativa; es decir el estrés se relaciona con el clima laboral, ya que existe una relación alta entre las variables; no obstante muchos colaboradores se ven afectados por el estrés (distrés) y este afecta al clima laboral; en relación al caso de PSI del Perú se concluyó que una moderada correlación positiva; y en el caso de ambos, tanto distrés como eustrés, estos afectan de forma directa al clima organizacional; por lo que para este estudio, a mayor eustrés laboral habrá un clima organizacional favorable.

Por su parte, Arista y Baler (2017) tuvieron como objetivo principal determinar la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en los docentes de la universidad nacional de San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho 2017, este estudio difiere con el caso de PSI del Perú, debido a que los resultados más relevantes muestran un clima organizacional medio con más del 70% de aprobación y un 60% de docentes con un nivel de estrés laboral preocupante, por lo que manifiestan que no existe relación entre las variables; es decir, existe un nivel alto de estrés laboral (distrés); sin embargo, el nivel de clima organizacional es óptimo; para el caso PSI se concluye que a mayor eustrés (estrés positivo) habrá un mejor clima organizacional, ambos casos pueden validarse de acuerdo a las distintas teorías del clima organizacional, las cuales señalan que cada ambiente laboral es único y diferenciado.

Con respecto a la primera hipótesis específica "existe relación entre los eustresores externos y el clima organizacional en un grupo de trabajadores de PSI del Perú S. A. C. Lima, 2019", se halló que existe una moderada correlación positiva, por lo que se acepta la hipótesis planteada, dado que se obtuvo un valor en el coeficiente de Spearman de 0,451; lo cual indica que

alrededor de un 45% como mínimo de la variación en clima organizacional puede ser explicada a partir de los eustresores externos.

Con respecto a la segunda hipótesis especifica se identificó que existe una alta correlación positiva entre los eustresores internos y clima organizacional en un grupo de trabajadores de PSI del Perú S. A. C. Lima, 2019. Por lo que se acepta la hipótesis planteada. Dado a que se obtuvo un valor en el coeficiente de Spearman de 0,637 lo cual expresa que alrededor de un 63% como mínimo de la variación en el clima organizacional (compañerismo) puede ser explicada a partir de los eustresores internos.

De acuerdo con Silva y Aldave (2018) en su investigación propusieron determinar la influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral de un hospital de Huaraz, este estudio muestra similitud con el caso de PSI del Perú, debido a que ambas muestras cuentan con un clima organizacional bueno, lo que podría explicar que trabajan en un clima saludable; en el caso del estudio de Silva y Aldave se refleja la cultura hospitalaria, el diseño del hospital y el potencial humano al servicio que contribuyen a brindar una atención de salud de calidad; también para ambos grupos, se observa que existen colaboradores que no perciben el reconocimiento de su trabajo por parte de la organización donde laboran, asimismo, señalan que se debería de fomentar una mejor comunicación y el trabajo en equipo, basados en las relaciones interpersonales respetuosas; finalmente para ambos trabajos existe relación directa entre sus variables de estudio.

Asimismo, Vidangos (2017) en su investigación que tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés laboral y satisfacción laboral de los trabajadores de las empresas de servicios de Saneamiento Básico Ambiental de la ciudad de Puno; sus resultados indican que menos del 50% de los encuestados manifiestan tener eustrés laboral; por lo cual, el eustrés laboral se desprende en factores como la libertad de elegir su propio método de trabajo, el reconocimiento, la posibilidad de utilizar sus capacidades y la posibilidad de promoción; concluye que existe

una correlación negativa entre eustrés laboral y satisfacción laboral; es decir que mientras menos estrés laboral mayor satisfacción laboral. En relación con el estudio en PSI del Perú respalda la afirmación de que un nivel bajo de eustrés laboral conlleva insatisfacción laboral, por lo tal un bajo clima organizacional.

Además de lo expuesto, se puede mencionar los resultados obtenidos con relación a la segmentación por edades; en donde la baja correlación hallada entre el eustrés laboral con los eustresores externos y el clima organizacional (p valor = 0,014) indica que las relaciones con el eustrés laboral surgen a través de los eustresores externos que suelen aparecer en el ámbito laboral, podrían no representar gran influencia en el clima organizacional de la empresa. Asimismo, se observó una moderada correlación positiva entre los eustresores externos y el clima organizacional (empatía) debido a un p valor = 0,444. Por otro lado, correlación hallada entre el eustrés laboral con los eustresores internos y el clima organizacional (p valor = 0,583) representa una moderada correlación positiva lo cual indica que alrededor de un 58% como mínimo de la variación en el clima organizacional (compañerismo) puede ser explicada a partir de los eustresores internos, esta afirmación es referente a los trabajadores en el rango de edad menor a 35 años.

Finalmente, podemos mencionar los resultados obtenidos con relación a la segmentación por años de labor; en donde la correlación más alta hallada entre el eustrés laboral con los eustresores externos y el clima organizacional con la dimensión aspectos físicos (p valor = 0,761) por cual nos indica que las relaciones con el eustrés laboral que surgen a través de los eustresores externos que suelen aparecer en el ámbito laboral podrían representar una gran influencia en el clima organizacional de la empresa. Esta afirmación es referente a los trabajadores que llevan trabajando más de diez años en la empresa. Asimismo, la correlación hallada entre el eustrés laboral con los eustresores internos y el clima organizacional (p valor = 0,516) representa una moderada correlación positiva lo cual indica que alrededor de un 51%

como mínimo de la variación en el clima organizacional (compañerismo) puede ser explicada a partir de los eustresores internos. Esta afirmación es referente a los trabajadores que llevan trabajando entre tres a diez años en la empresa.

Conclusiones

El eustrés laboral y el clima organizacional se encuentran relacionados en un nivel moderado positivo debido al resultado de r=0,580, en base a esto se deduce que un incremento del eustrés laboral del trabajador se ve acompañado de un incremento del clima organizacional de la empresa, por lo tanto, una disminución del eustrés laboral en el colaborador traería consigo un clima organizacional desfavorable para la empresa.

Existe una moderada correlación, positiva y directa; entre la dimensión eustresores externos y la variable clima organizacional, en la dimensión de autonomía tal como lo muestra el resultado de r=0,451; por lo que infiere que un incremento en los eustresores externos puede ir acompañado de un incremento moderado en el clima organizacional (autonomía). Dado a esto, es posible que la participación en la toma decisiones pueda predominar en la medición del eustrés laboral y clima organizacional.

La relación encontrada entre los eustresores internos y el clima organizacional es alta y positiva de acuerdo al resultado de r= 0,637 que proviene de la dimensión compañerismo, lo cual indica que existe una fuerte relación que infiere que un alto incremento en el clima organizacional (compañerismo) puede ser explicado a partir de un incremento de eustresores internos en los trabajadores; por otro lado, existe una baja dependencia entre los eustresores internos y clima organizacional en las dimensiones aspectos físicos, autonomía, empatía y evaluación del desempeño.

Finalmente, para profundizar la investigación se encontró que existe una baja relación entre la dimensión eustresores externos y clima organizacional, la cual predomina en los trabajadores no mayores a 35 años de edad. Por otro lado, se encontró alta relación negativa entre los eustresores internos y clima organizacional, la cual predomina en los colaboradores mayores a 55 años de edad; lo cual indica que se relacionan en sentido inverso, es decir a mayor valoración en los eustresores internos menor será la valoración de los coeficientes en el clima

organizacional. Asimismo, existe una baja relación entre los eustresores externos y clima organizacional, la cual predomina en los trabajadores que llevan laborando entre tres a diez años en la empresa, en este caso esta dimensión no afecta significativamente la medición del clima organizacional en PSI del Perú.

Recomendaciones

Al evidenciar el grado de correlación moderada entre eustrés laboral y clima organizacional en la empresa PSI del Perú, se recomienda a la empresa considerar el eustrés laboral de los colaboradores como un factor importante en la incidencia del clima organizacional, por lo que se debe adoptar medidas para mantener y reforzar los resultados existentes. Asimismo, se sugiere difundir políticas e implementar acciones, llevando a cabo un CMI (cuadro de mando integral), que vaya acorde con los objetivos de la empresa.

En relación a los eustresores externos que obtuvo una correlación moderada con el clima organizacional enfocada en la dimensión autonomía, se recomienda a la empresa considerar la gestión participativa como un factor importante en la incidencia del clima organizacional, ya que involucrar al trabajador en el proceso de toma de decisiones y hacerlo sentir que su puesto en la empresa es valorado; fomentará su motivación y autoestima; asimismo, brindar una transparencia compartiendo información sobre los objetivos, metas y todo acerca de lo que está pasando en la empresa, es una de las formas de incrementar su productividad y mejorar el clima organizacional. Asimismo, se sugiere implementar esta estrategia ofreciendo un desarrollo profesional que active la capacidad plena del trabajador al desempeñar sus funciones.

Respecto a la alta correlación positiva entre los eustresores internos con el clima organizacional enfocada en la dimensión compañerismo, se recomienda conseguir que en la empresa reine el buen ambiente, así como la confianza y amistad entre los trabajadores; ya que este factor resulta altamente predominante en la incidencia del clima organizacional y marca la diferencia entre el éxito y el fracaso en la organización. Asimismo, se sugiere generar una buena comunicación que logre el entendimiento y evite las malas interpretaciones entre los compañeros de trabajo. Además, se sugiere considerar la realización de eventos corporativos o de integración fuera del ambiente laboral, que permitan fomentar el desarrollo social mediante la integración de pensamientos, ideas y conductas (día del trabajador y fin de año). Finalmente,

trabajar en conjunto los factores de comunicación, empatía y compañerismo contribuirán a obtener buenos resultados lo cual se verá reflejado en la productividad y creerá un impacto positivo en la rentabilidad de la empresa.

Referencias

Álvarez, H. (2015). *El estrés laboral en el desempeño del personal Administrativo de un núcleo universitario público*. (Tesis de Maestría). Recuperada de mriuc de http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3060/Halvarez?sequence=1

Álvarez, P. (2018). El estrés laboral, la pandemia del siglo XXI [Versión electrónica] *Cinco Días*. Recuperado de https://search.proquest.com/docview/2131635926/E11CD5FE88994369PQ/4?accountid=43847

Aquino, Cl. & Machaca, J. (2016). *Influencia del estrés en el desempeño laboral de los Trabajadores de la empresa productora de gases industriales y medicinales Oxyman Arequipa - 2016.* (Tesis de Pregrado). Recuperada de repositorio unsa de http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3780/Rimaalj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Arias, W. Estrés laboral en trabajadores desde el enfoque de los sucesos vitales. [Versión electrónica]. *Revista Cubana de Salud Pública*. 38.

Arista, A. y Baler, A. (2017) *Clima organizacional y su relación con el estrés laboral en los docentes de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho 2017.* (Tesis de licenciatura). Recuperado de http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/2300/TESIS%20En691_Ari.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Arqque, R. y Bruno, D. (2018) *Clima organizacional y el estrés laboral del personal del Centro de Salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017* (Título de licenciatura). Recuperada de http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/3136/Clima%20Organizacional%20y%20Estr%C3%A9s%20Laboral%20de%20Personal%20Centro%20de%20Salud%20Jaime%20Zubieta%20del%20distrito%20de%20S.pdf?sequence=4

Atalaya, M. El estrés laboral y su influencia en el trabajo. [Versión electrónica]. *Industrial Data.* 4, 25 – 38.

Australian Council for Educational Research – "*Interpreting ACER Test Results*" (2011). Recuperado de Página 2. Disponible en: < https://www.acer.org/files/PATM-Interpreting-Scores.pdf >

Ávila, V. (2014). *El Estrés y su influencia en el Desempeño Laboral en los empleados de la Compañía Kleinturs y Representaciones C. Ltda.* (Tesis de Pregrado). Recuperada de repositorio uce de http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3654/1/T-UCE-0007-175.pdf

Barradas, M., Delgadillo, R., Gutiérrez, L. Posadas, M., García, J., López, J. & Rodríguez, E. (2018). *Estrés y burnout enfermedades en la vida actual.* Recuperado de https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=rOBiDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=estr%C3%A9s+laboral&ots=xFOCmEmuqc&sig=GsBpb3gBrT6aU5J566EZoSlqGEY#v=onepage&q=estr%C3%A9s%20laboral&f=false

Bordas, M. (2016) *Gestión estratégica del clima organizacional*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=7ICxCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Mar%C3%ADa+Bordas+en+su+libro+Gesti%C3%B3n+estrat%C3%A9gica+del+clima+organizacional+(2016&ots=oZGyzWGuh5&sig=9uZzo4MD8mdXL4ZyrxPSXmfAcXY#v=snippet&q=ventaja%20competitiva&f=false

Caballero, A. (2014) *Metodología integral innovadora para planes y tesis. La metodología del como formularlos*. México: Cengage learning.

Castillo, K. (2017) *Relación entre clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central – 2017* (Tesis de maestría) Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11947/castillo_rk.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Calle, R. (2008). *¡Otra vez lunes! Técnicas para superar el estrés laboral.* Recuperado el día 4 de marzo, 2019 de https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=0aCxwTY5H3MC&oi=fnd&pg=PA13&dq=%C2%A1+Otra+vez+lunes!+T%C3%A9cnicas+para+superar+el+estr%C3%A9s+laboral&ots=SLvmIsyFL5&sig=CINYtFfRdIO-Hj_yPQA9ke4SL8k#v=onepage&q=%C2%A1%20Otra%20vez%20lunes!%20T%C3%A9cnicas%20para%20superar%20el%20estr%C3%A9s%20laboral&f=false

Cerrón, Cl. (2017) *Estrés laboral y clima organizacional de los trabajadores de salud de las microredes de la red de salud Jauja- 2017* (Tesis de licenciatura). Recuperado de http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/412/POMA%20M.%20CERRON%20C..pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cisneros, E. (2019) *El estrés laboral y su relación con el desempeño profesional de los trabajadores del sector del calzado*. (Tesis de licenciatura). Recuperada de http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29289/1/537%20O.E..pdf

Coronado, M. (2017) *El clima organizacional y el estrés laboral en el área de emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco EsSalud de la ciudad del Cusco, 2016.* (Tesis de maestría) Recuperada de http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1553/TM%20%20AD-Gp%203094%20C1%20-%20Coronado%20Calvo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cortés, D. y Leal, S. (2019) Propuesta pedagógica para el mejoramiento del clima organizacional. [Versión electrónica]. *Revista Encuentros, Universidad Autónoma del Caribe.* V. 17 (1), p.150. Recuperado de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-PropuestaPedagogicaParaElMejoramientoDelClimaOrgan-6860603%20(5).pdf

Chávez, L. (2015). *El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los Trabajadores administrativos del área de gestión Comercial de Electrosur S.A. en el periodo 2015*. (Tesis de Pregrado). Recuperada de repositorio de la universidad peruana de Tacna de http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/80/1/chavez-lizbeth.pdf

Cruz et al. (2018). Clima organizacional y estrés laboral en funcionarios técnicos administrativos universitarios [Versión electrónica]. *Revista Alternativas en psicología.* Volumen 38, P. 65-66. Recuperado de https://www.alternativas.me/attachments/article/154/Alternativas%20en%20Psicolog%C3%ADa%2038%20-%20Agosto%202017%20-%20Enero%202018.pdf#page=61

Delfín, F. y Acosta, M., (2016). Importancia y análisis del desarrollo empresarial. [Versión electrónica] *Revista científica Pensamiento y Gestión,* 40, p. 197. Recuperado de http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/viewFile/8810/8595

Durán, M. Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. [Versión electrónica]. *Escuela de Ciencias de la Administración Universidad Estatal a Distancia, Costa Roca*. 1, 77 – 84.

Fierro Santillán, C. R., Díaz Azuara, S. A., & Tobón, S. (2019). *Estudio del Eustrés Académico desde el enfoque Socioformativo mediante la Cartografía Conceptual. Educación Y Humanismo, 21*(37), 8-27. Recuperado de https://doi.org/10.17081/eduhum.21.37.3123

Frías-Navarro, D. (2019). *Apuntes de consistencia interna de las puntuaciones de un instrumento de medida. Universidad de Valencia*. España. Recuperado de https://www.uv.es/friasnav/AlfaCronbach.pdf

García, J. (2016). *Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la universidad de Cuenca. Cuenca 2015*. (Tesis de Maestría). Recuperada de dspace de http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24644/1/Tesis.pdf

García et al. (2017). Clima organizacional. El caso de estudio: La Hacienda La Chonita en Cunduacán, Tabasco, México. [Versión electrónica]. *Revista Global de Negocios*. Volumen *5*, P. 75-86. Recuperado de http://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/rgnego/rgn-v5n5-2017/RGN-V5N5-2017-7.pdf

Gómez, C. El estrés laboral: una realidad actual. [Versión electrónica]. *Revista Electrónica Interdisciplinaria del Departamento de Humanidades de PUCP*. *1*, 3 – 7.

González, M. (2014). *Estrés y desempeño laboral, estudio realizado en serviteca altense de Quetzaltenango.* (Tesis de Pregrado). Recuperada de Biblio3 de http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf

Gonzáles, M. (2006) *Manejo del estrés.* Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=IWxbtjdHwZwC&pg=PA43&dq=eustr%C3%A9s&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiS0vPPqtHjAhXBt1kKHbp7AHAQ6AEIKDAA#v=onepage&q=eustr%C3%A9s&f=false

Gonzáles, G. [GIN TV]. (2018, mayo 8). *Estrés positivo y estrés negativo* [Archivo de video]. Recuperado de https://www.youtube.com/watch?v=IPiDsWoGWfY

González, J., Ruiz, E. y Cufarfan, J. (2013) *Revisiones empíricas del Desarrollo humano. Universidad Autónoma de Coahuila. México*. Volumen *I.* Recuperado de http://www.posgradoeinvestigacion.uadec.mx/Documentos/Libros/2013Revisionesempiricas.pdf#page=20

Guangatal, M. (2018) *El estrés y el clima laboral en el personal de la cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Matriz Ambato.* (Tesis de licenciatura) Recuperado de http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28283/1/GUANGATAL%20G%c3%93MEZ%20M%c3%93NICA%20ELIZABETH%201805400098.pdf

Guerrero, E., López, M., Caballero, A., Moreno, J.M., Marredo, J., & Gómez, R. Asociación estrés laboral y riesgo de padecimiento de trastornos psiquiátricos. [Versión electrónica]. *INFAD Revista de Psicología*. 1, 509 – 516.

Gutiérrez, J. (1999) Eustrés: un modelo de superación del estrés. [Versión electrónica] *Revista psicologiaCientifica.com* 1 (3). Recuperado de https://www.psicoesp.com/downloads/eustres_un_modelo_de_supoeracion.pdf

Gutiérrez, J. (2005) Eustrés, el antídoto (II). *Revista Gestión práctica de riesgos laborales: Integración y desarrollo de la gestión de la prevención, Nº. 19*, p. 8-10. Recuperado de http://pdfs.wke.es/8/4/3/9/pd0000018439.pdf

Hernán, P. La Influencia de los factores estresantes del trabajo en el rendimiento laboral. [Versión electrónica]. *Invenio*. 13, 111 – 124.

Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. (2018) *"Metodología de la investigación*". México. Editorial Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A de C.V.

Iglesias, A. y Sánchez, Z. (2015). Generalidades del clima organizacional. [Versión electrónica] *Revista Electrónica Medisur, 13*, (3), p. 456. Recuperado de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/art%C3%ADculo_redalyc_180039699016%20(1).pdf

Iglesias, A., & Torres, J., (2018). Un acercamiento al clima organizacional. *Revista Cubana De Enfermería, 34* (1). Recuperado de http://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/1257/336

Iglesias, A. y Sánchez, Z. (2015). Generalidades del clima organizacional. [Versión electrónica] *Revista Electrónica Medisur, 13*, (3), p. 456. Recuperado de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/art%C3%ADculo_redalyc_180039699016%20(1).pdf

Iparraguirre, Z. & Yupanqui, J. (2016). *El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa JC Transerv, Cajamarca 2016*. (Tesis de Pregrado). Recuperada de repositorio de upn de http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12054/Iparraguirre%20Santill%C3%A1n%20Zulema%20-%20Yupanqui%20%C3%81lvarez%20Jenny.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Jojoa, A. *Importancia del clima organizacional en la productividad laboral* (Ensayo de especialista) Recuperada de http://biblioteca.esucomex.cl/RCA/Importancia%20del%20clima%20organizacional%20en%20la%20productividad%20laboral.pdf.

Lara, A. & Jiménez, B. (2019) *El estrés laboral en el clima organizacional de los colaboradores en el área de emergencia del Hospital General Latacunga* (Título de licenciatura). Recuperada de http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/29541

López, B., Osca, A. & Peiró, J. El papel modulador de la implicación con el trabajo en la relación entre el estrés y la satisfacción laboral. [Versión electrónica]. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal. 19,* 81 -87.

Mamani, A., Obando, R., Uribe, A., & Vivanco, M. Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en emergencia. [Versión electrónica]. *Revista Peruana de Obstetricia y Enfermería de la Universidad San Martín de Porres. 3,* 50 - 57.

Máxima, J. Clima Organizacional. [Versión electrónica] *Caracteristicas.co.* Última edición: 10 de junio de 2019. Recuperado de Fuente: https://www.caracteristicas.co/clima-organizacional/#ixzz67qun3R00

Ministerio de Salud. Documento Técnico: *Metodología para el estudio de Clima organizacional.* Segunda edición. (2009) Recuperado de http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096_DGSP267.pdf

Monzón, B. & Vargas, N. (2019) *Clima organizacional y el nivel de estrés de los trabajadores en el centro de salud Rocchacc Chincheros – Apurímac, año 2018* (Título de segunda especialización). Recuperada de http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3748/MONZON%20Y%20VARGAS_TESIS2DAES_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Montalbán, F., Bonilla, J. & Iglesias, C (1996). *Actitudes laborales y estrés asistencial: un modelo de relación secuencial.* Recuperado el día 3 de marzo, 2019 de http://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/trabajo/1996/vol1/arti5.htm

Muguruza, J. (2018*) El estrés laboral y su influencia en el clima organizacional de la empresa inversiones civiles Santa Rosa SAC-Mallay 2017* (Tesis de licenciatura). Recuperado

de http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1731/TFCE-03-11.pdf?sequence=1&isAllowed=y

McEwen, B. S. (2000). *The neurobiology of stress: from serendipity to clinical relevance1. Brain research, 886* (1-2), 172-189.

Neuronup (3 de agosto, 2019). *El estrés laboral: definición, causas y consecuencias para la salud* [Mensaje en un blog]. Recuperado de https://blog.neuronup.com/estres-laboral/

Noboa, J., Barrera, G. y Rojas, D. (2019). Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en una empresa del sector de la construcción. *Revista Científica Ecociencia*. 6 (1), 6. Recuperado de https://search.proquest.com/docview/2229188196/fulltextPDF/C626252AAB134D4FPQ/1?accountid=43847

Noboa, A. (2011). *Especificidades del clima organizacional en las instituciones de salud.* Macao, Uruguay: Universidad de la República de Uruguay. Recuperado el 16 de setiembre, 2019 http://www.unorte.edu.uy/sites/default/files/Clima%20organizacional%20en%20las%20instituciones%20de%20salud.pdf

Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo un reto colectivo, Servicio de administración del trabajo, Inspección del trabajo y seguridad y salud en el trabajo* – LABADMIN/OSH. Ginebra: OIT, 2016. Recuperado de https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf

Orlandini, A. (2012). *El estrés: qué es y cómo evitarlo*. Recuperado el día 3 de marzo, 2019 de https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=d8-KuiJAOXIC&oi=fnd&pg=PT3&dq=El+estr%C3%A9s:+qu%C3%A9+es+y+c%C3%B3mo+evitarlo&ots=__dJbrwiyI&sig=eFR7Z1t1ra6VrmRl29420aWtfIM#v=onepage&q=El%20estr%C3%A9s%3A%20qu%C3%A9%20es%20y%20c%C3%B3mo%20evitarlo&f=false

Peiró, J. El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva. [Versión electrónica]. *Investigación Administrativa. 88,* 31 – 40.

Peiró, J. y Rodríguez, I. Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional: work stress, leadership and organizational health. [Versión electrónica]. *Sección Monográfica. 29,* 68 – 82.

Peiró, J. y Salvador, Alicia (1993). *Desencadenantes del estrés laboral*. Recuperado el día 3 de marzo, 2019 de https://www.researchgate.net/profile/Jose_Peiro5/publication/228786101_Desencadenantes_del_estres_laboral/links/0a85e53c40d9148b9a000000.pdf

Pelayza, C. & Saavedra, J. (2015). *La relación del estrés laboral y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de transportes niño Jesús Milagroso SCRL – 2015*. (Tesis de pregrado). Recuperada de repositorio uncp de http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1284/corrigiendo%20tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pérez, N. y Rivera, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013.* (Tesis de maestría). Recuperada de http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3810/Nestor_Tesis_Maestria_2015.pdf?sequence=1

Peña, M., Díaz, G. & Carrillo, A. (2015). Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa familiar (2014). *Revista Internacional Administración & Finanzas*. Vol. 8 (1), p. 37-50. Recuperado de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2499791

Pulluquitín, S. (2019) *Estrés laboral y calidad de vida en guardias de seguridad con turno rotativo.* (Título de licenciatura). Recuperada de http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29580/2/TESIS%20FINAL%20-%20Sofia%20Pulluquit%C3%ADn.pdf

Ramos, V. y Jordao, F. La relación entre el estrés laboral, las fuentes que le dan origen y las estrategias de coping en el sector público y el privado. [Versión electrónica]. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, SciELO. 31.*

Reinoso, H. y Araneda, B. (2007). Diseño y validación de un modelo de medición del clima organizacional basado en percepciones y expectativas. *Revista Ingeniería Industrial 6* (1), 42. Recuperado de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-DisenoYValidacionDeUnModeloDeMedicionDelClimaOrgan-5006105.pdf

Rivera, D., Rincón, J. y Flórez (2018). Percepción del Clima Organizacional: Un análisis de macroprocesos de una ESE. [Versión electrónica] *Revista Espacios, 39* (19), p. 5. Recuperado de https://www.revistaespacios.com/a18v39n19/a18v39n19p05.pdf

Robbins, F. (2004). *Comportamiento organizacional*. Recuperado el día 3 de marzo, 2019 de https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=OWBokj2RqBYC&oi=fnd&pg=PP23&dq=Comportamiento+organizacional&ots=YK86hhk53a&sig=At-PR5uQx_les6VQh-sOWiaYz4Y#v=onepage&q=Comportamiento%20organizacional&f=false

Rodríguez, E. (2016) El clima organizacional presente en una empresa de servicios. *Revista educación en valores, 25*, p. 3-18. Recuperado de http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/vol1n252016.pdf#page=9

Romero, P. (2014). *Estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral de los asesores de negocios en la Caja Trujillo, Agencia España, 2012.* (Tesis de Pregrado). Recuperada de repositorio de unitru de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2819/romero_patricia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ruiz, I. & Vega, K. (2016). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y Servicios industriales*. (Tesis de Pregrado). Recuperada de repositorio PUCP de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/11845/Ruiz%20Aguilar_Vega%20C%C3%B3ndor_Influencia_estr%C3%A9s_laboral1.pdf?sequence=1

Saldaña, A. & Sánchez, D. (2018) *Estrés laboral y clima organizacional en los colaboradores de entidades públicas pertenecientes a la generación millennial, Tarapoto 2018*. (Título de licenciatura). Recuperada de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1751/Angelica_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodologías y diseños de la investigación científica.* Editorial Business SupportAneth S.R.L., Lima. Perú.

Segredo, A., García, A., León, P. y Perdomo, I. (2017) Desarrollo organizacional y clima organizacional. Una aproximación conceptual. [Versión electrónica] *Infodir 24* (95). Recuperado de https://www.medigraphic.com/pdfs/infodir/ifd-2017/ifd1724k.pdf

Segredo, A. (2012) Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. [Versión electrónica] *Revista Cubana de Salud Pública SCIELO*.

Recuperado de https://www.scielosp.org/scielo.php?pid=S0864-34662013000200017&script=sci_arttext&tlng=pt

Selye, H. (1956). *The stress of life*. Nueva York: McGraw-Hill Book Company

Silva, K. y Aldave, Y. (2018) *Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital "Víctor Ramos Guardia" – Huaraz, 2018* (Tesis de especialista). Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/5103/1/RE_SE.ENFERMERIA_YULIANA.ALDAVE_KAREN.SILVA_INFLUENCIA.CLIMA.ORGANIZACIONAL_DATOS.pdf

Universidad San Ignacio de Loyola (2018) *Guía para la presentación de proyectos e informes de tesis biblioteca USIL*

Universidad San Ignacio de Loyola (2015) *Guía del curso de metodología de la investigación. Lima*

Veloso, A. (2018) *Estrategias para afrontar el estrés en el ejercicio de la profesión de enfermería: análisis comparativo de muestras obtenidas en España y Portugal.* (Tesis doctoral) Recuperado de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Tesis%20A.%20Rita%20Veloso.pdf

Vidal, V. (2019). *El estrés laboral análisis y prevención*. Recuperado el 29 de julio, 2019 de https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=AvKRDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA9&dq=eustr%C3%A9s+laboral&ots=xV8kQC-CzL&sig=E4tQJ2macbB3AxWXwdbc8G-Id5Q#v=onepage&q=EUSTR%C3%89S&f=false

Vidangos, W. (2017) *Estrés laboral (síndrome de Burnout) y efectos en la satisfacción en el trabajo en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento básico de la región Puno; 2016.* (Título de maestría) Recuperada de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6231/EPG894-00894-01.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zazo, M. (2015). *Prevención de riesgos laborables. Seguridad y salud laboral*. Recuperado el día 3 de marzo, 2019 de https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=rOk9CQAAQBAJ&oi=fnd&pg=

PR11&ots=JGrTAEh0YX&sig=wetLCEPExLgIQNJcyPI1y-i4u9I#v=onepage&q&f=false

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

Matriz de consistencia de investigación (Parte I).

Alumnas	**:**	Hinostroza Rurush, Ana	**Código:**	1520638
		Ferrer Alceves, Lourdes Rosario		1621031
Carrera	**:**	Administración de Empresas		
Línea de Investigación	**:**	Gerencia Estratégica // Riesgo y toma de decisiones en la administración		
Título de la Investigación:		Eustrés laboral y clima organizacional en PSI del Perú S.A.C., Lima - 2019		

PROBLEMA	**OBJETIVOS**	**HIPÓTESIS**
Problema General	Objetivo general	Hipótesis Principal
¿Habrá relación entre el eustrés laboral y el clima organizacional en un grupo de PSI del Perú S. A. C. Lima, 2019?	Establecer la relación entre el eustrés laboral y el clima organizacional en un grupo de trabadores de PSI del Perú S. A. C. Lima, 2019.	Existe relación entre el eustrés laboral y clima organizacional en un grupo de trabajadores de PSI del Perú S. A. C. Lima, 2019.
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas
- ¿Habrá relación entre los eustresores externos y el clima organizacional en un grupo de trabajadores de PSI del Perú S. A. C. Lima, 2019?	- Establecer la relación entre los eustresores externos y el clima organizacional en un grupo de trabadores de PSI del Perú S. A. C. Lima. 2019.	- Existe relación entre los eustresores externos y clima organizacional en un grupo de trabajadores de PSI del Perú S. A. C. Lima, 2019.
- ¿Habrá relación entre los eustresores internos y el clima organizacional en un grupo de trabadores de PSI del Perú S. A. C. Lima, 2019?	- Establecer la relación entre los eustresores internos y el clima organizacional en un grupo de trabajadores de PSI del Perú S. A. C. Lima. 2019.	- Existe relación entre los eustresores internos y clima organizacional en un grupo de trabajadores de PSI del Perú S. A. C. Lima, 2019.

Matriz de consistencia de investigación (Parte II).

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Eustrés Laboral	El estrés es una reacción y si el estresor asociado ha sido cognitivamente evaluado como positivo será eustrés; por lo cual, si el estrés responde a estímulos que generan una respuesta positiva será llamada eustresores, que a su vez pueden ser estímulos externos o internos. (Hermosa & Perilla, 2015).	Eustresores externos	Reconocimiento Estímulos
		Eustresores internos	Inteligencia emocional Satisfacción Competencias del área
Clima organizacional	El clima organizacional es el conjunto de componentes medibles en un medio laboral, los cuales son percibidos por sus miembros, repercute en el comportamiento y motivaciones que tienen los integrantes de una organización. (Iglesias & Sánchez, 2015).	Compañerismo	Relaciones interpersonales
		Aspectos físicos	Confort Condiciones de seguridad
		Autonomía	Participación en la toma de decisiones
		Empatía	Susceptibilidad
		Evaluación del desempeño	Cumplimiento de tareas asignadas

Matriz de consistencia de investigación (Parte III).

Metodología de la investigación

Enfoque de estudio

Es una investigación cuantitativa, ya que esta se caracteriza por hacer la prueba de hipótesis, los datos recabados son analizados estadísticamente a fin de establecer comportamientos y verificarlos con la teoría. (Hernandez-Sampieri et al., 2018)

Tipo de estudio

La investigación es aplicada porque tiene como objetivo resolver un determinado problema de la empresa PSI del Perú S. A. C. Sánchez y Reyes explican que "la investigación aplicada busca conocer para hacer, actuar, construir, modificar; le preocupa la aplicación inmediata sobre una realidad circunstancial antes que el desarrollo de un conocimiento de valor universal" (2015, p.45).

Nivel de investigación

La investigación es correlacional, debido a que se determinó la manera como se relaciona la variable eustrés laboral con clima organizacional. La investigación correlacional tiene el propósito de dar a conocer el grado como dos o más variables o conceptos se pueda relacionar o asociar. (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Se trata de una investigación descriptiva porque describe un fenómeno o situación mediante el estudio de este en una circunstancia témporo – espacial determinada. (Sánchez & Reyes, 2015).

Diseño de estudio

Según el control de las variables:

Se trata de una investigación no experimental porque son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos. (Hernández-Sampieri et al., 2018).

Según el periodo o secuencia del estudio: Se trata de diseños transeccionales (transversales) que son investigaciones que recopilan datos en un momento único. (Hernández-Sampieri et al., 2017, p. 177).

Población

Hernández-Sampieri et al. Explica que: "la población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones". (2018, p.195), siguiendo este criterio la población comprende a todos los trabajadores de la empresa PSI del Perú S.A.C.

Censo

Esta investigación recurre a la totalidad de la población de trabajadores de la empresa PSI del Perú S. A. C., conformada por 25 personas. Se pretende obtener todos los datos de los dominios las dos variables en estudio, por lo tanto, esta investigación es un censo y no requiera de una muestra (Caballero, 2014).

Población: n=25

Supervisión: el 40% de trabajo de cada trabajador.

Técnica

Para el estudio de los fenómenos sociales la técnica más utilizada para la recolección de datos es la encuesta personal. (Hernández-Sampieri, 2018). Esta técnica es utilizada para la obtención de información en base a los indicadores especificados.

Instrumento

Se determinó un cuestionario.

Hernández- Sampieri explica que "el cuestionario es un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir" (2018, p. 251).

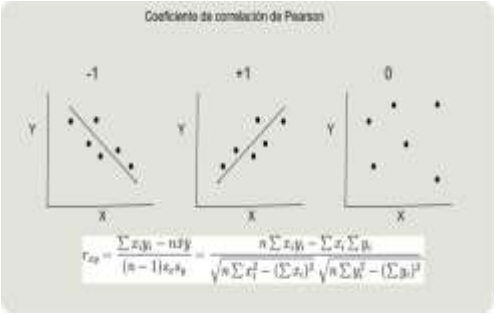
Tipo de preguntas: Cerradas con escala tipo Likert.

Método de análisis de datos

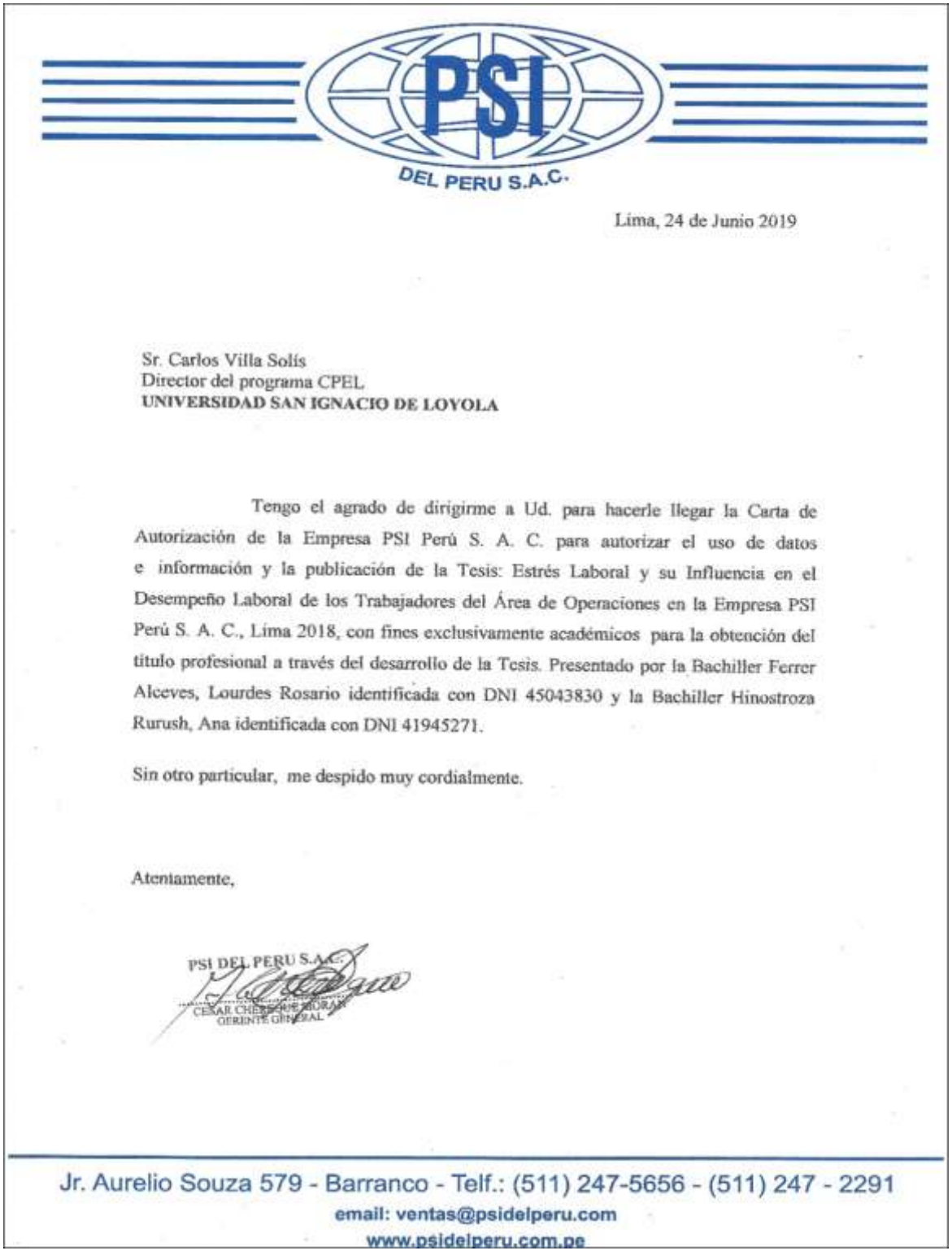
Hernández-Sampieri et al., explica que: " el análisis de los datos se efectúa sobre la matriz de datos utilizando un programa computacional" (2018, p. 311).

El programa seleccionado a ejecutar el análisis de los datos es el SPSS; Asimismo, según Hernández-Sampieri en este caso, la exploración de los datos será en base a un análisis inferencial que se emplea en los estudios correlacionales, que se realiza a través de los resultados obtenidos al cruzar la variable independiente con la variable dependiente. (2018, p.312).

La evaluación de las relaciones entre las variables se regirá bajo el coeficiente de correlación de Pearson, para evaluar el grado de asociación entre ambas variables.



Anexo 2. Carta de autorización de la empresa PSI del Perú S.A.C.



PSI DEL PERU S.A.C.

Lima, 24 de Junio 2019

Sr. Carlos Villa Solís
Director del programa CPEL
UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. para hacerle llegar la Carta de Autorización de la Empresa PSI Perú S. A. C. para autorizar el uso de datos e información y la publicación de la Tesis: Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Área de Operaciones en la Empresa PSI Perú S. A. C., Lima 2018, con fines exclusivamente académicos para la obtención del título profesional a través del desarrollo de la Tesis. Presentado por la Bachiller Ferrer Alceves, Lourdes Rosario identificada con DNI 45043830 y la Bachiller Hinostroza Rurush, Ana identificada con DNI 41945271.

Sin otro particular, me despido muy cordialmente.

Atentamente,

PSI DEL PERU S.A.C.
CESAR CHE[illegible] MURAN
GERENTE GENERAL

Jr. Aurelio Souza 579 - Barranco - Telf.: (511) 247-5656 - (511) 247 - 2291
email: ventas@psidelperu.com
www.psidelperu.com.pe

Nota: Elaboración propia.

Anexo 3. Encuesta Piloto Eustrés Laboral y Clima Organizacional.

Cuestionario sobre Eustrés Laboral y Clima Organizacional

Introducción: El cuestionario es absolutamente confidencial y anónimo, se realiza solo con fines académicos y de investigación. Se le agradece su colaboración y veracidad en su desarrollo.

Instrucciones: Por favor lea cuidadosamente el enunciado de cada pregunta y elija solo una respuesta, marcando con una "x" en el recuadro según la escala de valoración, la opción más apropiada que Ud. vea por conveniente.

Escala:

Nunca = 1	**Rara vez = 2**	**A veces = 3**	**Siempre = 4**

Ítems	Escala de valoración			
1. ¿La empresa reconoce mi esfuerzo y trabajo diario?	1	2	3	4
2. ¿La empresa te ha reconocido por tus labores sobresalientes?	1	2	3	4
3. ¿Recibo incentivos monetarios u otros por realizar bien mi trabajo?	1	2	3	4
4. ¿Se anuncian los logros alcanzados de los colaboradores en público?	1	2	3	4
5. ¿Se acostumbra a felicitar a los trabajadores en sus cumpleaños?	1	2	3	4
6. ¿Analizo mis emociones y luego las dejo salir?	1	2	3	4
7. ¿Acostumbro a fomentar un ambiente agradable donde todos se sientan cómodos y aceptados?	1	2	3	4
8. ¿Me agrada trabajar en esta empresa?	1	2	3	4
9. ¿Recibo salario justo y buenas condiciones laborales?	1	2	3	4
10. ¿Consideras que tu rendimiento profesional está siendo aprovechado?	1	2	3	4
11. ¿Existe una comunicación respetuosa que facilita las relaciones con mis compañeros?	1	2	3	4
12. ¿En la empresa se estila el saludo diario y las demostraciones afectivas hacia los compañeros de trabajo?	1	2	3	4
13. ¿Existe una conducta de ayuda o apoyo mutuo entre los trabajadores de la empresa?	1	2	3	4
14. ¿Es adecuada la limpieza, salubridad y orden en los ambientes?	1	2	3	4
15. ¿Siento satisfacción con el diseño de la edificación donde desarrollo mi trabajo?	1	2	3	4
16. ¿Existe un plan de seguridad incluyendo: señalización, extintores, ruta de evacuación y a escala adecuada (visibles)?	1	2	3	4
17. ¿Considero que el entorno donde laboro tiene una infraestructura adecuada y segura?	1	2	3	4
18. ¿Se toman en cuenta las iniciativas y sugerencias de los trabajadores?	1	2	3	4
19. ¿Se toma en cuenta la opinión de los colaboradores en decisiones importantes?	1	2	3	4
20. ¿Escucho, comprendo y respeto a mis compañeros de trabajo?	1	2	3	4
21. ¿Cumplo con las tareas asignadas en el tiempo establecido?	1	2	3	4

Anexo 4. Resultados de la prueba piloto.

Muestra: Criterios de selección.

Para la muestra piloto se evaluaron por conveniencia 20 trabajadores de distintas empresas similares al rubro metal mecánica, todos ellos del género masculino, del rango de 25 a 45 años de edad, y del rango de 3 a 15 años de permanencia en su empresa; por lo cual todos los 20 colaboradores fueron encuestados, dejando sin efecto el criterio de exclusión.

Instrumentos de investigación.

La técnica utilizada para la medición del presente trabajo es una encuesta con escala tipo Likert, que fue confirmado por 3 jueces expertos. Este cuestionario está conformado por 21 ítems para así poder obtener la información que se necesita para esta investigación y cada pregunta tuvo como opciones de respuesta cuatro alternativas: nunca, rara vez, a veces y siempre. La prueba piloto se realizó con el fin de afianzar y validar el trabajo de investigación.

Estadística de fiabilidad del instrumento.

Una vez validado el instrumento de investigación, se midió el grado de confiabilidad mediante el ingreso de los datos al software estadístico SPSS, dando el siguiente resultado:

Tabla 36

Análisis de Fiabilidad del instrumento para la prueba piloto

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido	0	0,0
	Total	20	100,0

a) La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,902	21

Nota: Elaboración propia.

El estadístico de fiabilidad muestra un alfa de Cronbach de 0,902 mayor a 0.8; es decir, que es suficiente para garantizar la fiabilidad del instrumento.

Resultados de la encuesta.

Tablas de frecuencias y gráficos de ambas variables.

Tabla 37

Resultado de la pregunta N° 01.

1. ¿La empresa reconoce mi esfuerzo y trabajo diario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rara vez	7	35,0	35,0	35,0
	A veces	8	40,0	40,0	75,0
	Siempre	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia.

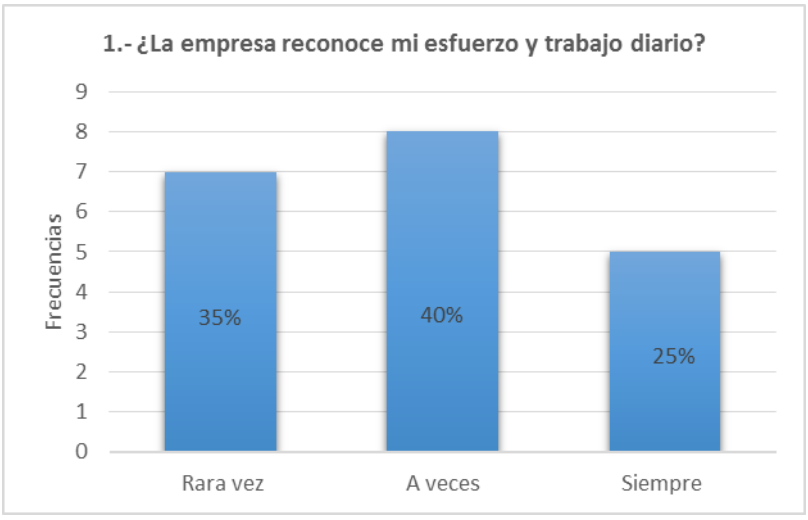


Figura 32. Representación gráfica de la pregunta N° 01

Fuente: Elaboración propia.

En la encuesta realizada se obtiene de resultados que 40,0% de los encuestados respondieron a veces la empresa reconoce el esfuerzo y trabajo diario de uno, un 25,0% respondieron siempre y un 35,0% respondieron rara vez.

Tabla 38

Resultado de la pregunta N° 02.

2. ¿La empresa te ha reconocido por tus labores sobresalientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rara vez	10	50,0	50,0	50,0
	A veces	6	30,0	30,0	80,0
	Siempre	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 33. Representación gráfica de la pregunta N° 02.

Fuente: Elaboración propia.

En la encuesta realizada se obtiene de resultados que el 50,0% de los encuestados respondieron rara vez la empresa ha reconocido las labores sobresalientes, un 30,0% respondieron a veces y un 20,0% respondieron siempre.

Tabla 39

Resultado de la pregunta N° 03.

3. ¿Recibo incentivos monetarios u otros por realizar bien mi trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	45,0	45,0	45,0
	Rara vez	2	10,0	10,0	55,0
	A veces	8	40,0	40,0	95,0
	Siempre	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia.

Figura 34. Representación gráfica de la pregunta N° 03.

Fuente: Elaboración propia.

En la encuesta realizada se obtiene de resultados que 45,0% de los encuestados respondieron nunca reciben incentivos monetarios para realizar bien el trabajo, un 40,0% respondieron a veces, un 10% respondieron rara vez y un 5,0% respondieron siempre.

Tabla 40

Resultado de la pregunta N° 04.

4. ¿Se anuncian los logros alcanzados de los colaboradores en público?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	20,0	20,0	20,0
	Rara vez	11	55,0	55,0	75,0
	A veces	1	5,0	5,0	80,0
	Siempre	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia.

Figura 35. Representación gráfica de la pregunta N° 04.

Fuente: Elaboración propia.

En la encuesta realizada se obtiene de resultados que 55,0% de los encuestados respondieron rara vez la empresa anuncia los logros alcanzados de los colaboradores en público, un 20,0% respondieron nunca, y un 20,0% respondieron siempre, y un 5,0% respondieron a veces.

Tabla 41

Resultado de la pregunta N° 05.

5. ¿Se acostumbra a felicitar a los trabajadores en sus cumpleaños?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,0	5,0	5,0
	Rara vez	2	10,0	10,0	15,0
	A veces	7	35,0	35,0	50,0
	Siempre	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia.

Figura 36. Representación gráfica de la pregunta N° 05.

Fuente: Elaboración propia.

En la encuesta realizada se obtiene de resultados que 50,0% de los encuestados respondieron siempre se acostumbra a felicitar a los trabajadores en sus cumpleaños, un 35,0% respondieron a veces, un 10% rara vez y un 5,0% respondieron nunca.

Tabla 42

Resultado de la pregunta N° 06.

6. ¿Analizo mis emociones y luego las dejo salir?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	15,0	15,0	15,0
	Rara vez	3	15,0	15,0	30,0
	A veces	10	50,0	50,0	80,0
	Siempre	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia.

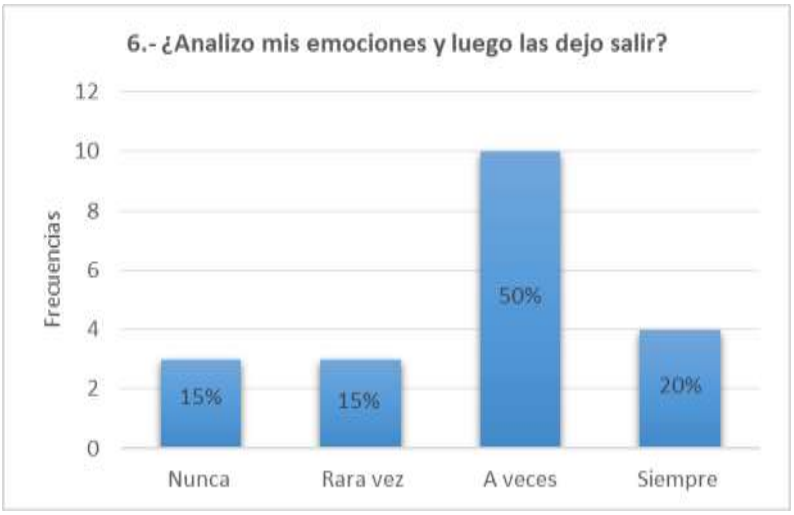


Figura 37. Representación gráfica de la pregunta N° 06.

Fuente: Elaboración propia.

En la encuesta realizada se obtiene de resultados que 50,0% de los encuestados respondieron a veces analizan sus emociones y luego las dejan salir, un 20,0% respondieron siempre, un 15% respondieron rara vez y también un 15,0% respondieron nunca.

Tabla 43

Resultado de la pregunta N° 07.

7. ¿Acostumbro a fomentar un ambiente agradable donde todos se sientan cómodos y aceptados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,0	5,0	5,0
	Rara vez	1	5,0	5,0	10,0
	A veces	4	20,0	20,0	30,0
	Siempre	14	70,0	70,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia.

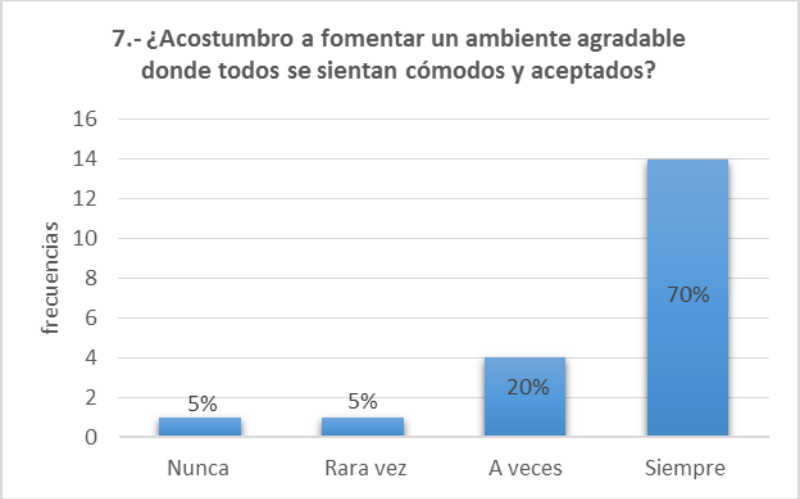


Figura 38. Representación gráfica de la pregunta N° 07.

Fuente: Elaboración propia.

En la encuesta realizada se obtiene de resultados que 70,0% de los encuestados respondieron siempre acostumbran a fomentar un ambiente agradable, un 20,0% respondieron a veces, un 5,0% respondieron rara vez y también un 5,0% respondieron nunca.

Tabla 44

Resultado de la pregunta N° 08.

8. ¿Me agrada trabajar en esta empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,0	5,0	5,0
	Rara vez	1	5,0	5,0	10,0
	A veces	11	55,0	55,0	65,0
	Siempre	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia.

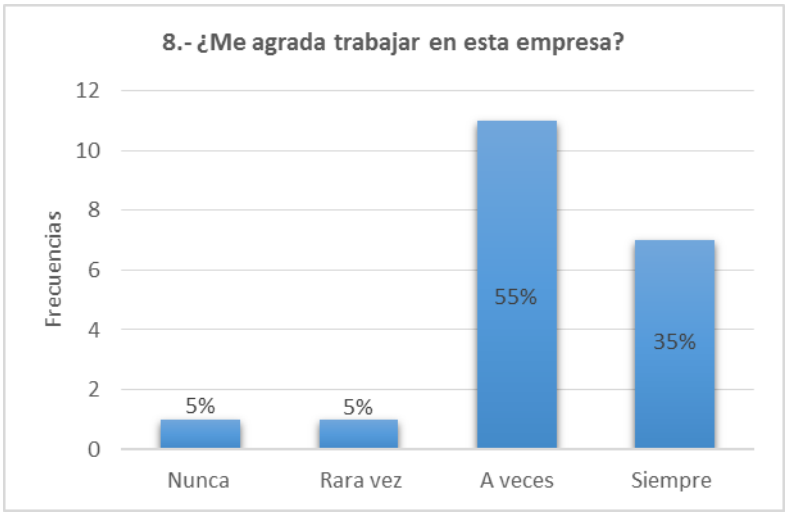


Figura 39. Representación gráfica de la pregunta N° 08.

Fuente: Elaboración propia.

En la encuesta realizada se obtiene de resultados que 55,0% de los encuestados respondieron a veces le agrada trabajar en esta empresa, un 35,0% respondieron siempre, un 5,0% respondieron rara vez y también un 5,0% respondieron nunca.

Tabla 45

Resultado de la pregunta N° 09.

9. ¿Recibo salario justo y buenas condiciones laborales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,0	5,0	5,0
	Rara vez	5	25,0	25,0	30,0
	A veces	9	45,0	45,0	75,0
	Siempre	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia.

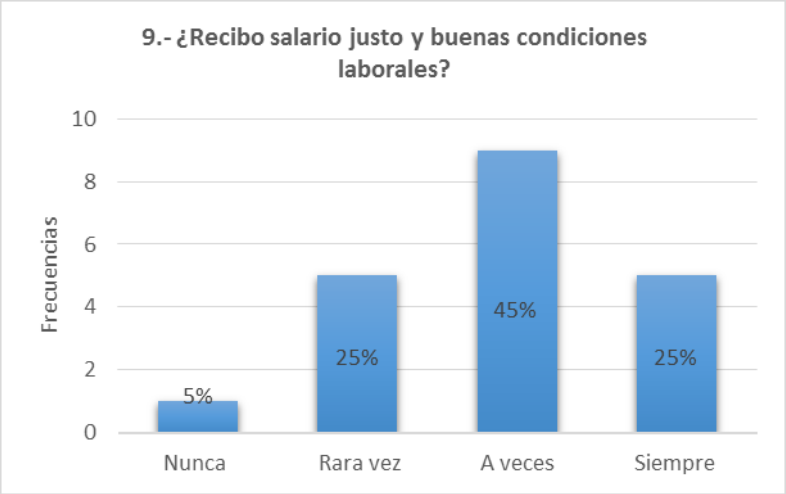


Figura 40. Representación gráfica de la pregunta N° 09.

Fuente: Elaboración propia.

En la encuesta realizada se obtiene de resultados que 45,0% de los encuestados respondieron a veces recibieron un salario justo y buenas condiciones laborales, un 25,0% respondieron siempre al igual que rara vez y un 5,0% respondieron nunca.

Tabla 46

Resultado de la pregunta N° 10.

10. ¿Consideras que tu rendimiento profesional está siendo aprovechado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,0	5,0	5,0
	Rara vez	6	30,0	30,0	35,0
	A veces	7	35,0	35,0	70,0
	Siempre	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia.

Figura 41. Representación gráfica de la pregunta N° 10.

Fuente: Elaboración propia.

En la encuesta realizada se obtiene de resultados que 35,0% de los encuestados respondieron a veces consideran que su rendimiento profesional está siendo aprovechado, un 30,0% respondieron siempre al igual que rara vez y un 5,0% respondieron nunca.

Tabla 47

Resultado de la pregunta N° 11.

11. ¿Existe una comunicación respetuosa que facilita las relaciones con mis compañeros?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	15,0	15,0	15,0
	Rara vez	1	5,0	5,0	20,0
	A veces	2	10,0	10,0	30,0
	Siempre	14	70,0	70,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia.

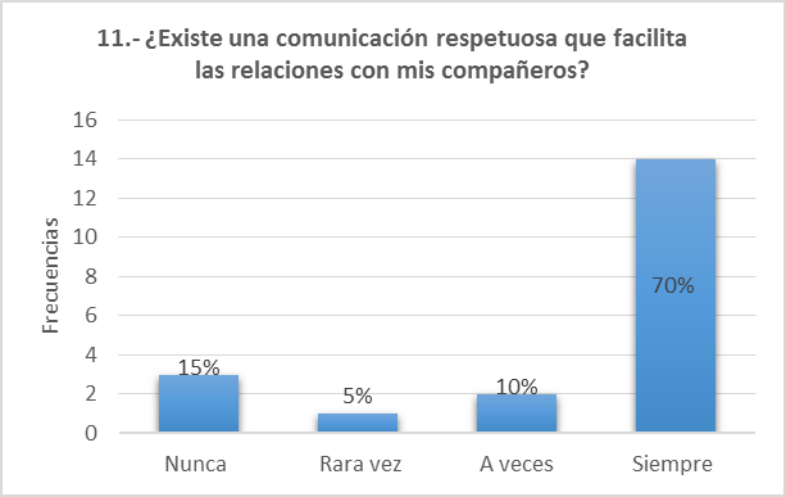


Figura 42. Representación gráfica de la pregunta N° 11.

Elaboración propia.

En la encuesta realizada se obtiene de resultados que 70,0% de los encuestados respondieron siempre existe una comunicación respetuosa, un 15,0% respondieron nunca, un 10,0% respondieron a veces y un 5,0% respondieron rara vez.

Tabla 48

Resultado de la pregunta N° 12.

12. ¿En la empresa se estila el saludo diario y las demostraciones afectivas hacia los compañeros de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,0	5,0	5,0
	Rara vez	5	25,0	25,0	30,0
	A veces	8	40,0	40,0	70,0
	Siempre	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia.

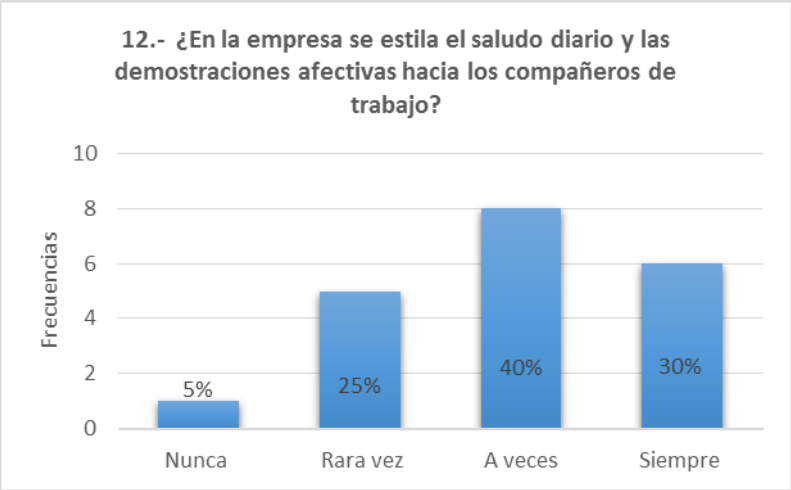


Figura 43. Representación gráfica de la pregunta N° 12.

Elaboración propia.

En la encuesta realizada se obtiene de resultados que 40,0% de los encuestados respondieron a veces la empresa se estila el saludo diario y las demostraciones afectivas hacia los compañeros de trabajo, un 30,0% respondieron siempre, un 25,0% respondieron rara vez y un 5,0% respondieron nunca.

Tabla 49

Resultado de la pregunta N° 13.

13. ¿Existe una conducta de ayuda o apoyo mutuo entre los trabajadores de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rara vez	4	20,0	20,0	20,0
	A veces	7	35,0	35,0	55,0
	Siempre	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia.

Figura 44. Representación gráfica de la pregunta N° 13.

Elaboración propia.

En la encuesta realizada se obtiene de resultados que 45,0% de los encuestados respondieron siempre existe una conducta de ayuda o apoyo mutuo entre los trabajadores de la empresa, un 35,0% respondieron a veces y un 20,0% respondieron rara vez.

Tabla 50

Resultado de la pregunta N° 14.

14. ¿Es adecuada la limpieza, salubridad y orden en los ambientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rara vez	4	20,0	20,0	20,0
	A veces	1	5,0	5,0	25,0
	Siempre	15	75,0	75,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia.

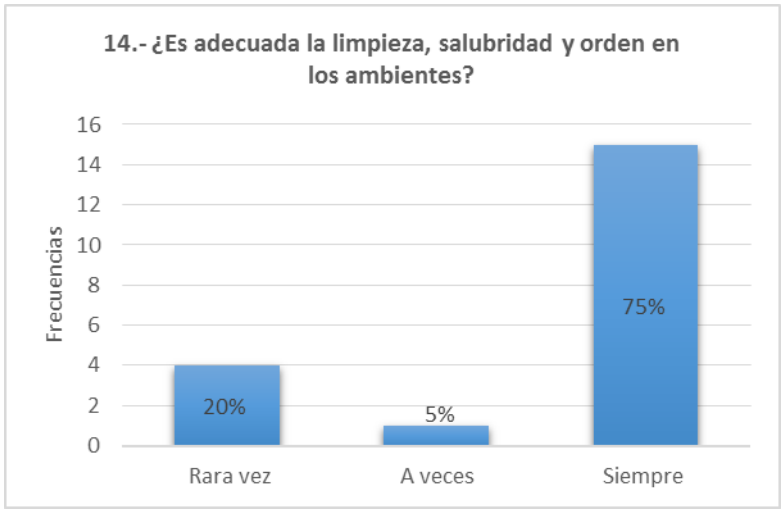


Figura 45. Representación gráfica de la pregunta N° 14.

Elaboración propia.

En la encuesta realizada se obtiene de resultados que 75,0% de los encuestados respondieron siempre es adecuado la limpieza, salubridad y orden en los ambientes, un 20,0% respondieron rara vez y un 5,0% respondieron a veces.

Tabla 51

Resultado de la pregunta N° 15.

15. ¿Siento satisfacción con el diseño de la edificación donde desarrollo mi trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,0	5,0	5,0
	Rara vez	3	15,0	15,0	20,0
	A veces	9	45,0	45,0	65,0
	Siempre	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia.

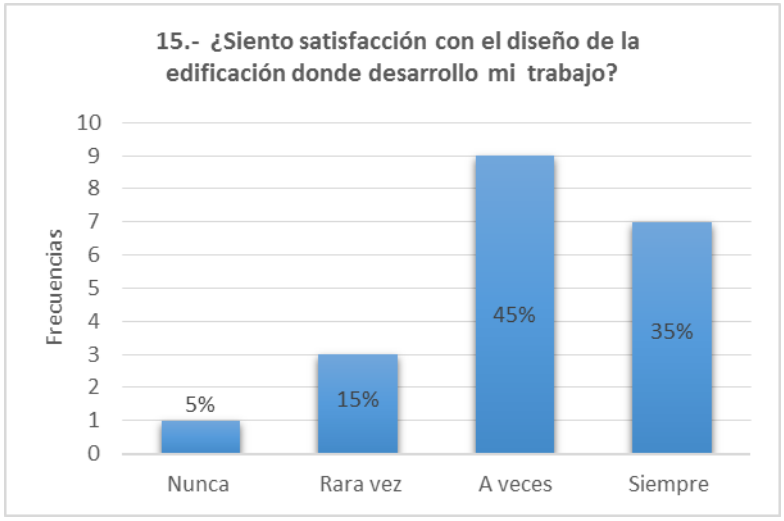


Figura 46. Representación gráfica de la pregunta N° 15.

Elaboración propia.

En la encuesta realizada se obtiene de resultados que 45,0% de los encuestados respondieron a veces sienten satisfacción con el diseño de la edificación, un 35,0% respondieron siempre, un 15,0% respondieron rara vez y un 5,0% respondieron nunca.

Tabla 52

Resultado de la pregunta N° 16.

16. ¿Existe un plan de seguridad incluyendo: señalización, extintores, ruta de evacuación y a escala adecuada (visibles)?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,0	5,0	5,0
	Rara vez	4	20,0	20,0	25,0
	A veces	1	5,0	5,0	30,0
	Siempre	14	70,0	70,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia.

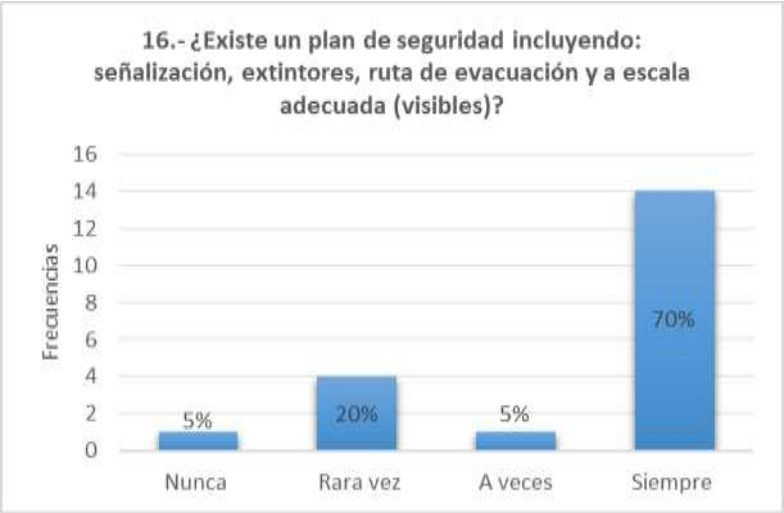


Figura 47. Representación gráfica de la pregunta N° 16.

Elaboración propia.

En la encuesta realizada se obtiene de resultados que 70,0% de los encuestados respondieron siempre existe un plan de seguridad, un 20,0% respondieron rara vez y un 5,0% respondieron a veces al igual que nunca.

Tabla 53

Resultado de la pregunta N° 17.

17. ¿Considero que el entorno donde laboro tiene una infraestructura adecuada y segura?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	10,0	10,0	10,0
	Rara vez	5	25,0	25,0	35,0
	A veces	3	15,0	15,0	50,0
	Siempre	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia.

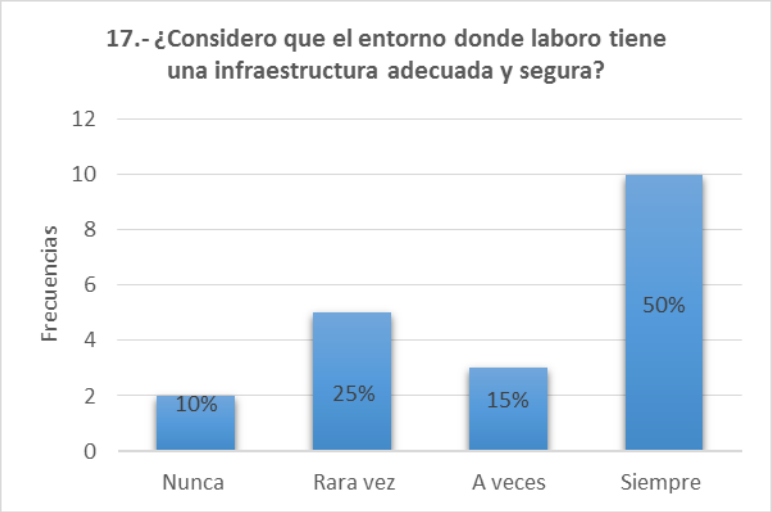


Figura 48. Representación gráfica de la pregunta N° 17.

Elaboración propia.

En la encuesta realizada se obtiene de resultados que 50,0% de los encuestados respondieron siempre consideran que el entorno donde laboran tiene una infraestructura adecuada y segura, un 25,0% respondieron rara vez, un 15,0% respondieron a veces y un 10,0% respondieron nunca.

Tabla 54

Resultado de la pregunta N° 18.

18. ¿Se toman en cuenta las iniciativas y sugerencias de los trabajadores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rara vez	3	15,0	15,0	15,0
	A veces	12	60,0	60,0	75,0
	Siempre	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia.

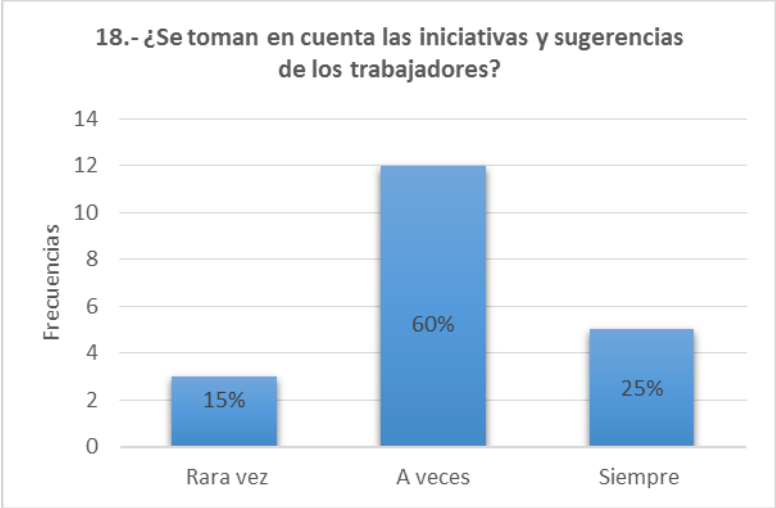


Figura 49. Representación gráfica de la pregunta N° 18.

Elaboración propia.

En la encuesta realizada se obtiene de resultados que 60,0% de los encuestados respondieron a veces toman en cuenta las iniciativas y sugerencias de los trabajadores, un 25,0% respondieron siempre y un 15,0% respondieron rara vez.

Tabla 55

Resultado de la pregunta N° 19.

19. ¿Se toma en cuenta la opinión de los colaboradores en decisiones importantes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rara vez	5	25,0	25,0	25,0
	A veces	10	50,0	50,0	75,0
	Siempre	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia.

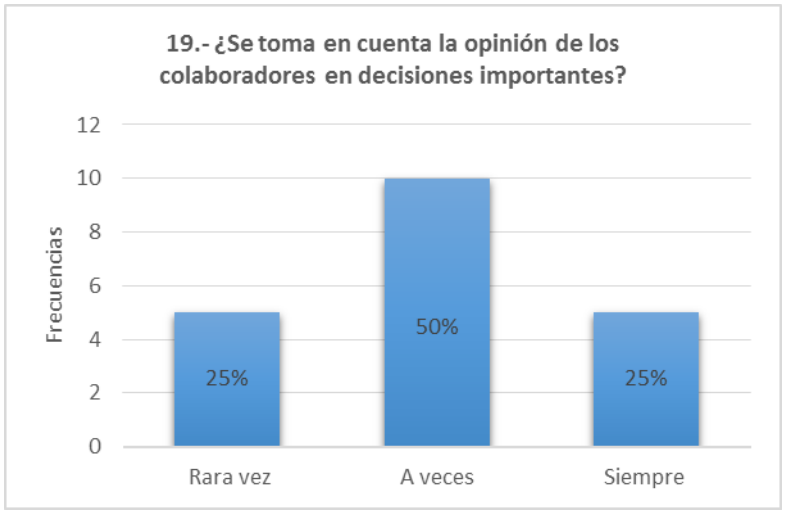


Figura 50. Representación gráfica de la pregunta N° 19.

Elaboración propia.

En la encuesta realizada se obtiene de resultados que 50,0% de los encuestados respondieron a veces toman en cuenta la opinión de los colaboradores en decisiones importantes, un 25,0% respondieron siempre al igual que rara vez.

Tabla 56

Resultado de la pregunta N° 20.

20. ¿Escucho, comprendo y respeto a mis compañeros de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,0	5,0	5,0
	A veces	1	5,0	5,0	10,0
	Siempre	18	90,0	90,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia.

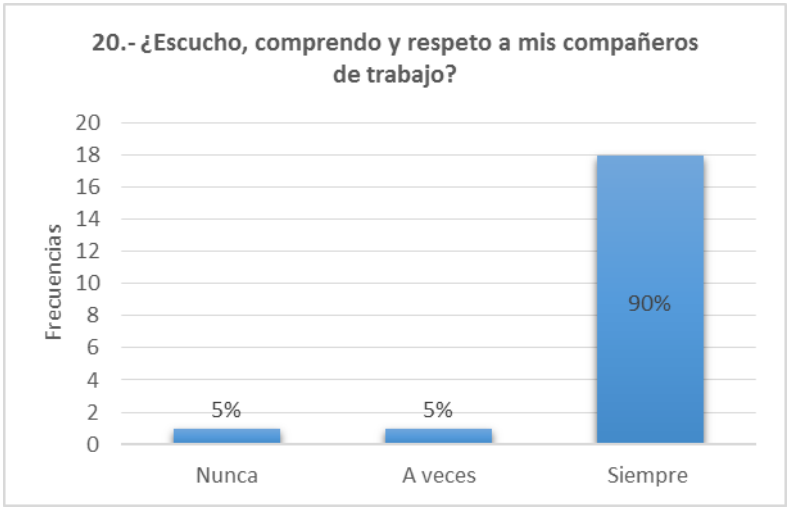


Figura 51. Representación gráfica de la pregunta N° 20.

Elaboración propia.

En la encuesta realizada se obtiene de resultados que 90,0% de los encuestados respondieron siempre escuchan, comprenden y respetan a sus compañeros de trabajo, un 5,0% respondieron a veces al igual que nunca.

Tabla 57

Resultado de la pregunta N° 21.

21. ¿Cumplo con las tareas asignadas en el tiempo establecido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,0	5,0	5,0
	A veces	4	20,0	20,0	25,0
	Siempre	15	75,0	75,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia.

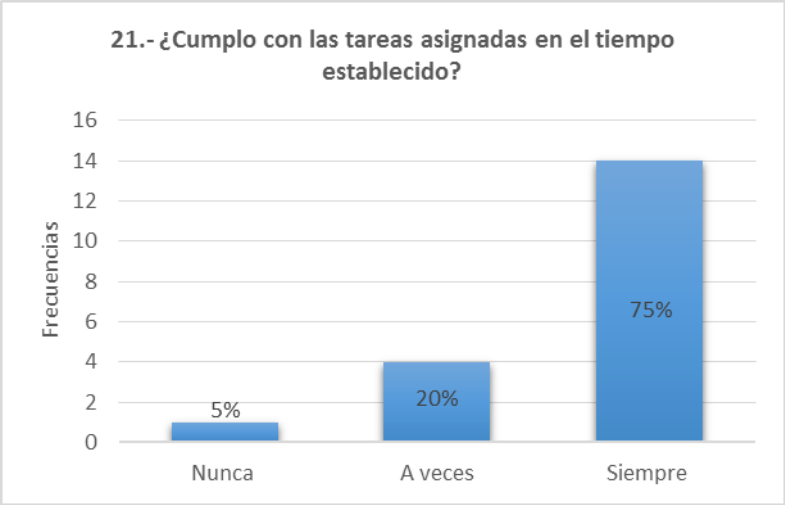


Figura 52. Representación gráfica de la pregunta N° 21.

Elaboración propia.

En la encuesta realizada se obtiene de resultados que 75,0% de los encuestados respondieron siempre cumplen con las tareas asignadas en el tiempo establecido, un 20,0% respondieron a veces y un 5,0% respondieron nunca.

Análisis inferencial de los resultados.

En la presente investigación recurrimos a la estadística inferencial para determinar la existencia de diferencias entre los datos como la existencia de independencia entre las dos variables de Eustrés laboral y Clima organizacional; el test estadístico a realizar es

la Prueba de Chi-Cuadrado para medir la discrepancia entre la distribución de frecuencias observadas y esperadas o teóricas de los datos. Por tanto, para el presente trabajo se consideró un nivel crítico α, del 0,05 o 5,0%.

Prueba estadística de la hipótesis.

H0: No hay asociación entre las variables A y B (las variables son independientes)

H1: Si hay asociación entre las variables A y B (Las variables no son independientes)

Tabla 58

Test estadístico de la hipótesis general.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,386[a]	4	0,117
Razón de verosimilitud	8,037	4	0,090
Asociación lineal por lineal	4,575	1	0,032
N de casos válidos	20		

a. 8 casillas (88,9%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 0,60.

Medidas simétricas

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	0,608	0,117
	V de Cramer	0,430	0,117
N de casos válidos		20	

Nota: Elaboración propia.

En la Tabla 58, se muestra que la relación encontrada entre las variables eustrés laboral y clima organizacional no se encuentra dentro de la zona de rechazo de hipótesis nula debido a un p valor 0,117 >= 0,05, por lo tanto, no existe una diferencia significativa entre las frecuencias observadas y las esperadas.

Anexo 5. Encuesta Eustrés laboral y Clima Organizacional

Encuesta aplicada

Buenos tardes, nuestros nombres son: Lourdes Ferrer y Ana Hinostroza, candidatas al título de Licenciada en Administración de la Universidad San Ignacio de Loyola, por ello nos encontramos realizando un estudio para conocer cuál es la relación entre el eustrés laboral y el clima organizacional en PSI Perú S.A.C. Las respuestas que usted comparta, a través de este formato, serán utilizadas únicamente con fines académicos. Siéntase totalmente libre de dar su opinión.

A continuación, se formularán afirmaciones, para ello, será importante manifestar en una escala del 1 al 4 su punto de vista, siendo: **1 "nunca", 2 "rara vez", 3 "a veces" y 4 "siempre".**

ITEMS	1	2	3	4
1. PSI Perú reconoce mi esfuerzo y trabajo diario, a través de agradecimientos verbales por parte de mi jefe inmediato.				
2. PSI Perú ha reconocido por escrito mis labores calificándolas como buenas o sobresalientes, de acuerdo a los resultados alcanzados.				
3. PSI Perú incentiva mi trabajo a través de premios monetarios u otros de acuerdo a los resultados alcanzados.				
4. PSI Perú destaca nuestros logros alcanzados en reuniones/ ceremonias en público.				
5. PSI Perú acostumbra a felicitarnos en nuestros cumpleaños.				
6. Soy una persona que analizo mis emociones y luego las comparto con quienes están a mi alrededor.				
7. Soy una persona que fomenta un ambiente agradable donde todos se sientan cómodos y felices de ser parte de él.				
8. Me agrada ser parte de la familia de PSI Perú.				
9. PSI Perú ofrece y retribuye con salarios justos y ofrece buenas condiciones laborales a sus colaboradores.				
10. El área en donde trabajo para PSI Perú valora mi rendimiento profesional brindándome oportunidades de crecimiento.				
11. En PSI Perú existe una comunicación respetuosa que facilita las relaciones entre nosotros los colaboradores.				
12. En PSI Perú todos los colaboradores se saludan y se muestran muy dispuestos a colaborar de manera desinteresada, demostrando siempre afecto y atención a quien lo necesite.				
13. Entre mis compañeros existe una conducta de ayuda o apoyo mutuo en el desarrollo de las actividades organizacionales.				
14. Las instalaciones de PSI Perú presentan limpieza, salubridad y orden en sus ambientes.				
15. Me siento satisfecho en las instalaciones de PSI Perú, en donde desarrollo mi trabajo, ya que cuento con una silla y mobiliario adecuado.				
16. PSI Perú cuenta con un plan de seguridad incluyendo: señalización, extintores, ruta de evacuación y a escala adecuada (visibles) en sus instalaciones.				
17. PSI Perú cuenta con una infraestructura adecuada y segura.				
18. PSI Perú toma en cuenta las iniciativas y sugerencias de sus colaboradores.				
19. En PSI Perú se toma en cuenta la opinión de los colaboradores en las decisiones organizacionales.				
20. Soy una persona que escucha, comprende y respeta a mis compañeros de trabajo.				
21. Soy una persona responsable que cumple con las tareas y objetivos asignados, de acuerdo al tiempo establecido.				

Anexo 6. Ficha de validación de instrumento (Juicio de expertos)

FICHA DE EVALUACIÓN POR ÍTEMS O INDICADORES (*)

Por favor indique si cada uno de los ítems que conforman el instrumento cumple con los criterios señalados. Para aquellos que no, especifique en comentarios el por qué.

Variable	Indicador	Ítem – (Sustento del ítem)	CRITERIOS					COMENTARIO
			Está bien redactado	Mide la variable de estudio	Está expresado en conducta observable	Está redactado para el público al que se dirige	Mide el indicador(variable) que quiere medir	
Eustrés Laboral	Dimensión 1 Eustresores Externos	1. ¿La empresa reconoce mi esfuerzo y trabajo?				X		
		2. ¿La empresa te ha reconocido por tus destacadas labores?				X		
		3. ¿Recibo incentivos monetarios u otros por realizar bien mi trabajo?				X		
		4. ¿Se anuncian los logros alcanzados de los colaboradores en público?				X		
		5. ¿Se acostumbra a felicitar a los trabajadores en sus cumpleaños?				X		

	Dimensión 2 Eustresores Internos	6. ¿Analizo mis emociones y luego los dejo salir?			X			
		7. ¿Acostumbro a crear un clima agradable en mi trabajo?			X			
		8. ¿Disfruto trabajar en esta empresa?				X		
		9. ¿Mis necesidades básicas están siendo satisfechas adecuadamente?				X		
		10. ¿Consideras que tu rendimiento profesional está siendo aprovechado?				X		
Clima Organizacional	Dimensión 3 Compañerismo	11. ¿Existe buena comunicación con mis compañeros?			X			
		12. ¿En la empresa se estila el saludo diario y las demostraciones afectivas hacia los compañeros de trabajo?			X			
		13. ¿Existe compañerismo y cooperación entre los trabajadores de la empresa?			X			
	Dimensión 4 Aspectos Físicos	14. ¿Es adecuada la limpieza, salubridad y orden en los ambientes?			X			

		15. ¿Existe satisfacción con el ambiente físico en el que se trabaja en la empresa?				X		
		16. ¿Se cumple con las condiciones de seguridad establecidas por ley?				X		
		17. ¿Considera que el entorno donde labora tiene una infraestructura adecuada y segura?				X		
	Dimensión 5 Autonomía	18. ¿Se toman en cuenta las iniciativas y sugerencias de los trabajadores?				X		
		19. ¿Se toma en cuenta la opinión de los colaboradores en decisiones importantes?				X		
	Dimensión 6 Empatía	20. ¿Comprende, escucha y respeta a sus compañeros de trabajo?				X		
	Dimensión 7 Evaluación del Desempeño	21. ¿Cumplo con las tareas asignadas en el tiempo establecido?				X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): .....

Opinión: Aplicable ( ) Aplicar después de corregir (✓) No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador: MONTERO ORDINOLA, JUAN CARLOS

Especialidad del validador: PSICOLOGO - Master en Administración de la Educación

DNI: 07217476

Lima, 09 de octubre del 2019

Mg. Juan Carlos Montero Ordinola
PSICOLOGO
C.Ps.P. 353
Firma del experto informante

FICHA DE EVALUACIÓN POR ÍTEMS O INDICADORES (*)

Por.favor indique si cada uno de los ítems que conforman el instrumento cumple con los criterios señalados. Para aquellos que no, especifique en comentarios el por qué.

Variable	Indicador	Ítem – (Sustento del ítem)	CRITERIOS					COMENTARIO
			Está bien redactado	Mide la variable de estudio	Está expresado en conducta observable	Está redactado para el público al que se dirige (Adolescente)	Mide el indicador(variable) que quiere medir	
Eustrés Laboral	**Dimensión 1 Eustresores Externos**	1. ¿La empresa reconoce mi esfuerzo y trabajo?			X			
		2. ¿La empresa te ha reconocido por tus destacadas labores?			X			
		3. ¿Recibo incentivos monetarios u otros por realizar bien mi trabajo?			X			
		4. ¿Se anuncian los logros alcanzados de los colaboradores en público?			X			
		5. ¿Se acostumbra a felicitar a los trabajadores en sus cumpleaños?			X			

	Dimensión 2 Eustresores Internos	6. ¿Analizo mis emociones y luego los dejo salir?	X					
		7. ¿Acostumbro a crear un clima agradable en mi trabajo?	X					
		8. ¿Disfruto trabajar en esta empresa?	X					
		9. ¿Mis necesidades básicas están siendo satisfechas adecuadamente?	X					
		10. ¿Consideras que tu rendimiento profesional está siendo aprovechado?	X					
Clima Organizacional	Dimensión 3 Compañerismo	11. ¿Existe buena comunicación con mis compañeros?	X					
		12. ¿En la empresa se estila el saludo diario y las demostraciones afectivas hacia los compañeros de trabajo?	X					
		13. ¿Existe compañerismo y cooperación entre los trabajadores de la empresa?	X					
	Dimensión 4 Aspectos Físicos	14. ¿Es adecuada la limpieza, salubridad y orden en los ambientes?			X			

		15. ¿Existe satisfacción con el ambiente físico en el que se trabaja en la empresa?	X					
		16. ¿Se cumple con las condiciones de seguridad establecidas por ley?			X			
		17. ¿Considera que el entorno donde labora tiene una infraestructura adecuada y segura?	X					
	Dimensión 5 Autonomía	18. ¿Se toman en cuenta las iniciativas y sugerencias de los trabajadores?			X			
		19. ¿Se toma en cuenta la opinión de los colaboradores en decisiones importantes?			X			
	Dimensión 6 Empatía	20. ¿Comprende, escucha y respeta a sus compañeros de trabajo?	X					
	Dimensión 7 Evaluación del Desempeño	21. ¿Cumplo con las tareas asignadas en el tiempo establecido?	X					

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

.....

.....

.....

Opinión: Aplicable (X) Aplicar después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador: **Darío Flores Marín**

Especialidad del validador: **Gestión**

DNI: **10547109**

Lima, 09 de noviembre del 2019

Firma del experto informante

FICHA DE EVALUACIÓN POR ÍTEMS O INDICADORES (*)

or favor indique si cada uno de los ítems que conforman el instrumento cumple con los criterios señalados. Para aquellos que no, especifique en omentarios el por qué.

Variable	Indicador	Ítem – (Sustento del ítem)	CRITERIOS					COMENTARIO
			Está bien redactado	Mide la variable de estudio	Está expresado en conducta observable	Está redactado para el público al que se dirige	Mide el indicador(variable) que quiere medir	
Eustrés Laboral	Dimensión 1 Eustresores Externos	1. ¿La empresa reconoce mi esfuerzo y trabajo?	✓	✓	✓	✓	✓	
		2. ¿La empresa te ha reconocido por tus destacadas labores?						no encuentro mucha diferencia entre este ítem y el anterior
		3. ¿Recibo incentivos monetarios u otros por realizar bien mi trabajo?	✓	✓	✓	✓	✓	
		4. ¿Se anuncian los logros alcanzados de los colaboradores en público?	✓	✓	✓	✓	✓	
		5. ¿Se acostumbra a felicitar a los trabajadores en sus cumpleaños?	✓	✓	✓	✓	✓	

	Dimensión 2 Eustresores Internos	6. ¿Analizo mis emociones y luego los dejo salir?	✓	✓	✓	✓	✓	
		7. ¿Acostumbro a crear un clima agradable en mi trabajo?	✓	✓	✓	✓	✓	
		8. ¿Disfruto trabajar en esta empresa?	✓	✓	✓	✓	✓	
		9. ¿Mis necesidades básicas están siendo satisfechas adecuadamente?						esta pregunta es demasiado amplia, no se si debería estar aquí
		10. ¿Consideras que tu rendimiento profesional está siendo aprovechado?	✓	✓	✓	✓	✓	
Clima Organizacional	Dimensión 3 Compañerismo	11. ¿Existe buena comunicación con mis compañeros?	✓	✓	✓	✓	✓	
		12. ¿En la empresa se estila el saludo diario y las demostraciones afectivas hacia los compañeros de trabajo?	✓	✓	✓	✓	✓	
		13. ¿Existe compañerismo y cooperación entre los trabajadores de la empresa?	✓	✓	✓	✓	✓	
	Dimensión 4 Aspectos Físicos	14. ¿Es adecuada la limpieza, salubridad y orden en los ambientes?	✓	✓	✓	✓	✓	

		15. ¿Existe satisfacción con el ambiente físico en el que se trabaja en la empresa?	✓	✓	✓	✓	✓	este ítem debería ser primero.
		16. ¿Se cumple con las condiciones de seguridad establecidas por ley?	✓	✓	✓	✓	✓	
		17. ¿Considera que el entorno donde labora tiene una infraestructura adecuada y segura?						no me queda clara la diferencia entre este ítem y 15 y 16
	Dimensión 5 Autonomía	18. ¿Se toman en cuenta las iniciativas y sugerencias de los trabajadores?	✓	✓	✓	✓	✓	
		19. ¿Se toma en cuenta la opinión de los colaboradores en decisiones importantes?	✓	✓	✓	✓	✓	
	Dimensión 6 Empatía	20. ¿Comprende, escucha y respeta a sus compañeros de trabajo?	✓	✓	✓	✓	✓	
	Dimensión 7 Evaluación del Desempeño	21. ¿Cumplo con las tareas asignadas en el tiempo establecido?	✓	✓	✓	✓	✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): No encuentro razón para opinar en contra.

Opinión: Aplicable (X) Aplicar después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador:

Especialidad del validador:

DNI:

Lima, 04 de octubre del 2019

PSI DEL PERU S.A.C.
CESAR CHERRIQUE MORAN
GERENTE GENERAL

Firma del experto informante

Anexo 7. Recolección de fotos

Figura 53. Recopilación de fotos.

Elaboración propia