

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN



**Estrés laboral y clima laboral de los colaboradores de
Electronoroeste SA, Piura 2021**

**Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en
Administración**

Autora:

Neira Neira Marleny

Asesor - Código ORCID

Lujan Torres, Jorge Alejandro - 0000-0001-7194-2917

PIURA - PERÚ

2021

1. Palabras clave

Tema	Estrés laboral, Clima laboral
Especialidad	Administración
Líneas de Investigación	Código OCDE Recursos humanos 5. Ciencias Sociales 5.2 Economía y negocios Negocios y Management

Keywords

Topic	Work stress, Work climate
Specialty	Administration
Research line	OECD code Human Resources 5. Social Sciences 5.2 Economy and business Business and Management

2. Título

**Estrés laboral y clima laboral de los colaboradores de Electronoroeste SA,
Piura 2021**

3. Resumen

El presente estudio de investigación tuvo como propósito determinar de qué manera el estrés laboral, influye en el clima laboral de los colaboradores, de la empresa Electronoroeste SA., 2021.

El tipo de investigación fue no experimental, de diseño descriptivo correlacional, transversal. Se aplicó como técnica una encuesta y como instrumentos un cuestionario debidamente estructurado. La población se consideró a los 50 colaboradores del área comercial de la empresa en estudio; la muestra fueron los 50 colaboradores igual que la población.

Con el presente estudio, se demuestra, de acuerdo al estadístico del Chi cuadrado con un valor mayor al 0.05 ($0.117 > 0.05$); que el estrés laboral no influye significativamente en el clima laboral de los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA., 2021; además de acuerdo al Tau B de Kendall cuyo coeficiente de correlación es -0,208, existe una correlación negativa débil.

4. Abstract

The purpose of this research study was to determine how work stress influences the work environment of employees of the company Electronoroeste SA., 2021.

The type of research was non-experimental, with a descriptive, correlational, cross-sectional design. A survey was applied as a technique and a properly structured questionnaire as instruments. The population was considered to be the 50 employees of the commercial area of the company under study; the sample was the 50 collaborators as well as the population.

With the present study, it is demonstrated, according to the Chi square statistic with a value greater than 0.05 ($0.117 > 0.05$); work stress does not significantly influence the work environment of the employees of the company Electronoroeste SA., 2021; In addition, according to Kendall's Tau B, whose correlation coefficient is -0.208, there is a weak negative correlation.

INDICE

1. Palabras clave.....	i
2. Título.....	ii
3. Resumen.....	iii
4. Abstract.....	iv
5. INTRODUCCIÓN.....	1
5.1. Antecedentes y Fundamentación Científica.....	1
5.2. Justificación de la Investigación	17
5.3. Problema	17
5.4. Conceptualización y Operacionalización de las variables	18
5.4.1. Conceptualización.....	18
5.4.2. Operacionalización de las variables	21
5.5. Hipótesis.....	23
5.6. Objetivos	23
6. METODOLOGÍA.....	24
6.1. Tipo y diseño de Investigación.....	24
6.2. Población y muestra.....	25
6.3. Técnica e instrumento de Investigación.....	25
6.4. Procesamiento y análisis de la información.....	26
7. RESULTADOS	27
8. ANALISIS Y DISCUSIÓN	42
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIÓN.....	47
10. AGRADECIIMIENTO	51
11. REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS.....	52
12. ANEXOS Y APENDICES	58

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Descripción el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA., 2021.....	35
Tabla 2: Dimensión 1: Agotamiento emocional de los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA., 2021.....	36
Tabla 3: Dimensión 2: Despersonalización de los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA., 2021.....	36
Tabla 4: Dimensión 3: Realización personal de los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA., 2021.....	37
Tabla 5: Descripción del clima laboral de los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA., 2021.....	38
Tabla 6: Dimensión 1: Estructura de la empresa Electronoroeste SA., 2021.....	38
Tabla 7: Dimensión 2: Reconocimiento de los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA., 2021.....	39
Tabla 8: Dimensión 3: Cooperación de los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA., 2021.....	40
Tabla 9: Dimensión 4: Identidad de los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA., 2021.....	41
Tabla 10: Caracterización de la muestra, según sexo y edad – Estrés laboral.....	42
Tabla 11: Caracterización de la muestra, según sexo y edad – Clima laboral	43
Tabla 12: Análisis de la influencia entre el estrés laboral en el clima laboral de los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA., 2021.....	43
Tabla 13: Correlaciones entre el estrés laboral y clima laboral.....	45
Tabla 14: Pruebas de chi-cuadrado de agotamiento emocional y clima laboral.....	45
Tabla 15: Correlaciones entre el agotamiento emocional y clima laboral.....	47
Tabla 16: Pruebas de chi-cuadrado de Despersonalización y clima laboral.....	47
Tabla 17: Correlaciones entre la Despersonalización y clima laboral.....	49
Tabla 18: Pruebas de chi-cuadrado de Realización personal y clima laboral.....	49
Tabla 17: Correlaciones entre la Realización personal y clima laboral.....	49

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Diagrama de dispersión Estres laboral y Clima laboral.....	35
Figura 2: Diagrama de dispersión agotamiento emocional y clima laboral	37
Figura 3: Diagrama de dispersión Despersonalización y clima laboral.....	39
Figura 4: Diagrama de dispersión Realización personal y clima laboral	41

5. Introducción

5.1. Antecedentes y fundamentación científica

Antecedentes

De acuerdo a Quispe (2016), en su tesis realizada en una empresa de Lima, concluyó que hay existencia de relación entre el estrés y el clima laboral, manifestando que para que haya un nivel bajo de estrés es necesario que exista un clima laboral favorable en la empresa donde se realizó la investigación.

Así mismo, Cerrón y Poma (2017), en su estudio realizado en Jauja, determinó que el estrés laboral tiene un nivel bajo y el clima organizacional posee un Así mismo, nivel por mejorar; además existe una correlación inversa.

Según Muguruza (2018), en su tesis realizada en una empresa de inversiones civiles de Huacho, demostró que el estrés laboral influye de manera significativa en el clima organizacional con un coeficiente de correlación de 0.579.

Además, Ccahuana (2019), en su estudio realizado en una institución educativa de Lima, en la que estudió el estrés laboral y el clima organizacional, determinó que existe relación entre sí en ambas variables y una correlación moderada e inversa, de donde se deduce que cuanto más sea el estrés laboral existirá un clima organizacional desfavorable.

Por consiguiente, Hinojosa (2019), en su tesis realizada en un Call center de Lima, determinó que el estrés laboral se relaciona de manera negativa con la variable clima organizacional; además, se observó que los factores del clima

laboral se relacionan de manera significativa y negativa con algunas dimensiones de la variable estrés laboral.

Así mismo, Ruiz y Vega (2016), en su tesis que realizaron en una empresa de servicios industriales de Lima, concluyeron que el estrés laboral influye de manera negativa en el desempeño, pero esta influencia no es muy relevante lo que lleva a mencionar que los trabajadores están manejando el estrés.

Igualmente, Guevara y Vidaurre (2019), en su investigación que realizaron en el hospital de la Solidaridad de Chiclayo llegaron a concluir que se evidencia una relación inversa y negativa entre el estrés laboral y el clima organizacional, presentando un coeficiente de -0.653 , de donde se deduce que, a un clima organizacional mayor, el estrés laboral será menor.

Además, Zuñiga y Pizarro (2018), en su artículo que realizaron en Chile acerca del estrés laboral concluyeron que los docentes de una institución educativa estatal se encuentran en un nivel bajo, siendo el agotamiento emocional quien mostró una importante influencia, en un nivel medio se encontró la falta de realización personal y la despersonalización en un nivel bajo.

De acuerdo a Mena (2019), en su tesis realizada en el año 2017, en una entidad financiera en Piura, identificó una relación baja y positiva entre las variables clima laboral y felicidad en el trabajo, asimismo se halló que existe un nivel alto del clima laboral mostrando como aspectos positivos los objetivos laborales sin tergiversaciones, el trabajo no aburrido, no existe estrés, poseen libertad para realizar el trabajo como les agrada, su trabajo es tomado como trascendente, los colaboradores se consideran capaces de realizar un trabajo efectivo y productivo.

Así mismo, Ayosa (2017), en su estudio realizado en Piura, concluyó que el clima laboral en la OCIYSG de la UNP, se encontró deteriorado comenzando con las relaciones humanas y también en los aspectos remunerativos que son bajos, a lo que se suma la carencia de liderazgo, así como compromiso por parte del personal que labora en la unidad operativa donde se realizó la investigación, por lo tanto, todo ello no ayuda que exista un ambiente adecuado y como resultado se va perjudicando el servicio que ofrecen.

De tal manera, Villegas (2016), en su investigación realizada en una municipalidad de la sierra de Piura, concluyó con respecto al clima laboral que se encuentra en un nivel regular, las dimensiones credibilidad y camaradería se encuentran en un nivel poco favorable, el respeto es desfavorable, la imparcialidad no se evidencia, hay un nivel aceptable en cuanto al orgullo por parte de los trabajadores de laborar en la municipalidad y la camaradería tampoco es favorable.

Según Muñoz (2018), en su trabajo de investigación realizado en una empresa de Ecuador, concluyó que los trabajadores de la entidad donde se realizó el estudio presentan un nivel bajo de estrés; las dimensiones que afectan más al personal fueron la tecnológica, el clima organizacional y la estructura de la organización; y en cuanto al género el femenino es el que presenta mayor estrés que el masculino.

Además, Aray y Acosta (2016), en su trabajo de tesis presentado en una universidad de Guayaquil, llegaron a concluir que existen algunas fallas en el clima laboral siendo estas el clima organizacional, la estructura así como la carencia de cohesión; además el estrés puede perturbar a la salud del personal ocasionando costos económicos (costos que no produce por su ausentismo) y

sociales a la institución (desmotivación); lo que se ve reflejado en la demora en atención en el servicio que ofrecen.

Sifuentes (2019) concluyó que la dimensión cansancio emocional del síndrome de burnout en la EPS de Moyobamba, en un 15% está en un nivel alto, la despersonalización tiene un nivel alto en un 12% y en cuanto al logro personal solo un 22% del personal también presentó un nivel alto.

Barrientos y Pérez (2019) en su tesis sobre Burnout de instituciones de Lima, llegaron a concluir que no se obtuvieron diferencias significativas en las dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización personal entre el recurso humano de las entidades en estudio. Sin embargo, existe mayor desgaste emocional en el talento humano de la institución educativa que en la posta médica.

Castañeda (2019) en su investigación sobre el síndrome de Burnout en un hospital de Cajamarca, concluyó que el nivel de agotamiento emocional prevaleció el nivel medio bajo, en lo que respecta a despersonalización prevaleció el nivel bajo y en lo que respecta a eficiencia profesional preponderó el nivel alto.

Finalmente, García (2016), en su tesis de estrés laboral en la universidad de Cuenca, concluyó que es dos veces mayor la probabilidad de que el personal administrativo desarrolle enfermedades físico mentales que los trabajadores de esta institución; siendo las condiciones de trabajo en función a cargos de personas.

Fundamentación científica

Estrés

Robbins y Judge (2009) brindan la definición del estrés como la condición en la cual los individuos se enfrentan a una oportunidad o un requerimiento que tenga relación con los deseos que la persona tiene en donde el resultado puede llegar a ser impreciso y considerable.

Estrés laboral

Según Martínez (2004) indica que el estrés laboral se desarrolla en base al contexto del trabajo, en donde se pueden evidenciar ciertas condiciones o distintos factores que tienden actuar ya sea de forma excluida o conjunta como agentes estresores y como consecuencia estos no solo se manifiestan en el ámbito profesional si no también en lo personal y familiar de cada individuo.

Así también encontramos que Lazarus y Folkman (1986) definen a este estrés como una fase que se desarrolla de forma normal en donde los individuos presentan una inestabilidad entre las exigencias del ambiente y la forma en la que este enfrenta distintas situaciones.

Acorde con Ortega. (1999), que recalca que el estrés es un grupo de fenómenos variados que tienen lugar dentro del organismo del individuo trabajador que a su vez cuentan con el aporte de los agentes estresantes dañinos que surgen del trabajo y que afectan directamente a la salud de éste.

Finalmente, Fernández y Rodríguez (s.f) comentan que el estrés laboral es un fenómeno tan complicado y delicado que no puede ser definido abiertamente por los afectados, ya que genera en estos distintos conflictos personales como, por ejemplo: la presión de del trabajo y/o ambiente en la que este se encuentra.

Las fases del estrés laboral

De acuerdo con Muñoz (s.f.) señala que las fases del estrés laboral se utilizan para poder reconocer y determinar los estadios que se anteponen a los episodios desfavorables que presenta el estrés en los trabajadores. También es importante poder identificarlos a tiempo para que así se pueda actuar en estos de manera de que no afecten de forma negativa en el individuo. Hay que considerar que cada una de las fases no tiene un tiempo establecido debido que esto depende de la firmeza al estrés que posea cada individuo.

Cabe mencionar las fases del estrés las mismas que son tres:

Alarma. - corresponde a la respuesta propia por parte de la persona ante un factor que lo estresa, disponiéndose hacer frente a lo que considera discrepante y extrínseco. Al liberarse la adrenalina esto hace que el ritmo del corazón incremente, se haga mas acelerada la respiración e inicie la ansiedad, generalmente esta fase dura poco tiempo.

Resistencia. - esta fase se presenta cuando siente que la situación amenazante se alarga en el tiempo, por lo que se origina resistencia de manera que no llegue al agotamiento, es más que toda aquella sensación de querer que se normalice o controle la situación, sino que el trabajarla se consume muchos más recursos que al inicio.

Agotamiento. – en esta fase se presenta el Burnout, se presenta un agotamiento físico del colaborador, se presenta un cansancio físico y mental, debido que el cuerpo ya no puede continuar haciendo frente a las amenazas y agresiones del entorno, y al prolongarse mucho tiempo trae consecuencias en la salud por lo que disminuye el rendimiento por la debilidad física y emocional.

Consecuencias del estrés

De acuerdo a Muñoz (s.f.) el estrés puede presentar distintas consecuencias que pueden ser de tipo físico, psicológico y conductual.

En lo físico; no solo se relaciona al estrés puesto que puede ser producto de auténticas enfermedades en el aspecto netamente físico, algunas consecuencias son los cambios en el metabolismo, gastritis, infarto, incremento del ritmo cardiaco y del respiratorio, dolor de cabeza, entre otros.

En lo psicológico; estas también pueden ser vinculadas con distintas enfermedades, se detallan algunas consecuencias: irritación, fastidio, malestar, insatisfacción del trabajo, cansancio, etc.

En lo conductual; comienzan a realizarse cambios de conducta de lo normal en las personas, que van afectando su desempeño en las compañías, estos cambios pueden ser confusiones, ausentismo constante, incremento de accidentes, exceso de rotación laboral, etc.

Las organizaciones deben tomar en cuenta estas consecuencias puesto que trae incrementos de costos debido al bajo desempeño como de la productividad, además de pérdidas económicas.

Dimensiones del estrés laboral

Según Maslach y Jackson (1986), menciona tres dimensiones que permitirán medir el nivel del estrés laboral, siendo estas:

Agotamiento emocional. - es el cansancio que se manifiesta en lo físico, psíquico o de ambos. En el ámbito laboral, hace mención a lo que percibe el individuo cuando su capacidad de sentir comienza a disminuir o desaparecer, es la impresión de ya no dar mas a si mismo y a los demás. Esta dimensión se pone de manifiesto cuando el colaborador es consciente de su falta de capacidad para continuar atendiendo a sus clientes de la misma forma y entusiasmo que lo hacia en sus tiempos primeros.

Despersonalización. - corresponde al sentir, actuar, así como negativas respuestas, mostrándose distantes hacia los demás, en especial a los partícipes de sus labores, los mismos que van acompañados de un incremento de irritabilidad y carencia de motivación hacia su trabajo.

Realización personal. – se refiere a la necesidad de autorealizarse que posee toda persona para competir con ciertos criterios dirigidos a la excelencia, siendo estos relacionados con la ejecución de una actividad, consigo mismo o en relación con los demás. Estas conductas se juntan con las emociones de orgullo y de satisfacción, caso distinto genera cierta frustración que obstaculiza el aprendizaje.

Clima laboral

Definición

Conforme a Robbins y Coulter (2013) manifiestan que el clima laboral representa estar en una participación constante en la organización, hacer que los trabajadores lleguen a sentir y experimentar de cómo es el ambiente que se vivencia en la empresa.

Para Hernández (2014) viene a ser el conjunto de condiciones tanto sociales como psicológicas que representan a las organizaciones.

Además, Martínez y Yopez (2017), lo explican como la manera en que los integrantes de una entidad la perciben, y la forma de cómo esta percepción influye en su actuar. Además, se hace mención que el clima laboral es producto de distintas variables tanto internas como externas de la empresa, siendo estas: lugar, tiempo, aspectos políticos, económicos, y otros.

Finalmente, Goncalves (1997) lo define como un fenómeno que trata entre los elementos del sistema de la organización y las tendencias motivacionales; las mismas que se ven reflejadas en el actuar del personal de la organización e influyen en la productividad, rotación, satisfacción.

Importancia

Según Hernández (2014), señala que para una organización el clima laboral es un aspecto de gran importancia y que influye de forma directa en el trabajo de los colaboradores, siendo los elementos que lo componen el grado de identificarse del empleado con la organización, la forma de como los grupos se forman y laboran, los grados de conflictos, y los niveles de motivación.

La importancia radica que los colaboradores necesitan sentirse parte de un ambiente agradable para trabajar y hacerlo de manera efectiva. Puede haber personal competitivo, pero si no existe un ambiente agradable donde trabajar no podrán desarrollar sus capacidades.

Este es un tema que se viene tratando de hacer ver la importancia de un buen clima laboral en las organizaciones, sin embargo, lo que no ayuda es la carencia de una buena comunicación e incluso la presencia de conductas altaneras de los jefes que terminan afectando a los trabajadores; a lo que se suma la ausencia de reconocimientos e incentivos por sus trabajos bien realizados. Otro aspecto que altera el ambiente laboral y genera conflictos en la empresa es la poca equidad en lo concerniente a sueldos y salarios, entre el personal que realiza similares funciones.

El mantener un buen clima laboral en la empresa es tan importante debido que al no existir un ambiente grato, el personal va buscar salir en la primera oportunidad

que se le presente, perjudicando los planes de la compañía, llevándose al fracaso de la empresa.

Para evitar un clima laboral desagradable y que perjudique a la empresa los directivos deben intervenir realizando cambios en las jefaturas, modificar equipos, mejorar los canales de comunicación, así como realizar un proceso de retroalimentación.

Hay que considerar que día a día ingresan nuevas empresas siendo mas competitivo el entorno, por lo que se debe mantener un excelente ambiente laboral, donde los colaboradores se sienta comprometidos e identificados con la

Factores de evaluación del clima laboral

Según Pilligua y Arteaga (2019) señalan que existen varios factores que intervienen en el clima laboral de una organización, y están relacionados con la estabilidad, confianza, trabajo en equipo y sinergia entre el personal que labora. Los factores de mayor relevancia son:

Comunicación. – la misma que debe ser abierta sin que se restrinja por la estructura jerárquica de la empresa, teniendo que ser una comunicación horizontal, para que el personal conozca lo que busca lograr la empresa, y sea parte de esos logros.

Colaboración. – es uno de los factores donde se mide el grado de madurez, respeto, la forma de comunicarse, el compañerismo y colaboración exitentes, así como la confianza, los cuales permiten que haya una buena relación humana en todo el personal de la empresa y sea percibida por sus clientes.

Liderazgo. – es un factor que ayuda y transforma a una empresa, puesto que el líder involucra al personal y hace que realicen las actividades de manera mucho más efectiva.

Carrera profesional. – este factor ayuda que el personal se prepare académicamente cada día mas con la expectativa de que en algún momento sea ascendido y mejoren sus condiciones laborales, por lo que la empresa debe mantener un plan de carrera profesional para que los trabajadores se esfuercen por desarrollarse y crecer profesionalmente.

Satisfacción. – es un factor de importancia que se toma en cuenta dentro del clima laboral puesto que se persigue que el trabajador al encontrarse laborando en un ambiente agradable, armonioso, donde se le incentiva, reconoce, va incrementar su productividad; por lo que los directivos deben pensar que se trata de un ganar-ganar, donde se beneficia la organización y los trabajadores por lo que debe trabajar en ello.

Condiciones físicas. – es un factor que implica tener en cuenta los ambientes físicos de la empresa como la iluminación, disminución de ruidos, disponibilidad de equipos, aspectos que son de importancia para que el trabajador realice bien sus labores y trabaje a gusto y contribuya a un buen clima laboral.

Además, a estos factores que ayudan a evaluar el clima laboral, es preciso mencionar que también es necesario mencionar a la cultura de la organización, la misma que debe ser identificada por el personal de las organizaciones conociendo su visión, misión y valores de la misma.

El clima laboral de Litwin y Stinger

De acuerdo a estos autores señalan que el clima de la organización pasa por algunos factores siendo estos; la estructura, el liderazgo, la toma de decisiones; y de conforme al estudio del clima se puede comprender que es lo que ocurre en la empresa, así como las consecuencias que estas genera en la motivación de sus colaboradores reflejados en la conducta y reacción de los participantes.

Se menciona seis variables que componen el cuestionario de clima organizacional de Litwin y Stringer, detallándose a continuación:

Estructura. – se refiere a la percepción que se tiene acerca de las normas, políticas, reglamentos con las que cuenta la organización

Responsabilidad. – es el sentir de aquella libertad y el compromiso de cumplir con las funciones asignadas

Remuneración. – percepción de que hay equidad en las remuneraciones las mismas que son justas por el trabajo que se realiza.

Riesgos y toma de decisiones. – percibir los riesgos y retos presentados en su entorno laboral

Entusiasmo y apoyo. – comprende el sentimiento de ayuda, confraternidad, lazos de amistad que viven los trabajadores en su centro de trabajo.

Tolerancia al conflicto. – corresponde a la manera en que los trabajadores afrontan los problemas u obstáculos que se les va presentando y no llegar a las discusiones por diferencias de opinión.

5.2. Justificación

Justificación teórica

El desarrollo de esta investigación tiene como propósito aportar conocimiento sobre cómo el estrés laboral influye en el clima laboral, además de proporcionar resultados que permita determinar si se requiere aspectos de mejora en las variables de estudio en beneficio de los colaboradores y de los clientes, ya que se estaría proporcionando información veraz.

Justificación práctica

Esta investigación, está orientada a evaluar las dimensiones del estrés laboral que influyen con el clima laboral, a fin de proporcionar recomendaciones a la empresa para que estas tomen las decisiones pertinentes que generen valor para los clientes, y a su vez rentabilidad a la empresa.

Justificación metodológica

La elaboración de esta investigación aplica técnicas del análisis del estrés laboral que permitirán obtener resultados para que sean tomados en cuenta por la empresa, respecto al clima laboral.

De la misma manera, la información brindada por los directivos de la empresa Electronoroeste SA, Piura, pues permitirá comparar la información obtenida al final de la investigación con la información dada anteriormente.

5.3 Problema

¿De qué manera el estrés laboral influye en el clima laboral en la empresa Electronoroeste SA., 2021?

5.4. Conceptuación y operacionalización de las variables.

Estrés laboral

Definición Conceptual

De acuerdo a Muñoz (s.f.) señala que el estrés laboral es el resultado de diferentes situaciones que se van produciendo en el diario quehacer del trabajo, a lo que se suma otros factores que influyen en la salud física y mental.

Según Lazarus y Folkman (1984) manifiestan que se trata de una particular relación entre la persona y su ambiente que el mismo individuo lo evalúa, como algo que le amenaza y pone en riesgo su bienestar; por tanto, se considera como el desequilibrio entre las capacidades que tiene el individuo para afrontar lo que el trabajo exige.

Definición Operacional

Es la presión por parte del entorno laboral y que generalmente ocasiona la saturación tanto física como mental del colaborador, ocasionando distintos resultados que afectan la salud de la persona misma y la de su entorno más cercano.

Definición conceptual de las dimensiones

Agotamiento emocional:

De acuerdo a Guevara, Henao y Herrera (2004) la definen como aquella característica primordial en la que se reduce o se pierde los recursos emocionales de la persona.

Despersonalización

Según Tello (2010) consiste en aquella actitud cínica y deshumana hacia los clientes o usuarios, la misma que va acompañada de la irritación y falta de motivación laboral.

Realización personal:

De acuerdo a Barajas (2020), señala que se trata de un autodescubrimiento, no importando las habilidades individuales, siempre que se tenga claro las aspiraciones de crecimiento, y los individuos puedan lograr el desarrollo de sus capacidades alcanzando mayor satisfacción personal.

Clima laboral

Definición Conceptual

Según Reichers y Schneider (1990) lo definen como el grupo de percepciones que son compartidas por el personal sobre el ambiente y su correspondencia con las normas, políticas, procesos y prácticas de la organización, que son formales e informales.

Definición operacional

Es el ambiente físico y humano dentro del cual se desarrollan las labores por parte de los colaboradores, influenciando en ellos de manera positivas o negativa.

Definición conceptual de las dimensiones

Estructura

Hernández y Ponce (2007) la define como la forma en que está organizada una empresa, y hay presencia de una estructura siempre que los elementos se componen totalmente y presentan específicas propiedades en su conjunto.

Por su lado, Brunet (1987) la define como la dimensión que sostiene las guías a cumplir, las políticas, las normas de una entidad y que van influyendo de manera directa en la forma de cómo realizar las labores.

Reconocimiento

Hernández y Ponce (2007) señala que es la forma de sentir al ser premiados a través de felicitaciones, reconocimientos individuales, distinciones por el buen trabajo que realizan a diferencia de castigos o críticas.

Cooperación

De acuerdo a Brunet (1987) menciona que se trata del nivel de asistencia, ayuda que se visualiza entre el personal al realizar sus labores, además de los soportes que reciben tanto en materiales como en lo humano por parte de la empresa a la que pertenecen.

Identidad

Hernández y Ponce (2007) señalan que es el grado de identificación por parte de los trabajadores con la empresa, aquí se refleja el orgullo que tiene por pertenecer a esa organización, demostrando lealtad en su actuar así como compromiso hacia los valores y metas de la institución.

Matriz de Operacionalización de las variables

Variable 1: Estrés laboral

Variable 2: Clima laboral

Matriz de operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items
Estrés laboral	Muñoz (s.f.) señala que el estrés laboral es el resultado de diferentes situaciones que se van produciendo en el diario quehacer del trabajo, a lo que se suma otros factores que influyen en la salud física y mental.	Es la presión por parte del entorno laboral y que generalmente ocasiona la saturación tanto física como mental del colaborador, ocasionando distintos resultados que afectan la salud de la persona misma y la de su entorno más cercano.	Agotamiento emocional	Cansancio emocional	1
				Desgaste	2
				Fatiga	3
			Despersonalización	Distanciamiento	4
				Irritabilidad	5
				Pérdida de motivación	6
			Realización personal	Sentimiento de bajo logro	7
				Sentimiento de impotencia	8
				Baja autoestima	9
Clima laboral	Reichers y Schneider (1990) lo definen como el grupo de percepciones que son compartidas por el personal sobre el ambiente y su correspondencia con las normas, políticas, procesos y prácticas de la organización, que son formales e informales.	Es el ambiente físico y humano dentro del cual se desarrollan las labores por parte de los colaboradores, influenciando en ellos de manera positivas o negativa.	Estructura	Diseño organizacional	10
				Políticas	11
				Reglamentos	12
			Reconocimiento	Incentivos	13
				Recompensas	14
				Promociones	15
			Cooperación	Solidaridad	16
				Compañerismo	17
				Apoyo mutuo	18
			Identidad	Lealtad	19
				Identificación	20
				Compromiso	21

5.5. Hipótesis

Hipótesis Alternativa

H1: El estrés laboral, si influye significativamente en el clima laboral de los colaboradores, de la empresa Electronoroeste SA., 2021.

Hipótesis Nula

H0: El estrés laboral, no influye significativamente en el clima laboral de los colaboradores, de la empresa Electronoroeste SA., 2021.

5.6. Objetivos

Objetivo general

Determinar de qué manera el estrés laboral, influye en el clima laboral de los colaboradores, de la empresa Electronoroeste SA., 2021.

Objetivos específicos

- Describir el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA., 2021
- Detallar el clima laboral de los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA., 2021
- Establecer la influencia del Agotamiento emocional, en el clima laboral de los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA., 2021.
- Identificar la influencia de la Despersonalización, en el clima laboral de los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA., 2021.
- Establecer la influencia entre la Realización personal, en el clima laboral de los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA., 2021.

6. Metodología

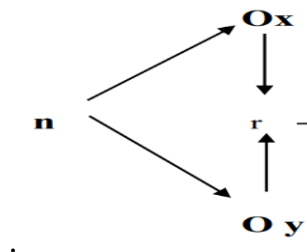
1.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

De acuerdo al problema planteado y los objetivos formulados el tipo de investigación fue no experimental, debido que se observó y se describió el comportamiento de las variables sin influir sobre ellas.

Diseño de investigación

El diseño que se utilizó en esta investigación fue descriptivo, correlacional, de corte transversal. Descriptivo, porque se describió al detalle cada variable; correlacional, porque se estableció la asociación, relación o influencia entre las variables; y transversal, porque los datos se recolectaron en un solo momento en el tiempo, aplicando la misma técnica e instrumento, sin alterar sus condiciones existentes.



DONDE:

n = Muestra

Ox = Variable 1 (Estrés laboral)

Oy = Variable 2 (Clima laboral)

r = Relación entre las dos variables

1.2. Población y muestra

Población

La población para el presente estudio, se consideró a los colaboradores del área comercial los mismos que fueron un total de 50 en la empresa Electronoroeste SA., Piura, 2021.

Muestra

Como muestra se consideró al total de los colaboradores del área comercial los mismos que fueron un total de 50 en la empresa Electronoroeste SA., Piura, 2021.

1.3. Técnicas e instrumentos de investigación

Técnicas de investigación

La técnica de investigación que se utilizó en el presente estudio, fue la encuesta, la misma que se aplicó al total de colaboradores de la empresa Electronoroeste SA., Piura, 2021.

Instrumentos de investigación

El instrumento de investigación que se utilizó en el estudio, fue el cuestionario, con preguntas debidamente estructurado y relacionado a las variables de estudio. Este instrumento fue validado por el juicio de expertos, a través de la planilla de juicio de expertos; así como su confiabilidad fue a través del Alfa de Cronbach.

1.4. Procesamiento y análisis de la información

Los datos obtenidos fueron procesados en el software SPSS, versión 25. Los resultados de este proceso fueron tabulados, analizados e interpretados a través de tablas y figuras estadísticas debidamente estructurados; los mismos que fueron apoyados por el programa Microsoft Excel, para su presentación. Estas figuras y tablas permitieron llegar a conclusiones y plantear las recomendaciones pertinentes.

Para efectos de determinar si existe o no influencia, relación o asociación entre las variables, se utilizó la técnica del análisis estadístico del Chi Cuadrado; y para la correlación de variables, se utilizó el estadístico de Tau b de Kendall

2. Resultados

2.1. Descripción De Resultados

Tabla 1

Descripción el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA., 2021

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	25	50,0	50,0
MEDIO	23	46,0	96,0
ALTO	2	4,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS

Elaboración La autora

Interpretación:

Según la tabla 1, el 50% de los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA., 2021; señalan que el estrés laboral tiene un nivel bajo; el 46% señalan que tiene un nivel medio; y el 4% señalan que tiene un nivel alto.

Tabla 2

Dimensión 1: Agotamiento emocional de los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA., 2021

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	8	16,0	16,0
MEDIO	31	62,0	78,0
ALTO	11	22,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS

Elaboración La autora

Interpretación:

DE acuerdo a tabla 2, el 62% de los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA., 2021; señalan que el agotamiento emocional está en un nivel medio; el 22% señalan que está un nivel alto; y el 16% señalan que está un nivel bajo.

Tabla 3

Dimensión 2: Despersonalización de los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA., 2021

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	26	52,0	52,0
MEDIO	21	42,0	94,0
ALTO	3	6,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS

Elaboración La autora

Interpretación:

Según la tabla 3, el 52% de los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA., 2021; señalan que la despersonalización está en un nivel bajo; el 42% señalan que está un nivel medio; y el 6% señalan que está un nivel alto.

Tabla 4

Dimensión 3: Realización personal de los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA., 2021

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	35	70,0	70,0
MEDIO	12	24,0	94,0
ALTO	3	6,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS

Elaboración La autora

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 4, el 70% de los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA., 2021; señalan que la realización personal está en un nivel bajo; el 24% señalan que está un nivel medio; y el 6% señalan que está un nivel alto.

Tabla 5

Descripción del clima laboral de los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA., 2021

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALO	9	18,0	18,0
REGULAR	22	44,0	62,0
BUENO	19	38,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS

Elaboración La autora

Interpretación:

Según la tabla 5, el 44% de los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA., 2021; señalan que el clima laboral está en un nivel regular; el 38% señalan que está un nivel bueno; y el 18% señalan que está un nivel malo.

Tabla 6

Dimensión 1: Estructura de la empresa Electronoroeste SA., 2021

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALA	6	12,0	12,0
REGULAR	21	42,0	54,0
BUENA	23	46,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS

Elaboración La autora

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 6, el 46% de los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA., 2021; señalan que la estructura está en un nivel bueno; el 42% señalan que está un nivel regular; y el 12% señalan que está un nivel malo.

Tabla 7

Dimensión 2: Reconocimiento de los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA., 2021

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	18	36,0	36,0
MEDIO	21	42,0	78,0
ALTO	11	22,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS

Elaboración La autora

Interpretación:

Según la tabla 7, el 42% de los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA., 2021; señalan que el reconocimiento está en un nivel medio; el 36% señalan que está un nivel bajo; y el 22% señalan que está un nivel alto.

Tabla 8

Dimensión 3: Cooperación de los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA., 2021

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	22	44,0	44,0
MEDIO	24	48,0	92,0
ALTO	4	8,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS

Elaboración La autora

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 8, el 48% de los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA., 2021; señalan que la cooperación entre el personal está en un nivel medio; el 44% señalan que está un nivel bajo; y el 8% señalan que está un nivel alto.

Tabla 9

Dimensión 4: Identidad de los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA., 2021

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	12	24,0	24,0
MEDIO	28	56,0	80,0
ALTO	10	20,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS

Elaboración La autora

Interpretación:

Según la tabla 9, el 56% de los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA., 2021; señalan que la identidad del personal está en un nivel medio; el 24% señalan que está un nivel bajo; y el 20% señalan que está un nivel alto.

Tabla 10. Caracterización de la muestra, según sexo y edad – Estrés Laboral

ESTRÉS LABORAL													
Caracterización de la muestra		BAJO			MEDIO			ALTO			Total		
		Encues tado	% fila	% columna	Encues tado	% fila	% columna	Encues tado	% fila	% columna	Encues tado	% fila	% columna
Sexo	18 - 28 años	1	50.0%	6.7%	1	50.0%	6.7%	0	0.0%	0.0%	2	100.0%	6.7%
	29 - 38 años	8	47.1%	53.3%	9	52.9%	60.0%	0	0.0%	0.0%	17	100.0%	56.7%
	39 - 48 años	4	50.0%	26.7%	4	50.0%	26.7%	0	0.0%	0.0%	8	100.0%	26.7%
	49 - 58 años	2	66.7%	13.3%	1	33.3%	6.7%	0	0.0%	0.0%	3	100.0%	10.0%
	Más de 58 años	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%
	Total	15	50.0%	100.0%	15	50.0%	100.0%	0	0.0%	0.0%	30	100.0%	100.0%
	18 - 28 años	3	75.0%	30.0%	1	25.0%	12.5%	0	0.0%	0.0%	4	100.0%	20.0%
	29 - 38 años	2	33.3%	20.0%	3	50.0%	37.5%	1	16.7%	50.0%	6	100.0%	30.0%
	39 - 48 años	4	50.0%	40.0%	3	37.5%	37.5%	1	12.5%	50.0%	8	100.0%	40.0%
	49 - 58 años	1	50.0%	10.0%	1	50.0%	12.5%	0	0.0%	0.0%	2	100.0%	10.0%
	Más de 58 años	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%
	Total	10	50.0%	100.0%	8	40.0%	100.0%	2	10.0%	100.0%	20	100.0%	100.0%

Interpretación:

Según la tabla 10, el 50% de los colaboradores varones entre 18 a 28 años de la empresa Electronoroeste SA., 2021, señalan que el estrés laboral tiene un nivel bajo, al igual que el 47.1% de varones de 29 a 38 años, igual que el 50% de los varones entre 39 a 48 años y el 66.7% de los varones entre 49 a 58 años indicaron lo mismo. Además, el 75% de mujeres entre 18 a 28 años señalan que el estrés laboral tiene un nivel bajo, al igual que el 33.3% de mujeres entre 29 a 38 años, que el 50% de las mujeres entre 39 a 48 años y el 50% de mujeres entre 49 a 58 años indicaron lo mismo.

Tabla 11. Caracterización de la muestra, según sexo y edad – Clima Laboral

CLIMA LABORAL													
Caracterización de la muestra		MALO			REGULAR			BUENO			Total		
		Encues tado	% fila	% columna	Encues tado	% fila	% columna	Encues tado	% fila	% columna	Encues tado	% fila	% columna
Sexo	18 - 28 años	0	0.0%	0.0%	1	50.0%	7.7%	1	50.0%	9.1%	2	100.0%	6.7%
	29 - 38 años	3	17.6%	50.0%	9	52.9%	69.2%	5	29.4%	45.5%	17	100.0%	56.7%
	39 - 48 años	1	12.5%	16.7%	3	37.5%	23.1%	4	50.0%	36.4%	8	100.0%	26.7%
	49 - 58 años	2	66.7%	33.3%	0	0.0%	0.0%	1	33.3%	9.1%	3	100.0%	10.0%
	Más de 58 años	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%
	Total	6	20.0%	100.0%	13	43.3%	100.0%	11	36.7%	100.0%	30	100.0%	100.0%
	18 - 28 años	0	0.0%	0.0%	2	50.0%	22.2%	2	50.0%	25.0%	4	100.0%	20.0%
	29 - 38 años	2	33.3%	66.7%	2	33.3%	22.2%	2	33.3%	25.0%	6	100.0%	30.0%
	39 - 48 años	1	12.5%	33.3%	4	50.0%	44.4%	3	37.5%	37.5%	8	100.0%	40.0%
	49 - 58 años	0	0.0%	0.0%	1	50.0%	11.1%	1	50.0%	12.5%	2	100.0%	10.0%
	Más de 58 años	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%
	Total	3	15.0%	100.0%	9	45.0%	100.0%	8	40.0%	100.0%	20	100.0%	100.0%

Interpretación:

Según la tabla 11, el 50% de los colaboradores varones entre 18 a 28 años de la empresa Electronoroeste SA., 2021, señalan que el clima laboral tiene un nivel bueno, al igual que el 29.4% de varones de 29 a 38 años, igual que el 50% de los varones entre 39 a 48 años y el 33.3% de los varones entre 49 a 58 años indicaron lo mismo. Además, el 50% de mujeres entre 18 a 28 años señalan que el clima laboral tiene un nivel bueno, al igual que el 33.3% de mujeres entre 29 a 38 años, que el 37.5% de las mujeres entre 39 a 48 años y el 50% de mujeres entre 49 a 58 años indicaron lo mismo.

7.2. Contrastación de la hipótesis

Tabla 12

Análisis de la influencia entre el estrés laboral en el clima laboral de los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA., 2021

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,374 ^a	4	,117
Razón de verosimilitud	7,821	4	,098
Asociación lineal por lineal	2,222	1	,136
N de casos válidos	50		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,36..

Interpretación

De acuerdo a la tabla 12, el nivel de significancia es mayor al 0.05 ($0.117 > 0.05$); por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa; esto es, el estrés laboral no influye significativamente en el clima laboral de los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA., 2021.

Tabla 13

Correlaciones entre el estrés laboral y clima laboral

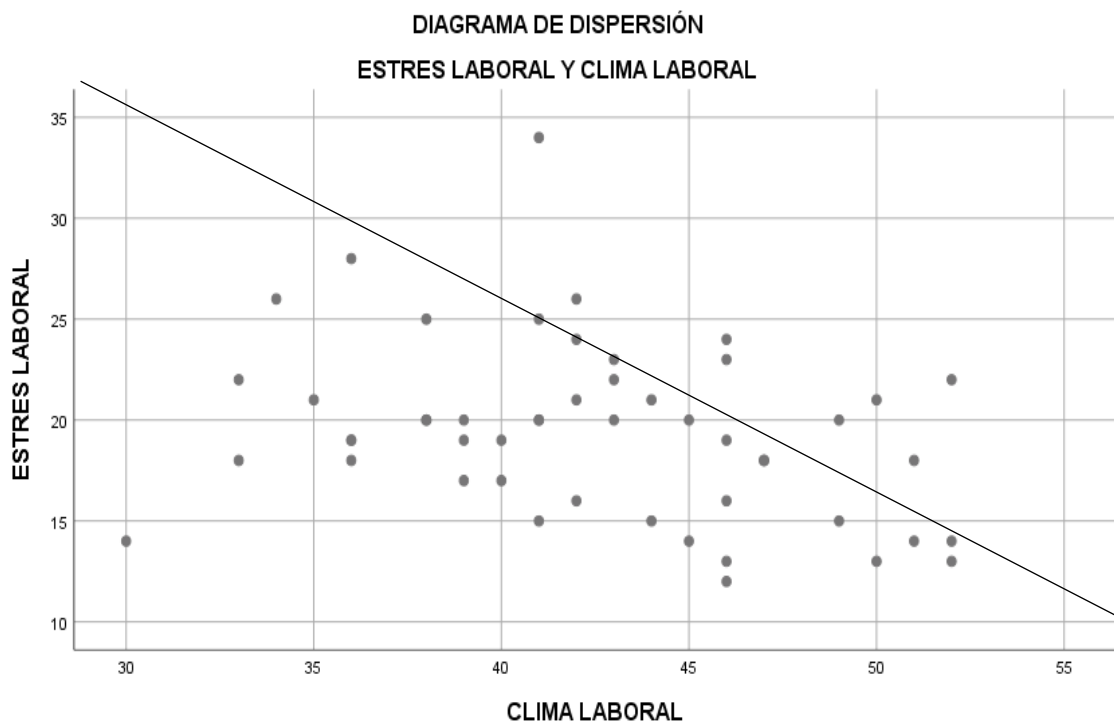
		Estrés laboral	Clima laboral
Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,208
	Sig. (bilateral)	.	,120
	N	50	50
	Tau_b de Kendall		
Clima laboral	Coeficiente de correlación	-,208	1,000
	Sig. (bilateral)	,120	.
	N	50	50

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

Interpretación:

Así mismo, en la tabla 1333333333333333 se puede demostrar que el coeficiente de correlación es -0,208, lo que significa que entre las variables estrés laboral y clima laboral, existe una correlación negativa débil. Pero de acuerdo al nivel de significancia menor al 0.05 ($0.120 > 0.05$), se puede concluir que el estrés laboral no influye en el clima laboral de los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA., 2021.

Figura 1



Interpretación:

Según la Figura 1, se demuestra que la correlación entre las variables de estudio: estrés laboral y clima laboral, es negativa débil; es decir que ambas no se mueven en la misma dirección.

Tabla 14

Pruebas de chi-cuadrado de agotamiento emocional y clima laboral

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	147,422 ^a	162	,788
Razón de verosimilitud	110,044	162	,999
Asociación lineal por lineal	1,672	1	,196
N de casos válidos	50		

a. 323 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.

Interpretación

De acuerdo a la tabla 14, el nivel de significancia es mayor al 0.05 ($0.788 > 0.05$); por lo tanto, la dimensión agotamiento emocional del estrés laboral no influye en el clima laboral de los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA., 2021.

Tabla 15

Correlaciones entre el agotamiento emocional y clima laboral

		Agotamiento emocional	Clima laboral
Tau_b de Kendall	Agotamiento emocional	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,109
		N	,302
	Clima laboral	Coefficiente de correlación	50
		Sig. (bilateral)	50
		N	50

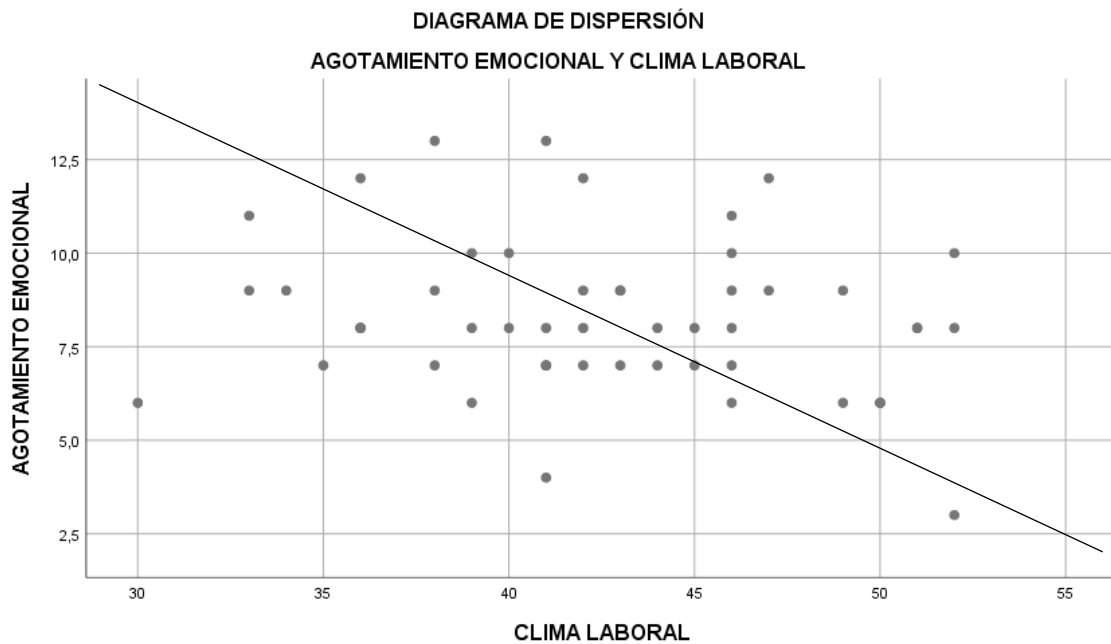
*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación:

Así mismo, en la tabla 15 se puede demostrar que el coeficiente de correlación es -0,109, lo que significa que entre la dimensión agotamiento emocional del estrés laboral y clima laboral, existe una correlación negativa débil. Pero de acuerdo al nivel de

significancia mayor al 0.05 ($0.302 > 0.05$), se puede concluir que el agotamiento emocional no influye en el clima laboral de los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA., 2021.

Figura 2



Interpretación:

Según la Figura 2, se demuestra que la correlación entre el agotamiento emocional y el clima laboral, es negativa débil; es decir que ambas no se mueven en la misma dirección.

Tabla 16

Pruebas de chi-cuadrado de Despersonalización y clima laboral

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	153,442 ^a	126	,049
Razón de verosimilitud	107,888	126	,877
Asociación lineal por lineal	5,071	1	,024
N de casos válidos	50		

a. 152 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.

Interpretación

De acuerdo a la tabla 16, el nivel de significancia es menor al 0.05 ($0.049 < 0.05$); por lo tanto, la dimensión despersonalización del estrés laboral si influye en el clima laboral de los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA., 2021.

Tabla 15

Correlaciones entre la Despersonalización y clima laboral

		Despersonaliza ción	Clima laboral
	Coefficiente de correlación	1,000	-,246*
	Sig. (bilateral)	.	,020
	N	50	50
Tau_b de Kendall	Coefficiente de correlación	-,246*	1,000
	Sig. (bilateral)	,020	.
	N	50	50

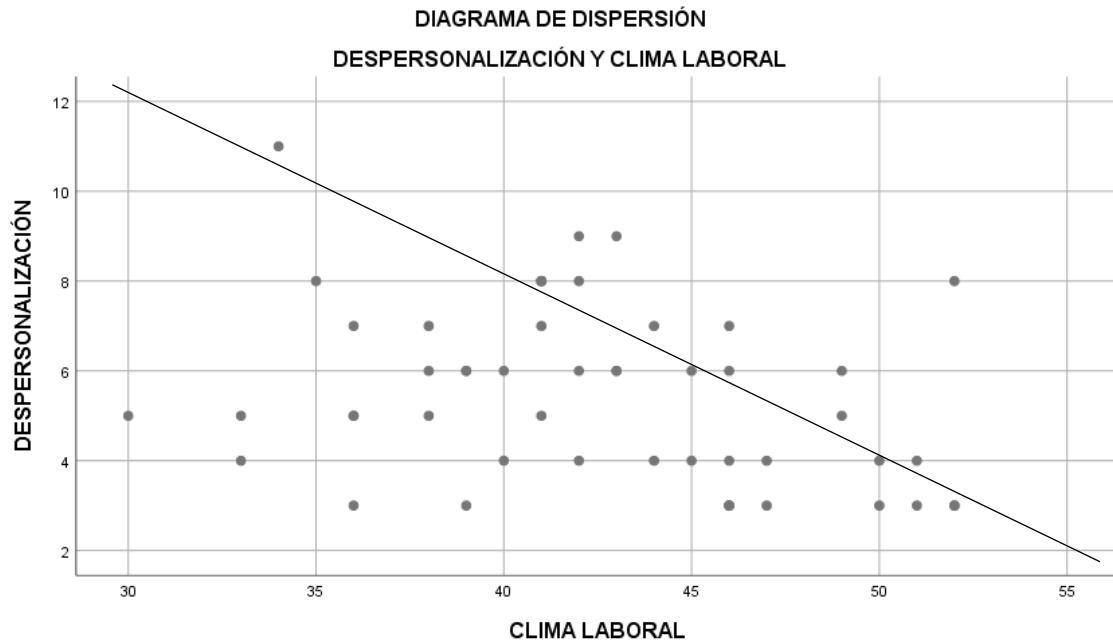
*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación:

Así mismo, en la tabla 15 se puede demostrar que el coeficiente de correlación es -0,246, lo que significa que entre la dimensión despersonalización del estrés laboral y clima laboral, existe una correlación negativa débil. Pero de acuerdo al nivel de

significancia menor al 0.05 ($0.020 < 0.05$), se puede concluir que la despersonalización si influye en el clima laboral de los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA., 2021.

Figura 3



Interpretación:

Según la Figura 3, se demuestra que la correlación entre la despersonalización y el clima laboral, es negativa débil; es decir que ambas se mueven en la misma dirección.

Tabla 17

Pruebas de chi-cuadrado de Realización personal y clima laboral

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	132,639 ^a	162	,956
Razón de verosimilitud	105,930	162	1,000
Asociación lineal por lineal	,972	1	,324
N de casos válidos	50		

a. 190 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.

Interpretación

De acuerdo a la tabla 17, el nivel de significancia es mayor al 0.05 ($0.956 > 0.05$); por lo tanto, la dimensión Realización personal del estrés laboral no influye en el clima laboral de los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA., 2021.

Tabla 18

Correlaciones entre la Realización personal y clima laboral

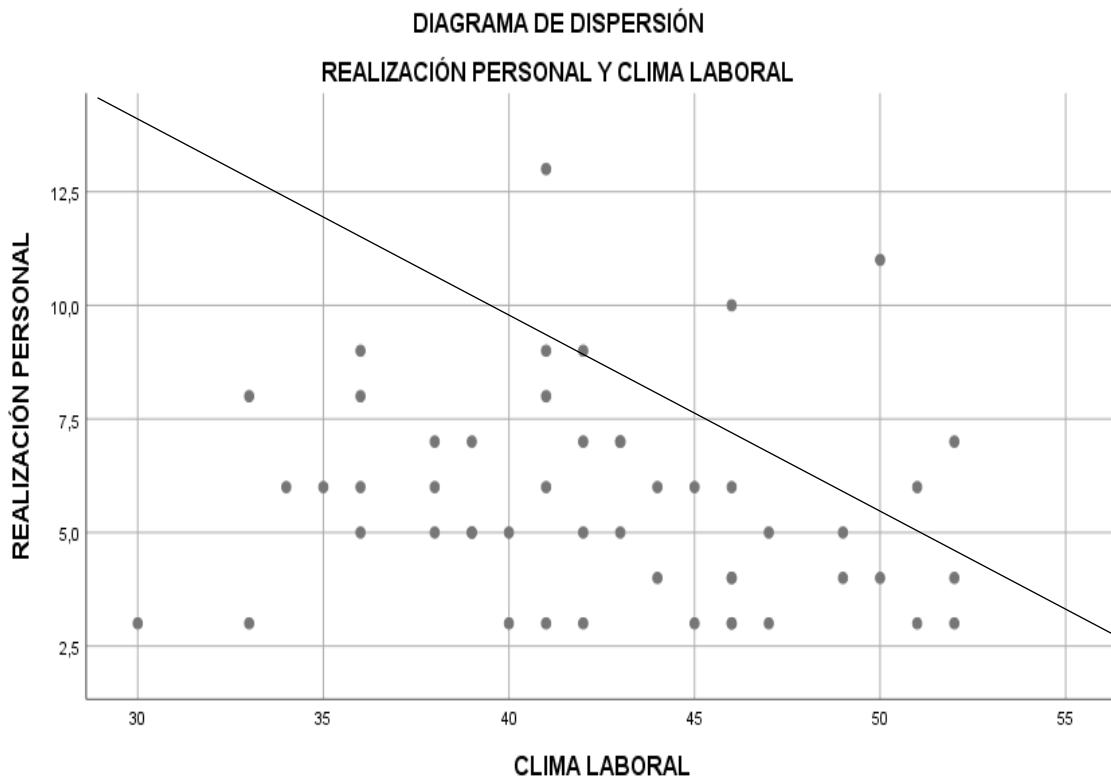
		Realización personal	Clima laboral
Tau_b de Kendall	Realización personal	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	50
	Clima laboral	Coefficiente de correlación	-,171
		Sig. (bilateral)	,104
		N	50

Interpretación:

Así mismo, en la tabla 18 se puede demostrar que el coeficiente de correlación es -0,171, lo que significa que entre la dimensión Realización personal del estrés laboral y clima laboral, existe una correlación negativa débil. Pero de acuerdo al nivel de

significancia mayor al 0.05 ($0.104 < 0.05$), se puede concluir que la Realización personal no influye en el clima laboral de los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA., 2021.

Figura 4



Interpretación:

Según la Figura 4, se demuestra que la correlación entre la realización personal y el clima laboral, es negativa débil; es decir que ambas no se mueven en la misma dirección.

3. Análisis y discusión

Objetivo general

Determinar de qué manera el estrés laboral, influye en el clima laboral de los colaboradores, de la empresa Electronoroeste SA., 2021.

De acuerdo a la tabla 12, el nivel de significancia es mayor al 0.05 ($0.117 > 0.05$); por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa; esto es, el estrés laboral no influye significativamente en el clima laboral de los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA., 2021. Estos resultados difieren de los Quispe (2016), Muguruza (2018) y Ccahuana (2019), quienes en sus trabajos de investigación llegaron a concluir que existe relación entre el estrés laboral y el clima organizacional; además, Hinojosa (2019) y Guevara y Vidaurre (2019), que en sus estudios concluyeron que existe una relación inversa y negativa entre el estrés laboral y el clima organizacional. Acorde a Robbins y Judge (2009) en su libro definen: como la condición en la cual los individuos se enfrentan a una oportunidad o un requerimiento que tenga relación con los deseos que la persona tiene en donde el resultado puede llegar a ser impreciso y considerable; y según Martínez y Yopez (2017) el clima laboral lo explican como la manera en que los integrantes de una entidad la perciben, y la forma de cómo esta percepción influye en su actuar. Además, se hace mención que el clima laboral es producto de distintas variables tanto internas como externas de la empresa, siendo estas: lugar, tiempo, aspectos políticos, económicos, y otros. A mi experiencia laboral y profesional considero que el estrés laboral es un factor a tomar en cuenta dentro de las organizaciones puesto que al no controlarse puede ocasionar ambientes tensos y poco productivos

Objetivo Específico 1:

Describir el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA., 2021

Según la tabla 1, el 50% de los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA., 2021; señalan que el estrés laboral tiene un nivel bajo; el 46% señalan que tiene un nivel medio; y el 4% señalan que tiene un nivel alto. Estos resultados coinciden con los de Cerrón y Poma (2017), quien en su estudio realizado en Jauja, determinó que el estrés laboral tiene un nivel bajo, además, Zuñiga y Pizarro (2018), en su artículo que realizaron en Chile acerca del estrés laboral concluyeron que los docentes de una institución educativa estatal se encuentran en un nivel bajo y Muñoz (2018), en su trabajo de investigación realizado en una empresa de Ecuador, concluyó que los trabajadores de la entidad donde se realizó el estudio presentan un nivel bajo de estrés. Por su lado, Martínez (2004) en su libro señala: indica que el estrés laboral se desarrolla en base al contexto del trabajo, en donde se pueden evidenciar ciertas condiciones o distintos factores que tienden actuar ya sea de forma excluida o conjunta como agentes estresores y como consecuencia estos no solo se manifiestan en el ámbito profesional si no también en lo personal y familiar de cada individuo. Así mismo, Lazarus y Folkman (1986), definen a este estrés como una fase que se desarrolla de forma normal en donde los individuos presentan una inestabilidad entre las exigencias del ambiente y la forma en la que este enfrenta distintas situaciones. A mi experiencia laboral y criterio personal señalo que la empresa debe implementar estrategias para minimizar el nivel de estrés de su personal y así sientan que la empresa se preocupa por ellos.

Objetivo Específico 2:

Detallar el clima laboral de los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA., 2021

Según la tabla 5, el 44% de los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA., 2021; señalan que el clima laboral está en un nivel regular; el 38% señalan que está

un nivel bueno; y el 18% señalan que está un nivel malo. Resultados que coinciden con los de Villegas (2016) quien, en su investigación realizada en una municipalidad de la sierra de Piura, concluyó con respecto al clima laboral que se encuentra en un nivel regular; a diferencia de los de Cerrón y Poma (2017) quienes en su estudio realizado en Jauja determinó que el clima organizacional posee nivel bajo; así mismo, Ayosa (2017), en su estudio realizado en Piura, concluyó que el clima laboral en la OCIYSG de la UNP, se encontró deteriorado; además, Aray y Acosta (2016), en su trabajo de tesis presentado en una universidad de Guayaquil, llegaron a concluir que existen algunas fallas en el clima laboral. Conforme a Robbins y Coulter (2013) en su libro define: manifiestan que el clima laboral representa estar en una participación constante en la organización, hacer que los trabajadores lleguen a sentir y experimentar de cómo es el ambiente que se vivencia en la empresa; y Goncalves (1997) refiere que es un fenómeno que trata entre los elementos del sistema de la organización y las tendencias motivacionales; las mismas que se ven reflejadas en el actuar del personal de la organización e influyen en la productividad, rotación, satisfacción. A mi criterio laboral y personal señalo que un buen clima laboral es necesario para que los trabajadores se sientan satisfechos y permita incrementar su productividad.

Objetivo Específico 3:

Establecer la influencia del Agotamiento emocional, en el clima laboral de los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA., 2021.

De acuerdo a la tabla 14, el nivel de significancia es mayor al 0.05 ($0.788 > 0.05$); por lo tanto, la dimensión agotamiento emocional del estrés laboral no influye en el clima laboral de los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA., 2021. Resultados que son similares a los de Barrientos y Pérez (2019) en su tesis sobre Burnout en Docentes de dos tipos de instituciones de Lima, llegaron a concluir que no se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre docentes de un colegio público y el personal de una posta; en las dimensiones agotamiento

emocional, despersonalización y realización personal. Sin embargo, existe mayor desgaste emocional en el personal docente de la institución educativa; también Zuñiga y Pizarro (2018), en su artículo que realizaron en Chile acerca del estrés laboral concluyeron que el agotamiento emocional mostró una importante influencia. Por su parte, Según Maslash y Jackson (1986) en su libro señalaron: es el cansancio que se manifiesta en lo físico, psíquico o de ambos. En el ámbito laboral, hace mención a lo que percibe el individuo cuando su capacidad de sentir comienza a disminuir o desaparecer, es la impresión de ya no dar más a si mismo y a los demás. Esta dimensión se pone de manifiesto cuando el colaborador es consciente de su falta de capacidad para continuar atendiendo a sus clientes de la misma forma y entusiasmo que lo hacía en sus tiempos primeros., Guevara, Henao y Herrera (2004) señala que el agotamiento emocional como aquella característica primordial en la que se reduce o se pierde los recursos emocionales de la persona. De acuerdo, a mi experiencia laboral y profesional, considero que se debe tener en cuenta que la presión en el centro laboral muchas veces ocasiona agotamiento emocional en los colaboradores por lo que los directivos deben programar jornadas recreativas que permitan disminuir el estrés.

Objetivo Específico 4:

Identificar la influencia de la Despersonalización, en el clima laboral de los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA., 2021.

De acuerdo a la tabla 16, el nivel de significancia es menor al 0.05 ($0.049 < 0.05$); por lo tanto, la dimensión despersonalización del estrés laboral si influye en el clima laboral de los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA., 2021. Estos resultados son parecidos a los de Sifuentes (2019) quien, en su trabajo de investigación sobre el nivel del síndrome de burnout en la EPS de Moyobamba, concluyó que un 15% tienen un nivel alto en la dimensión de cansancio emocional; un 12% de los trabajadores presenta un nivel alto de despersonalización y en cuanto al logro personal, solo un 22% de los trabajadores presentan un nivel alto. Según,

Tello (2010) en su escrito señala: La despersonalización consiste en aquella actitud cínica y deshumana hacia los clientes o usuarios, la misma que va acompañada de la irritación y falta de motivación laboral.. A mi experiencia laboral y profesional señalo que siendo la despersonalización un factor importante e influyente del estrés, se debe tener en cuenta en el personal de la empresa debido que puede perjudicar el buen ambiente de las instituciones.

Objetivo Específico 5:

Establecer la influencia entre la Realización personal, en el clima laboral de los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA., 2021.

De acuerdo a la tabla 18, el nivel de significancia es mayor al 0.05 ($0.956 > 0.05$); por lo tanto, la dimensión Realización personal del estrés laboral no influye en el clima laboral de los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA., 2021. Estos resultados son parecidos a los de Castañeda (2019) quien, en su investigación sobre el síndrome de Burnout en un hospital de Cajamarca, concluyó que el nivel de la eficiencia profesional se encontró en el nivel alto; al igual que Sifuentes (2019) quien también concluyó en su estudio que hay un 22% de los trabajadores presentan un nivel alto, en la dimensión de realización personal. Por su lado, De acuerdo a Barajas (2020), en su libro señala: La realización personal se trata de un autodescubrimiento, no importando las habilidades individuales, siempre que se tenga claro las aspiraciones de crecimiento, y los individuos puedan lograr el desarrollo de sus capacidades alcanzando mayor satisfacción personal. A mi criterio personal y profesional considero que todo personal aspira a realizarse de manera personal y las organizaciones deben contribuir a esa realización, para que los trabajadores trabajen motivados a alcanzar ese objetivo personal, manteniendo un buen clima laboral.

9. Conclusiones y recomendaciones

9.1 CONCLUSIONES

- PRIMERA:** El estrés laboral no influye significativamente en el clima laboral de los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA., 2021, conforme al nivel de significancia mayor al 0.05 ($0.117 > 0.05$); por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa
- SEGUNDA:** El 50% de los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA., 2021; señalan que el estrés laboral tiene un nivel bajo; el 46% señalan que tiene un nivel medio; y el 4% señalan que tiene un nivel alto.
- TERCERA:** El 44% de los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA., 2021; señalan que el clima laboral está en un nivel regular; el 38% señalan que está un nivel bueno; y el 18% señalan que está un nivel malo.
- CUARTA:** El agotamiento emocional del estrés laboral no influye en el clima laboral de los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA., 2021, conforme al nivel de significancia mayor al 0.05 ($0.788 > 0.05$).
- QUINTA:** La despersonalización del estrés laboral si influye en el clima laboral de los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA., 2021; de acuerdo al nivel de significancia menor al 0.05 ($0.049 < 0.05$).

SEXTA: La Realización personal del estrés laboral no influye en el clima laboral de los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA., 2021; conforme al nivel de significancia mayor al 0.05 ($0.956 > 0.05$).

9.2 Recomendaciones

- PRIMERA:** Se recomienda a los directivos de la empresa Electronoroeste S.A. Piura, realizar actividades que ayuden a que los colaboradores manejen los niveles de estrés y estos no influyan en el clima laboral de la entidad.
- SEGUNDA:** A pesar de que el nivel de estrés en el personal de Electronoroeste S.A. Piura, no es muy alto, se recomienda que se detecte los aspectos que generan estrés en sus colaboradores de manera que puedan minimizarlos y así contrarrestarlos.
- TERCERA:** Se recomienda que el área de recursos humanos de la empresa Electronoroeste S.A. Piura, realice acciones que permita mejorar el clima laboral de la empresa debido que está en un nivel regular, lo que no ayuda a un buen desempeño de sus colaboradores
- CUARTA:** Considerar implementar estrategias de tipo recreacional que ayuden a disminuir el agotamiento emocional del personal de la empresa Electronoroeste S.A. Piura, lo que ayudara a mejorar el clima laboral de la entidad.
- QUINTA:** Siendo la despersonalización del estrés laboral una dimensión que si influye en el clima laboral de la empresa en estudio, se recomienda que se implemente actividades de tipo cultural y deportivas para que ayude a disminuir el estrés en los colaboradores y exista un buen ambiente de trabajo.

SEXTA: Promover el desarrollo, crecimiento profesional del personal de la empresa Electronoroeste S.A. Piura, con el propósito que el personal se sienta motivado y trabaje en un ambiente favorable con el ánimo de mejorar cada día más.

10. Agradecimiento

Primeramente, agradecer a Dios por darme la oportunidad de empezar este proyecto, asimismo, a mis formadores, personas de gran sabiduría quienes se han esforzado por ayudarme en este camino.

Agradecer también a mi madre, mi hijo y a toda mi familia por todo su apoyo brindado en este camino, el cual no ha sido sencillo, pero al final de este largo caminar, he logrado importantes objetivos como culminar el desarrollo de mi tesis con éxito y obtener el título profesional.

11. Referencias bibliográficas

- Aray, D. y Acosta, W. (2016). *Diseño de un plan de prevención y control de estrés para mejorar el clima laboral del área de mantenimiento de la facultad de ciencias administrativas*. (Tesis para la obtención del Título de Ingenieros Comerciales). Universidad De Guayaquil. Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/11199/1/TESIS%20ESTRES%20LABORAL.pdf>
- Ayosa, M. (2017). *Diagnóstico del clima laboral en la Unidad Operativa de Transporte de la OCIYSG - UNP – 2014*. (Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración). Universidad Nacional de Piura. Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1080/ADM-AYO-SIL-17.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Barajas, J. (2020). *Realización personal “Autorrealización” y el personal de Enfermería*. Revista Electrónica de Portales Medicos.com. Recuperado de: <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/realizacion-personal-autorrealizacion-y-el-personal-de-enfermeria/#:~:text=Abraham%20Maslow%2C%20psic%C3%B3logo%20humanista%2C%20define,felicidad%2C%20incrementando%20as%C3%AD%20la%20autoestima>.
- Barrientos, A. y Pérez, G. (2019) *Burnout en Docentes de un Colegio Público y el Personal de Salud de una Posta de Chorrillos*. (tesis Para optar la Licenciatura en Psicología) Universidad Ricardo Palma. Perú. Recuperado de: <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/2081>
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias*. Editorial Trillas. México.
- Cahuana, G. (2019). *Estrés laboral y clima organizacional en la institución educativa N° 56435 de Miraflores-Espinar*. (Tesis para obtener el Grado

Académico de Maestro en Educación con mención en Docencia y Gestión Educativa). Universidad Cesar Vallejo. Perú. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34369/ccah_uana_pg.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Castañeda, M. (2019) *Prevalencia de síndrome de burnout en el personal administrativo del Hospital Regional Docente de Cajamarca – I y II trimestre del 2019*. (tesis para optar el título profesional de licenciada en administración) Universidad Nacional de Cajamarca. Perú. Recuperado de: <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/3704#:~:text=La%20prevalencia%20del%20S%C3%ADndrome%20de,alto%20del%20S%C3%ADndrome%20de%20Burnout>

Cerrón, C. y Poma, M. (2017). *Estrés laboral y clima organizacional de los trabajadores de salud de las Micro Redes de la Red de Salud Jauja- 2017*. (Tesis Para Optar el Título profesional de Psicólogo). Universidad Peruana Los Andes. Perú. Recuperado de: <http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/412/POMA%20M.%20CERRON%20C..pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Díaz, F., Guevara, S., y Vidaurre, W. (2019). *Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores del Hospital Solidaridad, Chiclayo*. Revista de Investigación y Cultura. Universidad César Vallejo. Perú. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5217/521758809014/html/index.html>

Fernández, F. y Rodríguez, D. (s.f). *El Estrés Laboral*. Recuperado de: <https://www.binasss.sa.cr/revistas/ts/v22n491997/art04.pdf>

García, J. (2016). *Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca. Cuenca 2015*. (Tesis previa a la obtención del título de Magister en Seguridad e Higiene Industrial). Universidad De Cuenca. Ecuador. Recuperado de: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24644/1/Tesis.pdf>

Gilli, J. (2017). *Claves de la estructura organizativa*. Buenos aires: Granica

- Goncalves, A. (1997). *Dimensiones del Clima Organizacional*. Recuperado de www.calidad.org/articles/dec97/2dec97.htm
- Guevara C., Henao D. y Herrera J. (2004). *Síndrome de desgaste profesional en médicos internos y residentes. Hospital Universitario del Valle, Cali, 2002. Colombia Médica*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/283/28335402.pdf>
- Hernández, E. (2014) *La importancia del clima laboral en una empresa*. Recuperado de: <https://www.laestrella.com.pa/economia/140524/clima-laboral-empresa-importancia>
- Hernández, H. y Ponce, C. (s.f). *Evaluación de factores y dimensiones del clima organizacional percibido por académicos universitarios*. Recuperado de: <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xxi/docs/3.05.pdf>
- Hinojosa, C. (2019). *Estrés y clima laboral en los asesores de servicios de un Call Center en el Distrito de Breña* (Tesis para optar el Título de Licenciada en Psicología). Universidad Ricardo Palma. Perú. Recuperado de: https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2493/T030_7257397_7_T%20%20%20HINOJOSA%20SANDOVAL%20CLAUDIA%20STE%20FANY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lazarus, M. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Editorial Martínez Roca. Barcelona
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1986) *Manual de formas de afrontar el cuestionario*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1984). *Estrés, valoración y afrontamiento*, Estados Unidos, Nueva York, Springer.
- Martínez, J. (2004). *Estrés Laboral: Guía para empresarios y empleados*. Madrid: Pearson Educación S.A.
- Martínez, C. y Yépez, P. (2017). *Cultura organizacional en empresas constructoras limeñas y su influencia en el clima laboral en obra: estudio de casos* (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica, Lima, Perú. Recuperado de

http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/9763/MARTINEZ_CARLA_YEPEZ_PEDRO_CULTURA.pdf?sequence=1

Maslach, C. y Jackson, S. (1981). *La medida del agotamiento experimentado*. J Organ Behav

Maslach, C. y Jackson, S. Burnout (s.f). *Manual de inventario de desgaste*. Palo alto. Consulting psychol press. California.

Mena, M. (2019). *Clima laboral y felicidad en el trabajo. Caso: caja Piura*. Área De Servicios Electrónicos, 2017. (Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Ciencias Administrativas). Universidad Nacional De Piura. Perú. Recuperado de:

<http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/2083/ADM-MEN-CHA-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Muguruza, J. (2018). *El estrés laboral y su influencia en el clima organizacional de la Empresa Inversiones Civiles Santa Rosa SAC-Mallay 2017*. (Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1856/TFCE-03-11.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Muñoz, B. (2018). *Evaluar el Nivel de Estrés Laboral de los Empleados de la Empresa Multicable Del Ecuador*. (Trabajo de Titulación modalidad Proyecto de investigación previo a la obtención del Título de Psicólogo Industrial). Universidad Central Del Ecuador. Ecuador. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec:8080/bitstream/25000/14854/1/T-UCE-0007-PIO51-2018.pdf>

Muñoz, P. (s.f.). *El estrés laboral: qué es, causas y síntomas*. Blog de Nascia. Recuperado de: <https://www.nascia.com/estres-laboral-causas-sintomas/>

Ortega Villalobos Joel (1999). *Estrés y trabajo, en Medspain*, Revista de Medicina y SaludenInternet, No.3

- Pilligua, C. y Arteaga, F. (2019) El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. Cuadernos Latinoamericanos de Administración, vol. XV, núm. 28, 2019 Universidad El Bosque, Colombia. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>
- Quispe, S. (2016). *Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una Empresa Privada de Lima*. (Tesis para optar el Título de Licenciada en Psicología). Universidad Autónoma del Perú. Perú. Recuperado de: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/366/1/QUISEP%20GAMIO%2C%20SHERLLEY%20KATHERINE%20JULLY%20ROSSMERY.pdf>
- Reichers, A. y Schneider, B. (1990). *Clima y Cultura: Una evolución se construye*. B. Schneider. Editorial. San Francisco: Jossey - Bass.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2013). Administración. México D.F. Pearson.
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. Decimotercera edición. Pearson Educación, México.
- Rodríguez, M., Rodríguez, R., Riveros, A., Rodríguez, M., & Pinzón, J. (2010). *Síndrome de Burnout y factores asociados en personal de salud en tres instituciones de Bogotá en diciembre de 2010* (Tesis de grado especialización Epidemiología). Universidad del Rosario, Colombia. Recuperado de: <https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/2389>
- Ruiz, I. y Vega, K. (2016). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una Empresa de Venta y Servicios Industriales*. (Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Gestión, con mención en Gestión Empresarial). Pontificia Universidad Católica Del Perú. Perú. Recuperado de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/11845/Ruiz%20Aguilar_Vega%20C%3B%ndor_Influencia_estr%C3%A9s_laboral1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Sifuentes, A. (2019) Nivel de síndrome de burnout en los trabajadores de la EPS Moyobamba S.A., 2019. (tesis para obtener el título profesional de Licenciada en psicología). Universidad Cesar Vallejo. Perú. Recuperado de:
- Tello, A. (2010). *Nivel de síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en enfermeros de los Servicios Críticos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión* (Tesis para obtener el Título Profesional de enfermero). Universidad Nacional de San Marcos, Perú. Recuperado de: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/547>
- Villegas, R. (2016). *Estudio del clima laboral de la Municipalidad Distrital de Sapillica - 2016*. (Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Ciencias Administrativas). Universidad Nacional De Piura. Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1213/ADM-VIL-ARM-18.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Zúñiga, S. y Pizarro, V. (2018). *Mediciones de Estrés Laboral en Docentes de un Colegio Público Regional Chileno*. Información Tecnológica Vol. 29(1), 171-180 Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000100171>

12. Anexos y apéndices

Anexo N° 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVOS	METODOLOGÍA
Estrés laboral y clima laboral de los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA, Piura 2021	¿De qué manera el estrés laboral influye en el clima laboral en la empresa Electronoroeste SA., 2021?	H1: El estrés laboral, si influye significativamente en el clima laboral de los colaboradores, de la empresa Electronoroeste SA., 2021. H0: El estrés laboral, no influye significativamente en el clima laboral de los colaboradores, de la empresa Electronoroeste SA., 2021.	Objetivo general Determinar de qué manera el estrés laboral, influye en el clima laboral de los colaboradores, de la empresa Electronoroeste SA., 2021. Objetivos específicos 1. Describir el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA., 2021 2. Detallar el clima laboral de los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA., 2021 3. Establecer la influencia del Agotamiento emocional, en el clima laboral de los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA., 2021. 4. Identificar la influencia de la Despersonalización, en el clima laboral de los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA., 2021. 5. Establecer la influencia entre la Realización personal, en el clima laboral de los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA., 2021.	TIPO No experimental DISEÑO Descriptivo, correlación, de corte transversal POBLACIÓN 50 colaboradores del área comercial de la empresa Electronoroeste S.A., Piura MUESTRA 50 colaboradores del área comercial de la empresa Electronoroeste S.A., Piura TÉCNICAS Encuesta INSTRUMENTOS Cuestionario



Anexos N° 02

UNIVERSIDAD SAN PEDRO **Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas** **Programa de estudios de Administración**

ENCUESTA

Estoy realizando una investigación científica, referente a la influencia que existe entre el Estrés laboral y clima laboral de los colaboradores de Electronoroeste SA, Piura 2021. Agradezco a usted su valiosa colaboración y aporte, al brindarme la información necesaria, contestando de manera clara y sincera, en la presente encuesta.

I PARTE

En esta primera parte de la encuesta, le presentamos un conjunto de preguntas acerca de usted. Por favor marque con una (X), el número o la alternativa que considere correcta en cada una ellas.

Sexo:

1. Masculino
2. Femenino

Edad:

1. 18 - 28 años
2. 29 – 38 años
3. 39 - 48 años
4. 49 - 58 años
5. Mas de 58 años

Años de Servicios en la empresa

1. Hasta 5 años
2. 6 a 10 años
3. 11 a 15 años
4. 16 a 20 años
5. 21 a más.

Estado Civil:

1. Soltero
2. Casado
3. Divorciado
4. Conviviente
5. Viudo (a)

II PARTE

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas referidas al Estrés laboral, seguido de una escala de valoración de esta variable de estudio. Por favor marque con una (X) la alternativa que concuerde con su opinión en cada caso.

Escala de valoración:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

ESTRÉS LABORAL:

Nº	ITEMS	CALIFICACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿Considera Usted, que el trabajo que realiza en la empresa donde labora le ocasiona cansancio emocional?					
2	¿Considera Usted, que el trabajo que realiza en la empresa donde labora le ocasiona mayor desgaste mental?					
3	¿Considera Usted, que el trabajo que realiza en la empresa donde labora le ocasiona fatiga debido al tipo de trabajo?					
4	¿En la empresa donde labora, prefiere aislarse o distanciarse de sus compañeros de trabajo, porque les causa fastidio?					
5	¿Se irrita con frecuencia o esta de mal humor, en en la empresa donde trabaja?					
6	¿Siente que no es importante el trabajo que realiza en la empresa donde labora?					
7	¿Considera que no está alcanzando sus metas o logros con el trabajo que realiza en la empresa?					
8	¿Tienes sentimientos de impotencia de no poder avanzar como persona y profesional?					
9	¿Considera Usted que su trabajo le baja la autoestima porque no contribuye a su crecimiento personal?					

III PARTE

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas referidas al clima laboral; seguido de una escala de valoración de esta variable de estudio. Por favor marque con una (X) la alternativa que concuerde con su opinión en cada caso.

Escala de valoración:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

CLIMA LABORAL:

Nº	ITEMS	CALIFICACIÓN				
		1	2	3	4	5
10	¿En la empresa donde labora se respeta la jerarquía y estructura organizacional?					
11	¿En la empresa donde labora les dan a conocer las políticas de la entidad para su total cumplimiento?					
12	¿Se difunden los reglamentos, documentos normativos de la empresa a todos los colaboradores de la empresa?					
13	¿En la empresa donde labora le otorgan algún tipo de incentivos por el buen desempeño de sus labores?					
14	¿Les otorgan recompensas justas a todos los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA, Piura?					
15	¿En su centro laboral promueven o ascienden al personal, de manera que buscan su crecimiento personal y profesional?					
16	¿Los compañeros de trabajo de la empresa Electronoroeste SA, Piura, son solidarios?					
17	¿Existe un ambiente de compañerismo en la empresa Electronoroeste SA, Piura?					

18	¿Los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA, Piura, se apoyan mutuamente creando un buen ambiente de trabajo?					
19	¿Los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA, Piura, se muestran leales a la empresa donde laboran?					
20	¿Existe un alto grado de identificación en los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA, Piura?					
21	¿Los colaboradores de la empresa donde labora muestran compromiso con la organización?					

APENDICES

APÉNDICE 1

Estadísticas de fiabilidad

Variable 1:

ESTRÉS LABORAL

Alfa de Cronbach	N de elementos
,859	9

APÉNDICE 2

Estadísticas de total de elemento

Variable 1:

ESTRÉS LABORAL

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1	18,40	32,933	,920	,817
2	18,40	37,600	,357	,865
3	18,70	34,900	,796	,831
4	19,90	34,100	,612	,842
5	19,70	31,789	,771	,824
6	20,00	39,556	,200	,877
7	18,60	35,378	,653	,840
8	18,70	31,567	,516	,862
9	19,60	32,933	,697	,833

APÉNDICE 3

BASE DE DATOS VARIABLE 1: ESTRÉS LABORAL

ID	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9
1	2	3	2	1	1	1	1	1	1
2	5	4	4	3	4	1	4	5	4
3	4	4	4	2	3	2	3	3	3
4	3	3	3	4	3	4	3	2	1
5	3	4	3	1	1	1	3	4	3
6	3	3	3	1	2	1	3	1	1
7	3	4	3	1	1	1	3	3	1
8	3	3	2	1	1	1	3	3	2
9	3	1	2	1	1	2	4	5	2
10	2	2	2	1	1	1	2	1	1

APÉNDICE 4

Estadísticas de fiabilidad

Variable 2

CLIMA LABORAL

Alfa de Cronbach	N de elementos
,821	12

APÉNDICE 5

Estadísticas de total de elemento

Variable 2:

CLIMA LABORAL

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
10	39,00	30,667	,483	,811
11	38,50	33,389	,660	,797
12	38,60	34,489	,538	,805
13	40,00	37,333	,148	,830
14	40,20	31,956	,512	,805
15	39,50	36,722	,133	,837
16	39,40	32,489	,772	,789
17	39,60	34,711	,509	,807
18	39,40	30,489	,852	,776
19	39,20	33,511	,373	,818
20	39,50	32,278	,473	,809
21	39,00	33,778	,570	,802

APÉNDICE 6

BASE DE DATOS VARIABLE 2: CLIMA LABORAL

ID	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12
1	5	4	5	3	4	4	3	3	4	4	3	4
2	4	5	4	3	2	4	3	3	3	4	3	3
3	4	3	4	3	1	2	3	4	3	4	3	3
4	1	4	4	2	2	2	3	3	3	2	4	4
5	5	5	5	3	3	4	4	3	4	2	4	4
6	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
8	4	4	4	2	2	4	3	2	2	4	1	4
9	5	5	4	3	2	4	5	4	5	5	4	5
10	5	5	5	2	4	2	4	4	4	5	5	5

APÉNDICE 7

PLANILLAS DE JUICIOS DE EXPERTOS



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: CUESTIONARIO, que hace parte de la investigación titulada: **“Estrés laboral y clima laboral de los colaboradores de Electronoroeste SA, Piura 2021”**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: LILIANA JANET BRUNO SERNAQUÉ

FORMACIÓN ACADÉMICA: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: ÁREA DE RECURSOS FINANCIEROS

TIEMPO: 19 AÑOS CARGO ACTUAL: SUPERVISOR

INSTITUCIÓN: ELECTRONOROESTE S.A.

Objetivo de la investigación: Determinar de qué manera el estrés laboral, influye en el clima laboral de los colaboradores, de la empresa Electronoroeste SA., 2021.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: “Estrés laboral y clima laboral de los colaboradores de Electronoroeste SA, Piura 2021”.

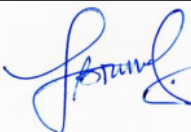
DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Agotamiento emocional	¿Considera Usted, que el trabajo que realiza en la empresa donde labora le ocasiona cansancio emocional?	4	4	4	4	
	¿Considera Usted, que el trabajo que realiza en la empresa donde labora le ocasiona mayor desgaste mental?	4	4	4	4	
	¿Considera Usted, que el trabajo que realiza en la empresa donde labora le ocasiona fatiga debido al tipo de trabajo?	4	4	4	4	
Despersonalización	¿En la empresa donde labora, prefiere aislarse o distanciarse de sus compañeros de trabajo, porque les causa fastidio?	4	4	4	4	
	¿Se irrita con frecuencia o esta de mal humor, en la empresa donde trabaja?	4	4	4	4	
	¿Siente que no es importante el trabajo que realiza en la empresa donde labora?	4	4	4	4	
Realización personal	¿Considera que no está alcanzando sus metas o logros con el trabajo que realiza en la empresa?	4	4	4	4	
	¿Tienes sentimientos de impotencia de no poder avanzar como persona y profesional?	4	4	4	4	
	¿Considera Usted que su trabajo le baja la autoestima porque no contribuye a su crecimiento personal?	4	4	4	4	

Estructura	¿En la empresa donde labora se respeta la jerarquía y estructura organizacional?	4	4	4	4	
	¿En la empresa donde labora les dan a conocer las políticas de la entidad para su total cumplimiento?	4	4	4	4	
	¿Se difunden los reglamentos, documentos normativos de la empresa a todos los colaboradores de la empresa?	4	4	4	4	
Reconocimiento	¿En la empresa donde labora le otorgan algún tipo de incentivos por el buen desempeño de sus labores?	4	4	4	4	
	¿Les otorgan recompensas justas a todos los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA, Piura?	4	4	4	4	
	¿En su centro laboral promueven o ascienden al personal, de manera que buscan su crecimiento personal y profesional?	4	4	4	4	
Cooperación	¿Los compañeros de trabajo de la empresa Electronoroeste SA, Piura, son solidarios?	4	4	4	4	
	¿Existe un ambiente de compañerismo en la empresa Electronoroeste SA, Piura?	4	4	4	4	
	¿Los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA, Piura, se apoyan mutuamente creando un buen ambiente de trabajo?	4	4	4	4	
Identidad	¿Los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA, Piura, se muestran leales a la empresa donde laboran?	4	4	4	4	
	¿Existe un alto grado de identificación en los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA, Piura?	4	4	4	4	

	¿Los colaboradores de la empresa donde labora muestran compromiso con la organización?	4	4	4	4	
--	--	---	---	---	---	--

Calificar de 1 a 4 puntos.

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X	
VALIDEZ			
APLICABLE			SI: X NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI: X NO
Validado por: Lic. Liliana Janet Bruno Sernaqué			Fecha: 12-07.2021
Firma: 	Teléfono: 930566091		Email: lbrunos@distriluz.com.pe



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: CUESTIONARIO, que hace parte de la investigación titulada: **“Estrés laboral y clima laboral de los colaboradores de Electronoroeste SA, Piura 2021”**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Mg. Karina Valdiviezo Pérez

FORMACIÓN ACADÉMICA: Licenciada en Administración

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: RR.HH., Marketing, Investigación Científica

TIEMPO: 15 años. CARGO ACTUAL: Coordinadora programas de Administración y Contabilidad
– Filial Piura; Universidad San Pedro

INSTITUCIÓN: Universidad San Pedro - Filial Piura

Objetivo de la investigación: Determinar de qué manera el estrés laboral, influye en el clima laboral de los colaboradores, de la empresa Electronoroeste SA., 2021.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: “Estrés laboral y clima laboral de los colaboradores de Electronoroeste SA, Piura 2021”.

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Agotamiento emocional	¿Considera Usted, que el trabajo que realiza en la empresa donde labora le ocasiona cansancio emocional?	4	4	4	4	
	¿Considera Usted, que el trabajo que realiza en la empresa donde labora le ocasiona mayor desgaste mental?	4	4	4	4	
	¿Considera Usted, que el trabajo que realiza en la empresa donde labora le ocasiona fatiga debido al tipo de trabajo?	4	4	4	4	
Despersonalización	¿En la empresa donde labora, prefiere aislarse o distanciarse de sus compañeros de trabajo, porque les causa fastidio?	4	4	4	4	
	¿Se irrita con frecuencia o esta de mal humor, en la empresa donde trabaja?	4	4	4	4	
	¿Siente que no es importante el trabajo que realiza en la empresa donde labora?	4	4	4	4	
Realización personal	¿Considera que no está alcanzando sus metas o logros con el trabajo que realiza en la	4	4	4	4	
	¿Tienes sentimientos de impotencia de no poder avanzar como persona y profesional?	4	4	4	4	

	¿Considera Usted que su trabajo le baja la autoestima porque no contribuye a su crecimiento personal?	4	4	4	4	
Estructura	¿En la empresa donde labora se respeta la jerarquía y estructura organizacional?	4	4	4	4	
	¿En la empresa donde labora les dan a conocer las políticas de la entidad para su total cumplimiento?	4	4	4	4	
	¿Se difunden los reglamentos, documentos normativos de la empresa a todos los colaboradores de la empresa?	4	4	4	4	
Reconocimiento	¿En la empresa donde labora le otorgan algún tipo de incentivos por el buen desempeño de sus labores?	4	4	4	4	
	¿Les otorgan recompensas justas a todos los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA, Piura?	4	4	4	4	
	¿En su centro laboral promueven o ascienden al personal, de manera que buscan su crecimiento personal y profesional?	4	4	4	4	
Cooperación	¿Los compañeros de trabajo de la empresa Electronoroeste SA, Piura, son solidarios?	4	4	4	4	
	¿Existe un ambiente de compañerismo en la empresa Electronoroeste SA, Piura?	4	4	4	4	
	¿Los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA, Piura, se apoyan mutuamente creando un buen ambiente de trabajo?	4	4	4	4	

Identidad	¿Los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA, Piura, se muestran leales a la empresa donde laboran?	4	4	4	4	
	¿Existe un alto grado de identificación en los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA, Piura?	4	4	4	4	
	¿Los colaboradores de la empresa donde labora muestran compromiso con la organización?	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X	
VALIDEZ			
APLICABLE			SI: X NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI: X NO
Validado por: Mg. Karina Valdiviezo Pérez			Fecha: 27-06-2021
Firma: 	Teléfono: 950490644		Email: karinavevv@hotmail.com



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: CUESTIONARIO, que hace parte de la investigación titulada: **“Estrés laboral y clima laboral de los colaboradores de Electronoroeste SA, Piura 2021”**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: JOSEFINA LUCY SOJO SOSA

FORMACIÓN ACADÉMICA: LIC. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: DOCENCIA UNIVERSITARIA

TIEMPO: 9 AÑOS CARGO ACTUAL: DOCENTE UNIVERSITARIA

INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD SAN PEDRO

Objetivo de la investigación: Determinar de qué manera el estrés laboral, influye en el clima laboral de los colaboradores, de la empresa Electronoroeste SA., 2021.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: “Estrés laboral y clima laboral de los colaboradores de Electronoroeste SA, Piura 2021”.

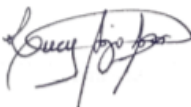
DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Agotamiento emocional	¿Considera Usted, que el trabajo que realiza en la empresa donde labora le ocasiona cansancio emocional?	4	4	4	4	
	¿Considera Usted, que el trabajo que realiza en la empresa donde labora le ocasiona mayor desgaste mental?	4	4	4	4	
	¿Considera Usted, que el trabajo que realiza en la empresa donde labora le ocasiona fatiga debido al tipo de trabajo?	4	4	4	4	
Despersonalización	¿En la empresa donde labora, prefiere aislarse o distanciarse de sus compañeros de trabajo, porque les causa fastidio?	4	4	4	4	
	¿Se irrita con frecuencia o esta de mal humor, en la empresa donde trabaja?	4	4	4	4	
	¿Siente que no es importante el trabajo que realiza en la empresa donde labora?	4	4	4	4	
Realización personal	¿Considera que no está alcanzando sus metas o logros con el trabajo que realiza en la	4	4	4	4	
	¿Tienes sentimientos de impotencia de no poder avanzar como persona y profesional?	4	4	4	4	

	¿Considera Usted que su trabajo le baja la autoestima porque no contribuye a su crecimiento personal?	4	4	4	4	
Estructura	¿En la empresa donde labora se respeta la jerarquía y estructura organizacional?	4	4	4	4	
	¿En la empresa donde labora les dan a conocer las políticas de la entidad para su total cumplimiento?	4	4	4	4	
	¿Se difunden los reglamentos, documentos normativos de la empresa a todos los colaboradores de la empresa?	4	4	4	4	
Reconocimiento	¿En la empresa donde labora le otorgan algún tipo de incentivos por el buen desempeño de sus labores?	4	4	4	4	
	¿Les otorgan recompensas justas a todos los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA, Piura?	4	4	4	4	
	¿En su centro laboral promueven o ascienden al personal, de manera que buscan su crecimiento personal y profesional?	4	4	4	4	
Cooperación	¿Los compañeros de trabajo de la empresa Electronoroeste SA, Piura, son solidarios?	4	4	4	4	
	¿Existe un ambiente de compañerismo en la empresa Electronoroeste SA, Piura?	4	4	4	4	
	¿Los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA, Piura, se apoyan mutuamente creando un buen ambiente de trabajo?	4	4	4	4	

Identidad	¿Los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA, Piura, se muestran leales a la empresa donde laboran?	4	4	4	4	
	¿Existe un alto grado de identificación en los colaboradores de la empresa Electronoroeste SA, Piura?	4	4	4	4	
	¿Los colaboradores de la empresa donde labora muestran compromiso con la organización?	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X	
VALIDEZ			
APLICABLE			SI: X NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI: X NO
Validado por: JOSEFINA LUCY SOJO SOSA			Fecha: 15/07/2021
Firma: 	Teléfono:		Email: josefina.sojo@usanpedro.edu.pe