



SAN IGNACIO DE LOYOLA – ESCUELA ISIL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

**“Asociación entre el clima organizacional y el estrés laboral de los
trabajadores de Central Perú SA, Lurín – Lima, 2024.”**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
Bachiller en Administración y Dirección de Negocios**

PRESENTADO POR:

Emery Torres, Christopher Alsandair - Administración y Dirección de Negocios

ASESOR:

Ramírez Maldonado, Yenncy Petronila

LIMA, PERÚ

2024

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

Asesor(a)

Ramírez Maldonado, Yenncy Petronila

Miembros del jurado

Guevara Moscoso, Luis Pedro

Saco Vertiz Osterloh, Sandra Elizabeth

Huertas Valladares, Eduardo José

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Christopher Alсандair Emery Torres, identificado(a) con DNI N°77205583 perteneciente al Programa de Administración y Dirección de Empresas, siendo mi asesor la Dra. Yenncy Petronila Ramírez Maldonado, identificado(a) con DNI N° 00241130, y cuyo código ORCID es 0000-0002-9871-4735.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

a) Soy el autor del documento académico titulado: “Asociación entre el clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de Central Perú SA, Lurín – Lima, 2024.”

b) El proyecto de investigación es original y no ha sido difundido en ningún medio académico; por lo tanto, sus resultados son veraces y no es copia de ningún otro.

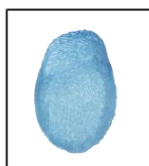
c) El proyecto de investigación cumplió con el análisis del sistema TURNITIN, el cual tiene el 24% de similitud. Se ha respetado el uso de las normas internacionales en cuanto a citas y referencias.

d) Declaro conocer las consecuencias legales y/o administrativas que puedan derivar si se verifica la falsedad total o parcial de la presente declaración, de acuerdo con lo previsto en el artículo 411 del código penal y el numeral 34.3 del artículo 34 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS.

Fecha: 26/07/2024



Firma del autor



Huella



Firma del asesor



Huella

DEDICATORIA

A mi esposa, que es la fuente de mi inspiración y motivación.

Esta tesis está dedicada a ti, quien me animó a seguir adelante con mi bachillerato. Nuestros planes siempre fueron irnos al extranjero al culminar mi carrera técnica en 2020, pero la pandemia nos dejó atrapados en Perú. Fue entonces cuando me motivaste a transformar mi carrera técnica en una carrera profesional. Gracias por tu constante apoyo, amor y fe en mí. Esta meta alcanzada es tanto tuya como mía.

AGRADECIMIENTO

Primero, quiero expresar mi gratitud a Dios por haberme otorgado la fortaleza y la perseverancia indispensables para finalizar esta tesis.

A mi profesora Yenncy por guiarme a través de este proceso.

A mi esposa, por su incondicional apoyo y comprensión. Tu aliento y compañía fueron fundamentales para llegar a este logro.

A mis padres, por su ayuda financiera y por haber creído en mí a través de los años. En particular, a mi padre, quien siempre pagó mi carrera y confió en mí a pesar de todo. Este logro es un reflejo de su fe y sacrificio.

A la empresa Central Peru, por permitirme llevar a cabo mi investigación encuestando a su personal con total transparencia y disposición. Su colaboración fue esencial para la realización de este estudio.

A todos, mi más sincero agradecimiento.

ÍNDICE

RESUMEN	11
ABSTRACT	12
CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL	13
1.1 Título del Proyecto	13
1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario	13
1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la investigación.....	13
1.4 Alcance de la solución	14
CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	15
2.1 Fundamentación de la Investigación.....	15
2.1.1 Planteamiento del problema	15
2.1.2 Formulación del problema.....	20
2.1.3 Justificación de la investigación	20
2.2 Marco Referencial.....	22
2.2.1 Antecedentes Nacionales	22
2.2.2 Antecedentes Internacionales.....	23
2.3 Marco Teórico.....	25
2.3.1 Bases Teóricas	25
2.3.2 Bases Teóricas del Clima Organizacional.....	26
2.3.3 Características del Clima Organizacional	27
2.3.4 Tipos de Clima Laboral	28
2.3.5 Dimensiones del Clima Organizacional	29
2.3.6 Bases Teóricas del Estrés Laboral	32
2.3.7 Características del Estrés Laboral	33
2.3.8 Tipos de Estrés Laboral	34
2.3.9 Dimensiones Estrés Laboral	35
2.3.10 Definición de términos básicos	36
2.3.11 Viabilidad de la investigación	37
2.3.12 Limitaciones de la investigación.....	37
2.4 Objetivos de investigación	37
2.5 Metodología	39
2.5.1 Formulación de hipótesis principales y derivadas.....	39
2.5.2 Operacionalización de variables	40
2.5.3 Diseño metodológico	41
2.5.4 Diseño muestral	42
2.5.5 Técnica de recolección de datos.....	42
2.5.6 Consistencia Interna de los Instrumentos	43
2.5.7 Técnicas de análisis de datos	45
2.5.8 Aspectos éticos.....	45
2.6 Resultados y Discusión.....	47
2.6.1 Análisis descriptivo	47
2.6.2 Análisis ligados a las hipótesis.....	56
2.6.3 Discusión	61
CAPÍTULO III: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	63
CAPÍTULO IV: REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	66
CAPÍTULO V: ANEXOS	70

5.1 Informe Turnitin.....	70
5.2 Matriz de Consistencia.....	71
5.3 Matriz de Operalización de Variables	75
5.4 Instrumentos de Recolección de Datos	80
5.5 Validación de Expertos	82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Relación entre el clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de la empresa Central Peru SA, ubicada en Lurín, 2024	47
Tabla 2	Influencia del estilo de liderazgo en el estrés laboral de los trabajadores de la empresa Central Peru SA, ubicada en Lurín, 2024	49
Tabla 3	Influencia de las relaciones interpersonales al estrés laboral de los trabajadores de la empresa Central Peru SA, ubicada en Lurín, 2024	51
Tabla 4	Influencia de las características de los puestos de trabajo en el estrés laboral de los trabajadores de la empresa Central Peru SA, ubicada en Lurín, 2024	53

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Gráfico de columnas de la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de la empresa Central Perú SA, ubicada en Lurín, 2024	48
Figura 2	Gráfico de columnas de la influencia del estilo de liderazgo en el estrés laboral de los trabajadores de la empresa Central Perú SA, ubicada en Lurín, 2024	50
Figura 3	Gráfico de columnas de la influencia de las relaciones interpersonales al estrés laboral de los trabajadores de la empresa Central Perú SA, ubicada en Lurín, 2024	52
Figura 4	Gráfico de columnas de la Influencia de las características de los puestos de trabajo en el estrés laboral de los trabajadores de la empresa Central Peru SA, ubicada en Lurín, 2024	54

RESUMEN

El propósito de este estudio fue determinar la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional entre los empleados de Central Perú SA en Lurín en 2024. Para ello, se utilizó un diseño cuantitativo no experimental, transversal, descriptivo y correlacional. El estudio empleó una muestra no probabilística por conveniencia de 31 empleados, y los datos se recolectaron mediante encuestas autoadministradas. Los datos no siguieron una distribución normal, según indicó la prueba de Shapiro-Wilk. El análisis de correlación utilizando el coeficiente rho de Spearman reveló una relación positiva moderada entre el estrés laboral y el clima organizacional ($\rho = 0.694$, $p < 0.05$). Además, se encontró que el estrés laboral estaba correlacionado de manera positiva y moderada con el estilo de liderazgo ($\rho = 0.602$, $p < 0.05$), las relaciones interpersonales ($\rho = 0.568$, $p < 0.05$), y las características de los puestos de trabajo ($\rho = 0.593$, $p < T$). Los hallazgos enfatizan la importancia de desarrollar programas de liderazgo, actividades de construcción de equipos y reevaluar los objetivos laborales, ya que sugieren que un mejor ambiente de trabajo podría estar relacionado con una disminución del estrés laboral. Finalmente, se demostró que el clima organizacional tiene una gran influencia en el estrés laboral de los trabajadores, y se recomiendan acciones extensivas para mejorar la productividad y el bienestar en Central Perú SA.

Palabras clave: liderazgo, interacciones interpersonales, características del trabajo, clima organizacional y estrés laboral.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the relationship between job stress and organizational climate among Central Peru SA employees in Lurín in 2024. A non-experimental, cross-sectional, descriptive, and correlational design was used in a quantitative manner for this. Thirty-one workers were chosen as a non-probabilistic convenience sample, and the data was gathered via self-administered surveys. The data did not fit into a normal distribution, as indicated by the Shapiro-Wilk test. The Spearman's rho coefficient correlation analysis revealed a moderately positive relationship between job stress and organizational climate ($\rho = 0.694$, $p < 0.05$). Furthermore, it was shown that work stress has a positive moderate correlation with job characteristics ($\rho = 0.593$, $p < 0.05$), leadership style ($\rho = 0.602$, $p < 0.05$), and interpersonal relationships ($\rho = 0.568$, $p < 0.05$). The findings underscore the significance of creating leadership programs, team-building exercises, and workload reevaluations as they imply that enhancing the organizational climate may be connected to a reduction in work-related stress. In summary, the study revealed that the organizational climate significantly influences employees' work-related stress. Therefore, it is advised that Central Peru SA take thorough steps to enhance employee well-being and productivity.

Keywords: leadership, interpersonal relationships, work stress, organizational climate, and job characteristics.

INFORMACIÓN GENERAL

1.1 Título del Proyecto

“Asociación entre el clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de Central Perú SA, Lurín – Lima, 2024.”

1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario

Para este estudio, se ha seleccionado la línea de investigación de Hábitat y Desarrollo Humano, enfocándose en aspectos del clima organizacional como el estilo de liderazgo, las relaciones interpersonales, las características de los puestos de trabajo y su impacto en el estrés laboral de los empleados. El objetivo es comprender cómo estos elementos afectan a los trabajadores y proponer recomendaciones que contribuyan positivamente a la comunidad.

1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la investigación

Este proyecto se centra principalmente en la gestión del talento humano, que actualmente se reconoce como el componente más significativo de las empresas y es necesario para su crecimiento planificado y su estructura organizada. El objetivo de este estudio es realizar un análisis detallado de los múltiples aspectos del clima organizacional y su impacto en el estrés laboral de los trabajadores. También se examinarán los elementos beneficiosos y negativos que influyen en este entorno laboral en un esfuerzo por disminuir el estrés relacionado con el trabajo.

1.4 Alcance de la solución

Población: Los trabajadores del almacén de Lurín de la empresa Central Perú SA

Delimitación Espacial: Lurín, Lima, Perú

Delimitación Temporal: 2024

CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Fundamentación de la Investigación

2.1.1 Planteamiento del problema

El clima organizacional es el ambiente emocional y psicológico que se percibe dentro de un negocio u organización. Incluye todas las creencias, actitudes y valores comunes entre las personas de la empresa, los cuales afectan su motivación, conducta y nivel de satisfacción laboral. La estructura organizacional, las políticas de recursos humanos, los estilos de liderazgo, las estructuras de incentivos, las relaciones interpersonales, las características del trabajo y el entorno físico son algunos de los factores que contribuyen a crear esta atmósfera. Un ambiente que fomenta la cooperación, la innovación, el compromiso y el bienestar entre los empleados tiene un efecto positivo en el estrés laboral y la salud mental.

La prosperidad y el bienestar de una organización son influenciados por el ambiente laboral. La dedicación y motivación de los empleados se fomentan en un ambiente laboral agradable, lo cual reduce el estrés laboral y aumenta la retención del talento. Además, un ambiente laboral feliz fomenta el trabajo en equipo, mejora la salud emocional de los empleados y contribuye a forjar lazos profesionales duraderos y constructivos. En el mundo empresarial actual, estos elementos son esenciales para la competitividad y el éxito a largo plazo de cada organización. Según la investigación de Robbins y Judge (2019), el ambiente laboral tiene un impacto significativo tanto en la eficacia organizacional como en el bienestar emocional de los empleados.

La reacción física y mental del cuerpo ante circunstancias percibidas como peligrosas o abrumadoras en el trabajo se conoce como estrés laboral. Numerosos factores, como expectativas laborales excesivas, falta de control sobre el trabajo, relaciones tensas en el trabajo,

inestabilidad laboral y un desequilibrio en la interacción entre la vida laboral y personal, pueden causar este síndrome. Se caracteriza por una variedad de síntomas emocionales y físicos, como dolores de cabeza, cansancio, tristeza, ansiedad y agotamiento emocional, que pueden tener un gran impacto en la salud física y mental de los empleados. Además, el estrés laboral puede tener un efecto perjudicial en la productividad dentro de la empresa, así como en la rotación de personal y el desempeño, la calidad y la satisfacción laboral. Las organizaciones deben tomar medidas para proporcionar un ambiente de trabajo equilibrado y saludable, y reconocer la importancia de abordar el estrés relacionado con el trabajo.

Es fundamental que las empresas comprendan el valor de gestionar el estrés en el trabajo y tomen medidas para fomentar un ambiente laboral positivo. Esto podría implicar implementar iniciativas de bienestar, ofrecer educación en gestión del estrés, fomentar la comunicación sincera y el trabajo en equipo entre los compañeros, y abogar por un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal. Las organizaciones pueden mitigar los efectos del estrés laboral y mejorar tanto el rendimiento individual como el éxito organizacional general al priorizar el bienestar de sus trabajadores y fomentar un ambiente de trabajo de apoyo y resiliente.

El estrés laboral y el clima organizacional tienen una relación sustancial y recíproca. Un clima poco saludable, relaciones conflictivas entre compañeros, expectativas laborales excesivas y falta de apoyo de los supervisores pueden ser indicativos de un entorno negativo que incrementa el estrés de los empleados. Por el contrario, un clima de apoyo que fomente el trabajo en equipo, la ayuda mutua, el reconocimiento del buen trabajo y mantenga un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal puede actuar como un factor protector contra el estrés en el trabajo. Los niveles de estrés entre los empleados están fuertemente influenciados por su percepción del lugar de trabajo y la calidad de las interacciones interpersonales dentro de la empresa. Por lo tanto, es imperativo que las empresas promuevan un clima organizacional positivo y saludable, ya que esto no solo mejora la felicidad y el bienestar de los empleados, sino que también reduce el

riesgo de problemas de salud relacionados con el estrés y aumenta el rendimiento y la producción organizacional.

Una multitud de investigaciones han demostrado la importancia de los factores estresantes relacionados con el empleo para la salud física y mental (House et al., 1986; Karasek, 1979; Lerner et al., 1994). Se sugiere que las condiciones laborales pueden explicar la disparidad en la salud entre diferentes clases sociales (Adler et al., 1994; Syme, 1991). Se ha encontrado que diferentes entornos laborales, especialmente aquellos que implican dinámicas interpersonales y psicosociales, tienen un impacto en los niveles de estrés y la salud general de los empleados. En particular, el trabajo emocional, que implica la gestión activa de las emociones en el lugar de trabajo, ha recibido una atención creciente debido a sus posibles efectos negativos en los empleados (Hochschild, 1979; Thoits, 1989).

El trabajo emocional, realizado por salarios y sujeto al control de los empleadores, puede provocar sentimientos de inautenticidad y agotamiento en los trabajadores (Hochschild, 1983). Se ha notado que la labor emocional, especialmente cuando se centra en el autocontrol emocional, puede tener efectos especialmente negativos en el bienestar emocional y laboral de los empleados. Algunos estudios sugieren que el control en el trabajo puede mitigar los efectos negativos del trabajo emocional (Walden & Smith, 1997). Por lo tanto, es crucial entender cómo los entornos laborales y las estrategias de gestión emocional pueden afectar el estrés laboral y la satisfacción en el trabajo. (Ekman et al., 1982).

En 2019, según una investigación doctoral en la Universidad Cesar Vallejo sobre la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional, en el Instituto Carlos Salazar Romero se encontró una correlación débil pero inversa entre el estrés de los profesores y el clima organizacional. Se seleccionó una muestra de 72 instructores utilizando un método cuantitativo y criterios específicos. Se utilizaron cuestionarios, transcripciones de entrevistas y fichas de observación como dispositivos

para recopilar datos a través de encuestas, entrevistas y observaciones. Los hallazgos estadísticos mostraron. (Escodero Domínguez, 2020)

El estrés laboral de los empleados en el almacén de Lurín de Central Peru SA está directamente relacionado con una serie de variables que afectan el lugar de trabajo. Estos elementos incluyen la cultura empresarial, la comunicación interna, las políticas de recursos humanos, las interacciones interpersonales y el estilo de liderazgo. Estos factores pueden aumentar significativamente la cantidad de estrés que enfrentan los trabajadores a diario y tienen un efecto directo en cómo perciben su lugar de trabajo.

El tipo de líder que hay en una empresa puede afectar mucho el estrés que sienten los trabajadores. Un líder autoritario y controlador puede generar mucho estrés porque los empleados se sienten presionados y poco valorados. En cambio, un líder más colaborativo y de apoyo puede reducir el estrés al crear un ambiente de confianza y autonomía.

Las políticas de recursos humanos de una empresa también pueden tener un impacto en el estrés de los empleados. Por ejemplo, un método de evaluación del desempeño injusto o que carece de claridad puede causar ansiedad y tensión. Sin embargo, programas que promuevan el bienestar y el desarrollo profesional pueden reducir el estrés al ofrecer oportunidades de crecimiento y equilibrar el trabajo con la vida personal.

Las relaciones entre compañeros de trabajo también pueden influir en el estrés laboral. Si hay falta de apoyo, conflictos o malentendidos en el ambiente laboral, los empleados pueden sentirse muy estresados y afectar su bienestar emocional. Por otro lado, tener relaciones positivas y respetuosas con los colegas puede ayudar a reducir el estrés y hacer que el trabajo sea más satisfactorio.

Una comunicación interna deficiente puede aumentar el estrés de los empleados. La falta de información clara sobre expectativas laborales o cambios en la empresa puede causar incertidumbre y ansiedad. Por el

contrario, una comunicación abierta y honesta puede ayudar a reducir el estrés al proporcionar claridad y establecer expectativas claras.

La cultura de una empresa también puede afectar en los niveles estrés de los colaboradores. Una cultura que fomente la competencia excesiva o el perfeccionismo puede aumentar el estrés. Por otro lado, una cultura que promueva el bienestar de los empleados, el trabajo en equipo y la flexibilidad puede hacer que el ambiente laboral sea menos estresante y más saludable.

El entorno físico en el lugar de trabajo puede afectar significativamente en el nivel de estrés de los empleados. Por ejemplo, un ambiente de trabajo desordenado, con poca iluminación o con altos niveles de ruido puede aumentar el estrés y la incomodidad de los trabajadores. Por otro lado, un entorno físico bien diseñado, limpio y tranquilo puede resultar en la reducción del estrés y la optimización del bienestar emocional de los empleados.

Las características de los puestos de trabajo también pueden tener un efecto significativo en el estrés de los trabajadores. Un trabajo con una alta carga de trabajo y poco control sobre las tareas puede aumentar el estrés de los trabajadores, especialmente si no cuentan con el apoyo necesario para cumplir con sus responsabilidades. Por otro lado, un trabajo que brinde autonomía, variedad de tareas y oportunidades de desarrollo profesional puede tener como consecuencia la reducción del estrés y un aumento del bienestar emocional de los colaboradores.

La investigación plantea la pregunta sobre la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de la empresa Central Peru SA ubicada en Lurín en 2024. El objetivo principal es comprender esta relación de manera anónima para proteger la identidad de los colaboradores. Se busca brindar una visión concisa de la percepción del personal sobre este tema, presentando los resultados al área correspondiente para que los líderes puedan tomar medidas a largo plazo. Además, se pretende contribuir al ámbito científico para

investigaciones posteriores y de esa manera generar un impacto positivo en la sociedad.

2.1.2 Formulación del problema

Problema general

¿De qué manera se relaciona el clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de la empresa Central Peru SA, ubicada en Lurín, 2024?

Problemas específicos

¿De qué manera influye el estilo de liderazgo en el estrés laboral de los trabajadores de la empresa Central Peru SA, ubicada en Lurín, 2024?

¿De qué manera afectan las relaciones interpersonales al estrés laboral de los trabajadores de la empresa Central Peru SA, ubicada en Lurín, 2024?

¿De qué manera influyen las características de los puestos de trabajo en el estrés laboral de los trabajadores de la empresa Central Peru SA, ubicada en Lurín, 2024?

2.1.3 Justificación de la investigación

La investigación propuesta es relevante porque debido a que busca encontrar la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral del personal de la empresa Central Peru SA en Lurín, año 2024. Esto permitirá comprender las percepciones de los colaboradores y proporcionar herramientas para mejorar sus condiciones personales, profesionales y familiares. Además, podría ser útil para el área de recursos humanos al identificar problemas internos y alinear soluciones con las metas trazadas por la empresa para mejorar la productividad.

Justificación práctica

Prácticamente, este proyecto permitirá identificar áreas de mejora en el clima organizacional y ofrecerá una base para implementar medidas correctivas, programas y talleres que ayuden a optimizar el rendimiento y bienestar del personal.

Justificación teórica

Desde un enfoque teórico, este proyecto busca la adquisición de nuevo conocimiento sobre la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en un contexto post-pandemia y político, ofreciendo una perspectiva valiosa para futuras investigaciones y teorías.

Justificación metodológica

En términos metodológicos, este estudio se respaldará con un análisis estadístico y la recolección de datos a través de encuestas, garantizando su confiabilidad y validez para aplicaciones futuras.

2.2 Marco Referencial

2.2.1 Antecedentes Nacionales

En su investigación sobre la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional entre los docentes peruanos, Bada, Salas, Castillo y Arroyo (2020) tuvieron en cuenta la influencia potencial de las políticas de evaluación del sistema educativo en el aumento de los niveles de estrés entre los profesionales de la enseñanza. Utilizando la Escala de Clima Organizacional y el Inventario de Burnout de Maslach como instrumentos de evaluación, se llevó a cabo un estudio descriptivo y correlacional con la participación de 140 docentes. Basado en el análisis de correlación de Spearman, los resultados indicaron que las dos variables tenían una asociación negativa sustancial, predominando niveles medios y altos de estrés laboral y clima organizacional, respectivamente. Estos resultados demuestran la importancia de apoyar una cultura organizacional inclusiva y duradera en los entornos educativos para mitigar los impactos negativos del estrés laboral en las rutinas diarias de los docentes.

Domínguez Escudero (2020) llevó a cabo la investigación titulada "Clima organizacional y estrés laboral en el Instituto de Excelencia Carlos Salazar Romero-2019", realizada en la Universidad César Vallejo como parte del proceso para obtener el grado de Doctor en Administración. El objetivo principal fue encontrar la conexión entre el estrés laboral y el clima organizacional en esta institución. El estudio utilizó un diseño no experimental, descriptivo, correlacional, propositivo y de corte transversal, junto con una técnica cuantitativa. Las obras de Likert sobre el ambiente organizacional y las de Selye

sobre el estrés laboral sirvieron como fundamentos teóricos. Mediante criterios de exclusión, se seleccionó a 78 instructores como población de estudio, de los cuales 72 conformaron la muestra final. Se emplearon herramientas apropiadas como cuestionarios, guías de entrevistas y fichas de observación; las técnicas de recolección de datos incluyeron encuestas, entrevistas y observaciones. Con un valor de Rho de Spearman de $p=0.047$, los hallazgos estadísticos mostraron una correlación inversa débil entre el clima organizacional y el estrés laboral entre los maestros del Instituto de Excelencia Carlos Salazar Romero-2019, respaldando la hipótesis alternativa y rechazando la hipótesis nula.

El estudio realizado por Fernandez Coaguila y Durie (2024) examinó el estrés laboral y el clima organizacional entre los técnicos de enfermería empleados por la Red de Salud Arequipa - Caylloma. Utilizando una metodología cuantitativa, transversal y descriptiva, descubrieron una fuerte relación entre los niveles de estrés de los participantes y su lugar de trabajo. Los hallazgos destacaron áreas críticas como el trabajo en equipo, la comunicación, el conflicto, la estructura organizacional, la motivación y la remuneración, revelando tensiones que afectan la productividad y el bienestar del personal de enfermería en esa instalación de salud.

2.2.2 Antecedentes Internacionales

En 2020, Tirado, Cudris, Redondo y Jiménez llevaron a cabo un estudio para investigar la conexión entre el estrés ocupacional, el clima organizacional y la inteligencia emocional de los profesionales de la primera infancia. Se utilizó un muestreo no probabilístico en un análisis cuantitativo, correlacional y transversal. Se utilizaron el Cuestionario de Inteligencia Emocional 'Trait Meta Mood Scale'

(TMSS24), la Escala de Clima Organizacional (EDCO) y los cuestionarios de estrés ocupacional según lo establecido en la Resolución 2646 para recopilar datos de 150 empleados. Utilizando el software SPSS, se llevó a cabo un análisis estadístico que permitió establecer correlaciones considerando la escala de medición y el tipo de variable. Los resultados demostraron una fuerte relación entre el estrés laboral y el clima organizacional, con niveles más altos de estrés laboral experimentados por aquellos que percibían un mejor ambiente en su lugar de trabajo. Se encontró que es esencial implementar programas preventivos primarios y secundarios que mejoren la inteligencia emocional de los empleados y reduzcan los niveles de estrés. Los estudios futuros podrían considerar incluir características como el liderazgo, el trabajo en equipo y la evaluación del desempeño.

En 2020, Bailón González César Augusto y Cedeño Zambrano Rosa Maricela (2022) estudiaron el ambiente laboral y los niveles de estrés de los empleados en los distritos educativos de Manta, Montecristi y Jaramijó, en la provincia de Manabí. Utilizaron una técnica cuantitativa combinada con un enfoque descriptivo, documental y de campo. Los hallazgos muestran que las mejoras tecnológicas y los recortes presupuestarios han hecho que el lugar de trabajo sea estresante para el personal administrativo y docente, lo que ha resultado en altos niveles de estrés laboral que ocasionalmente impiden el logro de los objetivos institucionales.

El ambiente laboral y los niveles de estrés en el Gobierno Autónomo descentralizado de la parroquia de la Unión de Atacames en 2023 fueron estudiados por Ríos Rosero (2024). Utilizó la escala de clima laboral CL-SPC de Sonia Palma y el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS en once

colaboradores, empleando un método cuantitativo con un alcance descriptivo. Los resultados destacaron problemas de estrés como la falta de cohesión, el territorio organizacional, la tecnología, la estructura organizacional y el ambiente de trabajo. Se descubrió que los compañeros de trabajo creen que la institución cuenta con instalaciones y equipos suficientes y reportan bajos niveles de estrés como resultado de sus tareas. Además, se demostró un ambiente de trabajo cooperativo y relaciones positivas entre los compañeros. Se hicieron propuestas para mejorar los ambientes laborales afectados.

2.3 Marco Teórico

2.3.1 Bases Teóricas

De acuerdo a la Teoría de Ajuste de Demanda y Recursos (Demerouti et al., 2001): La cultura organizacional, al definir las demandas y los recursos disponibles en el lugar de trabajo, tiene un rol fundamental en la experiencia del estrés laboral. Según esta teoría, cuando las demandas laborales exceden los recursos disponibles para enfrentarlas, los empleados experimentan altos niveles de estrés. Por lo tanto, una cultura organizacional que no proporciona los recursos necesarios para manejar eficazmente las demandas laborales puede contribuir significativamente al estrés laboral de los colaboradores.

Los efectos negativos del estrés laboral pueden disminuir cuando los empleados se sienten respaldados por su empleador, según la Teoría del Soporte Organizacional (Johnson et al., 1988). Cuando los trabajadores creen que su empleador los apoya, ya sea material o emocionalmente, están más capacitados para manejar horarios de trabajo exigentes. Por lo tanto, los efectos del estrés laboral en los empleados pueden disminuirse mediante una cultura organizacional que promueva un fuerte sentido de apoyo y respaldo.

2.3.2 Bases Teóricas del Clima Organizacional

El clima organizacional puede ser comprendido como el ambiente psicológico percibido por los empleados en su lugar de trabajo, que influye en su comportamiento y actitudes (Schneider, Ehrhart & Macey, 2013). Este concepto se originó a partir de los estudios pioneros de Kurt Lewin y sus colegas en la década de 1930, quienes exploraron cómo diferentes estilos de liderazgo afectaban el clima psicológico en los grupos de trabajo (Lewin, Lippit & White, 1939).

La teoría de la contingencia afirma que la forma en que ciertas características organizacionales interactúan con su entorno externo determina el clima organizacional (Schneider et al., 2013). Este punto de vista reconoce que las condiciones y configuraciones específicas de cualquier empresa pueden afectar el clima organizacional.

Además, según la teoría del liderazgo, las filosofías de liderazgo de los gerentes pueden afectar el ambiente dentro de sus organizaciones. Avolio, Bass y Jung (1999) encontraron que el liderazgo transformacional, que fomenta la inspiración y la motivación entre los empleados, está asociado con un clima organizacional más positivo.

La Teoría del Intercambio Líder-Miembro (LMX), propuesta por primera vez por Graen y Uhl-Bien (1995), destaca la importancia de la naturaleza de la conexión entre líderes y subordinados en la determinación del clima organizacional. Según esta noción, se genera un ambiente más acogedor y propicio para el éxito organizacional cuando los líderes establecen excelentes relaciones de intercambio con sus seguidores.

Tener conciencia del clima organizacional es fundamental para comprender cómo los empleados perciben su lugar de trabajo y cómo esto afecta su conducta y actitudes. Surge de la interacción entre ciertos rasgos organizacionales y el mundo exterior. El ambiente laboral también se ve significativamente influenciado por la manera en que los líderes guían y la naturaleza de sus interacciones con los subordinados. Comprender estos aspectos ayuda a las organizaciones a identificar oportunidades de mejora y desarrollar estrategias para establecer un lugar de trabajo constructivo y eficiente.

2.3.3 Características del Clima Organizacional

De acuerdo con las investigaciones de Córdor (2018), el clima organizacional presenta ciertas características distintivas:

Poca continuidad y estabilidad: El clima organizacional no se establece de forma permanente como la cultura organizacional, sino que puede cambiar después de intervenciones específicas en la empresa.

Determinado por el comportamiento y las expectativas de los empleados: Se sugiere que este clima está mayormente influenciado por el comportamiento, las características, las expectativas y la aptitud de los empleados, así como por la realidad cultural y sociológica de la compañía.

Participación activa de los trabajadores: Los trabajadores son actores clave en la formación y evolución del clima organizacional.

Influencia en el comportamiento de los empleados: Se destaca la influencia del clima laboral en el comportamiento de los empleados, destacando su papel determinante en el desempeño laboral y la satisfacción en el trabajo (Córdor, 2018).

2.3.4 Tipos de Clima Laboral

Diversos autores han identificado distintos tipos de climas laborales que pueden existir dentro de una organización, cada uno con sus características particulares y su impacto en el desempeño y la satisfacción de los empleados.

Clima Autoritario – Explotador

Este tipo de clima se caracteriza por una estructura jerárquica rígida en la que el liderazgo centralizado carece de confianza en los trabajadores. Los empleados suelen desarrollarse en un ambiente de miedo, con pocas oportunidades de expresión y motivación. Las decisiones importantes son tomadas exclusivamente por la alta gerencia, y la comunicación se limita a la transmisión de órdenes. (Barroso, 2004)

Clima Autoritario-Paternalista

En este tipo de clima, si bien existe cierta flexibilidad por parte de la dirección hacia los empleados, las decisiones importantes aún son tomadas en su mayoría por la cúpula directiva. Se establece una relación de confianza similar a la de un "amo" con sus "sirvientes", donde se busca mantener la armonía laboral en un entorno estructurado y estable. (Barroso, 2004)

Clima Participativo – Consultivo

En este escenario, los empleados tienen la oportunidad de participar en la toma de decisiones específicas, aunque las decisiones más importantes siguen siendo prerrogativa de la alta dirección. Existe una mayor confianza entre los empleados y sus superiores, y se busca satisfacer las necesidades emocionales de estima, prestigio y reconocimiento. (Barroso, 2004)

Clima Participativo – Grupal

Aquí, tanto la dirección como los empleados comparten la responsabilidad en la toma de decisiones, gracias a la confianza mutua que existe en todos los niveles de la organización. Se fomenta una comunicación fluida y una integración horizontal y vertical, lo que motiva a los empleados al sentirse considerados en la determinación de objetivos y la búsqueda de eficiencia y rendimiento. (Barroso, 2004)

Estos diferentes tipos de clima laboral pueden influir significativamente en la cultura organizacional, el compromiso de los empleados y, en última instancia, en el éxito y la sostenibilidad de la organización.

2.3.5 Dimensiones del Clima Organizacional

Según el modelo de Litwin y Stringer (2008), varios factores interrelacionados que afectan la percepción de los empleados sobre su lugar de trabajo moldean el clima organizacional. Según Litwin y Stringer (2008), estos aspectos incluyen las características del trabajo, los sistemas de incentivos, el estilo de liderazgo, la estructura organizacional, las políticas de recursos humanos y el entorno físico.

Cada una de estas dimensiones afecta la experiencia de los empleados dentro de la organización y puede influir en su satisfacción laboral, compromiso y desempeño. La comprensión de estas dimensiones permite a las empresas identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias para crear un clima laboral positivo y productivo (Litwin & Stringer, 2008).

Estructura Organizacional

La estructura organizacional define la manera en que se organizan las tareas, roles y responsabilidades dentro de la empresa. Una estructura clara y definida facilita la comunicación, la toma de decisiones y la coordinación entre los distintos niveles jerárquicos, lo que contribuye a un ambiente laboral más eficiente y productivo.

Políticas de Recursos Humanos

Las políticas de recursos humanos abarcan aspectos como la contratación, la capacitación, la evaluación del desempeño y las políticas de compensación. Un enfoque equitativo y transparente en estas políticas promueve la equidad y la justicia percibida entre los empleados, lo que puede aumentar su compromiso y satisfacción laboral.

Estilo de Liderazgo

El clima de la empresa se ve enormemente afectado por los estilos de liderazgo de la dirección y supervisión. La confianza, autonomía y sentido de pertenencia de los empleados son facilitados por un liderazgo participativo y de apoyo, y

estas cualidades pueden crear un ambiente de trabajo más inspirador y colaborativo.

Sistemas de Recompensas

Los sistemas de recompensas incluyen incentivos económicos, reconocimientos y oportunidades de desarrollo profesional. Un sistema de recompensas bien diseñado y equitativo puede motivar a los empleados a alcanzar sus objetivos y a contribuir al éxito organizacional.

Relaciones Interpersonales

Las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo afectan el clima organizacional en gran medida. Un ambiente de trabajo caracterizado por el respeto, la colaboración y la empatía fomenta la cohesión grupal y el bienestar psicológico de los empleados.

Características de los puestos de trabajo

Las características de los puestos de trabajo, como la autonomía, la variedad de tareas y la retroalimentación, influyen en el nivel de satisfacción y motivación de los empleados. Un diseño de puesto que promueva el desarrollo de habilidades, el desafío y el sentido de propósito puede mejorar el clima laboral.

Entorno Físico

El entorno físico de trabajo, que abarca la iluminación, la ventilación, los utensilios y la organización espacial, tiene un impacto significativo en el bienestar los colaboradores. Un entorno físico acogedor y cómodo cumple un papel

importante en el la creación de un ambiente de trabajo saludable con un rendimiento efectivo.

2.3.6 Bases Teóricas del Estrés Laboral

En el ámbito académico contemporáneo, las teorías sobre el estrés laboral representan un campo de estudio crucial en la comprensión de los desafíos enfrentados por los trabajadores en el entorno laboral. Estas teorías ofrecen un marco conceptual para analizar y abordar las complejidades asociadas con el estrés en el trabajo (Maslach, 1976). Desde enfoques clásicos como la Teoría del Desgaste Profesional de Maslach hasta modelos más actuales que consideran factores contextuales y organizacionales como la Teoría del Ajuste de Demandas y Recursos (Demerouti et al., 2001), la literatura en este campo muestra una diversidad de perspectivas. La interacción entre diferentes teorías proporciona una comprensión más completa de cómo los individuos experimentan y gestionan el estrés en su entorno laboral.

Al profundizar en el estudio, surge la necesidad de explorar cómo estas teorías pueden aplicarse de manera efectiva en contextos laborales concretos. Por ejemplo, la combinación de la Teoría del Modelo de Demanda-Control de Karasek con la Teoría de la Congruencia Persona-Entorno de French y Caplan ofrece un enfoque integral para comprender el estrés laboral desde múltiples

dimensiones (Karasek, 1979; French & Caplan, 1972). Esta perspectiva integradora tiene el potencial de informar prácticas organizacionales que fomentan el bienestar del personal y la eficacia laboral. Además, la incorporación de enfoques emergentes como la Teoría del Desarrollo Post-Traumático de Tedeschi y Calhoun y la Teoría del Empoderamiento Organizacional de Spreitzer destaca la importancia de considerar el crecimiento personal y profesional que puede surgir de experiencias laborales adversas (Tedeschi & Calhoun, 1996; Spreitzer, 1995). Estas teorías innovadoras ofrecen nuevas posibilidades para el diseño de intervenciones que fomenten entornos laborales más saludables y gratificantes para todos los empleados.

Las teorías sobre el estrés laboral son esenciales para entender los desafíos en el trabajo. Desde enfoques clásicos como el Desgaste Profesional de Maslach hasta modelos contemporáneos como el Ajuste de Demandas y Recursos, ofrecen perspectivas variadas. Combinar teorías como el Modelo de Demanda-Control de Karasek y la Congruencia Persona-Entorno de French y Caplan permite una comprensión integral. Esto puede mejorar prácticas organizacionales para el bienestar de los empleados. Además, teorías emergentes como el Desarrollo Post-Traumático y el Empoderamiento Organizacional destacan el crecimiento personal y profesional. Esto ofrece nuevas oportunidades para diseñar intervenciones que promuevan entornos laborales saludables y gratificantes.

2.3.7 Características del Estrés Laboral

Entender el estrés laboral es esencial para abordar los desafíos que enfrentan los trabajadores en su vida profesional. Este fenómeno, presente en diversos entornos laborales, se manifiesta de formas variadas y puede afectar de manera significativa en la salud y el bienestar de los individuos. Para comprender mejor este tema, es crucial examinar las características que definen el estrés laboral y cómo se manifiesta en el día a día de los trabajadores.

Individualidad: Cada persona experimenta el estrés laboral de manera única, influenciada por factores como la personalidad y la experiencia laboral.

Subjetividad: La percepción del estrés es subjetiva y puede variar según la interpretación de cada individuo sobre las demandas laborales y su capacidad para enfrentarlas.

Contextualidad: El contexto laboral, incluyendo la cultura organizacional y el clima laboral, influye en la experiencia del estrés.

Dinamismo: El estrés laboral puede cambiar con el tiempo y las circunstancias, siendo una experiencia dinámica y en evolución.

Impacto Multidimensional: El estrés laboral puede afectar diferentes áreas de la vida, incluyendo la salud física, mental, relaciones interpersonales y desempeño laboral.

Interacción Demandas-Recursos: La relación entre la carga laboral y los recursos con los que se cuenta para lidiar con ella es crucial a la hora de comprender estrés laboral.

Ciclo de Estrés: El estrés laboral puede convertirse en un ciclo continuo si no se aborda adecuadamente, afectando negativamente la salud y el bienestar a largo plazo.

2.3.8 Tipos de Estrés Laboral

Entender los tipos de estrés en el trabajo es clave para abordar los desafíos que enfrentan los empleados en su día a día. A lo largo del tiempo, investigadores y profesionales en psicología laboral han identificado diferentes formas en las que el estrés puede surgir en el entorno laboral. Estos tipos pueden variar desde situaciones puntuales y específicas hasta tensiones más prolongadas y persistentes. Pueden estar relacionados con distintos aspectos del trabajo, como las demandas laborales, las relaciones interpersonales y la seguridad en el empleo. Explorar y entender estos tipos de estrés es esencial para desarrollar estrategias eficaces de manejo del estrés y promover entornos laborales más saludables y productivos.

Estrés Agudo: Se da cuando enfrentamos situaciones repentinas y específicas que nos ponen bajo presión, como cumplir con plazos de entrega ajustados.

Estrés Crónico: Es persistente y prolongado en el tiempo, a menudo causado por tensiones constantes como una carga de trabajo abrumadora o un ambiente laboral negativo.

Estrés Interpersonal: Surge de las relaciones laborales y puede ser el resultado de conflictos con compañeros de trabajo, jefes o clientes.

Estrés por Sobrecarga de Trabajo: Ocurre cuando nos enfrentamos a más trabajo del que podemos manejar, con plazos ajustados y expectativas poco realistas.

Estrés por Falta de Control: Se produce cuando sentimos que no tenemos control sobre nuestras tareas, horarios o decisiones en el trabajo.

Estrés por Inseguridad Laboral: Provocado por la incertidumbre sobre el futuro laboral, como la posibilidad de despidos o cambios constantes en la organización.

Estrés por Desajuste Persona-Trabajo: Ocurre cuando sentimos que nuestras habilidades, intereses o valores no se alinean con las demandas del trabajo.

2.3.9 Dimensiones del Estrés Laboral

Según el Modelo Demanda-Control de Karasek, las dimensiones del estrés laboral están compuestas por tres componentes principales: control sobre el trabajo, apoyo social y demandas del trabajo (Karasek, 1979). Las demandas del trabajo se refieren a la cantidad y complejidad de las actividades que un empleado debe realizar, mientras que el control sobre el trabajo representa el nivel de independencia y toma de decisiones que tiene en la realización de sus tareas. Por último, el apoyo social incluye la cantidad de ayuda informativa, práctica y emocional que uno recibe de compañeros de trabajo, gerentes y la empresa en su conjunto. Estas características proporcionan un marco para

comprender cómo los entornos laborales pueden afectar los niveles de estrés de los trabajadores.

Demandas del trabajo: Se refiere a la cantidad y complejidad de las tareas que un empleado enfrenta en su trabajo. Incluye aspectos como la carga de trabajo, los plazos ajustados y las responsabilidades laborales.

Control sobre el trabajo: Describe el grado de autonomía y decisión que tiene un empleado sobre la forma en que realiza sus tareas laborales. Incluye aspectos como la libertad para tomar decisiones, la posibilidad de utilizar habilidades y la autonomía en el proceso de trabajo.

Apoyo social: Engloba el nivel de apoyo emocional, instrumental e informativo que un empleado recibe de sus colegas, supervisores y la organización en general. Incluye aspectos como el respaldo social, la calidad de las relaciones interpersonales y el apoyo en la resolución de problemas laborales.

2.3.10 Definición de términos básicos

Clima organizacional: El ambiente psicológico percibido por los empleados en su lugar de trabajo, que influye en su comportamiento y actitudes.

Estrés laboral: La respuesta física y emocional del individuo ante las demandas laborales que exceden sus recursos.

Recursos humanos: El área de la administración que se encarga de reclutar, seleccionar, capacitar y desarrollar al personal de una organización.

Liderazgo: La habilidad de influir en un grupo para alcanzar metas y objetivos.

Desempeño laboral: La medida en que un empleado cumple con las expectativas y responsabilidades de su puesto de trabajo.

Teoría del liderazgo: Conjunto de conceptos y modelos que explican cómo y por qué ciertas personas se convierten en líderes.

Políticas de recursos humanos: Normativas y procedimientos establecidos por la organización para gestionar aspectos relacionados con el personal.

Entorno laboral: El conjunto de condiciones físicas y psicológicas en el lugar de trabajo.

Inteligencia emocional: La capacidad de reconocer, comprender y gestionar las emociones propias y de los demás.

Desarrollo organizacional: El proceso planificado y sistemático para mejorar la eficacia y el bienestar de una organización a través de cambios en la cultura, la estructura y los procesos.

2.3.11 Viabilidad de la investigación

La viabilidad de esta investigación se ha demostrado mediante la cooperación oportuna de la jefatura de la empresa Central Peru SA en Lurín, quienes brindaron acceso y solicitaron un informe para comprender la situación interna y permitir mejoras en el equipo de proyectos.

2.3.12 Limitaciones de la investigación

Se ha encontrado limitaciones en el acceso a la información interna de la empresa Central Peru SA en Lurín debido a su naturaleza y política de privacidad, así como resistencia inicial de algunos colaboradores para participar. Sin embargo, se garantizó la confidencialidad y anonimato de la investigación, lo que facilitó la colaboración de los empleados.

2.4 Objetivos de investigación

Objetivo general

Determinar de qué manera se relaciona el clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de la empresa Central Peru SA, ubicada en Lurín, 2024.

Objetivos específicos

Determinar de qué manera influye el estilo de liderazgo en el estrés laboral de los trabajadores de la empresa Central Peru SA, ubicada en Lurín, 2024.

Determinar de qué manera afectan las relaciones interpersonales al estrés laboral de los trabajadores de la empresa Central Peru SA, ubicada en Lurín, 2024.

Determinar de qué manera influyen las características de los puestos de trabajo en el estrés laboral de los trabajadores de la empresa Central Peru SA, ubicada en Lurín, 2024.

2.5 Metodología

2.5.1 Formulación de hipótesis principales y derivadas

Hipótesis principal

Existe una relación significativa entre el clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de la empresa Central Peru SA en Lurín, año 2024.

Hipótesis derivadas

Existe una relación significativa entre el estilo de liderazgo y el estrés laboral de los trabajadores de la empresa Central Peru SA en Lurín, año 2024.

Existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales y el estrés laboral de los trabajadores de la empresa Central Peru SA en Lurín, año 2024.

Existe una relación significativa entre las características de los puestos de trabajo y el estrés laboral de los trabajadores de la empresa Central Peru SA en Lurín, año 2024.

2.5.2 Operacionalización de variables

Variable 1: Clima Organizacional

Definición conceptual: El clima organizacional se refiere al ambiente psicológico percibido por los empleados en su lugar de trabajo, que influye en su comportamiento y actitudes.

Definición operacional: Operacionalmente, el clima organizacional se evaluará considerando las siguientes dimensiones: Estilo de liderazgo, Relaciones interpersonales, y Características de los puestos de trabajo.

Variable 2: Estrés Laboral

Definición conceptual: El estrés laboral se refiere a la respuesta física y emocional de los trabajadores a las demandas laborales percibidas que exceden sus recursos para hacerles frente.

Definición operacional: Operacionalmente, el estrés laboral se evaluará considerando las siguientes dimensiones: Demandas del trabajo, Control sobre el trabajo, y Apoyo Social.

2.5.3 Diseño metodológico

Diseño de Investigación: El estudio seguirá un diseño no experimental de acuerdo a Kerlinger (1973), lo cual implica que el investigador observa o mide las variables sin manipularlas directamente.

Tipo de Investigación: Se trata de una investigación básica de acuerdo a autores como Kerlinger (1973) o Nachmias y Nachmias (2008), quienes explican que la investigación básica busca ampliar el conocimiento teórico sin preocuparse necesariamente por aplicaciones prácticas inmediatas.

Nivel de Investigación: El estudio será descriptivo-correlacional de acuerdo a Nachmias y Nachmias (2008), quienes explican que este tipo de investigación implica describir fenómenos tal como se presentan y examinar las relaciones entre variables.

Enfoque de Investigación: El enfoque de investigación será exclusivamente cuantitativo de acuerdo Creswell (2014), quien sugiere que este enfoque implica recolectar y analizar datos numéricos para responder preguntas de investigación.

2.5.4 Diseño muestral

Población: El personal empleado en la empresa Central Peru SA en Lurín durante el año 2024.

Muestreo: No probabilístico por conveniencia. El muestreo no probabilístico por conveniencia implica seleccionar elementos de la muestra basados en la disponibilidad y conveniencia del investigador (Patton, 2015). Este método no garantiza la representatividad de la población y se utiliza principalmente cuando es difícil acceder a una muestra representativa o cuando se necesita un método rápido y económico para recopilar datos.

Muestra: Representativa de empleados de diferentes departamentos y niveles jerárquicos de la empresa.

2.5.5 Técnica de recolección de datos

Principalmente la encuesta autoadministrada, diseñada para recopilar información cuantitativa sobre las percepciones de los empleados respecto al clima organizacional y el estrés laboral.

2.5.6 Consistencia Interna de los Instrumentos

Para evaluar la consistencia interna de los instrumentos de la encuesta utilizados en este estudio, se calculó el coeficiente alfa de Cronbach. Este coeficiente es una medida de la fiabilidad o consistencia de un conjunto de ítems (preguntas) en un test. Un valor más alto del alfa de Cronbach indica una mayor consistencia interna. Generalmente, se considera que un alfa de Cronbach superior a 0.7 es aceptable, superior a 0.8 es bueno, y superior a 0.9 es excelente.

Resultados del Alfa de Cronbach

Instrumento 1: Clima Organizacional

El primer instrumento de la encuesta consta de 12 preguntas diseñadas para evaluar el Clima Organizacional. El coeficiente alfa de Cronbach calculado para este conjunto de preguntas es 0.92, lo que indica una excelente consistencia interna.

Instrumento 2: Estrés Laboral

El segundo instrumento de la encuesta también consta de 12 preguntas, enfocadas en el Estrés Laboral. El coeficiente alfa de Cronbach obtenido para este instrumento es 0.87, lo que indica una buena consistencia interna.

Tabla Resumen del Alfa de Cronbach

A continuación, se presenta una tabla resumen con los valores del coeficiente alfa de Cronbach para ambos instrumentos:

Instrumento	Número de Preguntas	Alfa de Cronbach	Nivel de Consistencia Interna
Clima Organizacional	12	0.92	Excelente
Estrés Laboral	12	0.87	Buena

Descripción del Cálculo

El alfa de Cronbach se calculó usando la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{N}{N-1} \left(1 - \frac{\sum \text{Varianzas de cada pregunta}}{\text{Varianza de la suma total}} \right)$$

Donde:

N es el número de ítems (preguntas) en el instrumento.

\sum Varianzas de cada pregunta representa la suma de las varianzas de cada una de las preguntas del instrumento.

Varianza de la suma total es la varianza de las sumas de las respuestas de todas las preguntas por cada encuestado.

Para el Instrumento 1:

Número de ítems (N): 12

Suma de las varianzas de las preguntas: 17.48

Varianza de la suma total: 110.35

Cálculo:

$$\alpha = \frac{12}{12-1} \left(1 - \frac{17.48}{110.35} \right) = 0.92$$

Para el Instrumento 2:

Número de ítems (N): 12

Suma de las varianzas de las preguntas: 15.02

Varianza de la suma total: 72.60

Cálculo:

$$\alpha = \frac{12}{12-1} \left(1 - \frac{15.02}{72.60} \right) = 0.87$$

2.5.7 Técnicas de análisis de datos

Análisis Estadístico: Utilizando técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales, como análisis de correlación, regresión y pruebas de significancia, para explorar las relaciones entre las variables de interés.

2.5.8 Aspectos éticos

En este estudio, se garantizará el consentimiento informado de todos los participantes involucrados. Antes de su participación, se proporcionará a cada individuo información detallada sobre los objetivos de la investigación, los procedimientos involucrados y los posibles riesgos y beneficios. Solo aquellos que otorguen su consentimiento explícito serán incluidos en el estudio, y tendrán la libertad de retirarse en cualquier momento sin consecuencias adversas.

Para proteger la confidencialidad de los datos recolectados, se tomarán medidas rigurosas. La información recopilada se utilizará únicamente para fines de

investigación y se almacenará de manera segura, utilizando sistemas de codificación para preservar el anonimato de los participantes.

Todas las actividades de investigación seguirán los principios éticos establecidos por nuestra institución y se buscará la aprobación del comité de ética correspondiente antes de iniciar el estudio. Este comité supervisará la implementación y ejecución del estudio para garantizar el cumplimiento de los estándares éticos y legales.

Además, para asegurar la integridad de los resultados, los cuestionarios se administrarán en la empresa mencionada, dentro del período de tiempo establecido. Se tomarán medidas adicionales para evitar cualquier forma de manipulación o adulteración de los datos. Se garantizará que los resultados reflejen fielmente la realidad y no estén sujetos a ningún tipo de influencia externa.

Asimismo, se asegurará que no se produzca plagio en ningún aspecto del estudio. Todos los recursos y materiales utilizados serán debidamente referenciados y citados según las normas académicas correspondientes. Se fomentará la transparencia en todas las etapas de la investigación, proporcionando acceso a los datos y resultados a cualquier persona interesada, dentro de los límites éticos y legales establecidos.

2.6 Resultados y Discusión

2.6.1 Análisis descriptivo

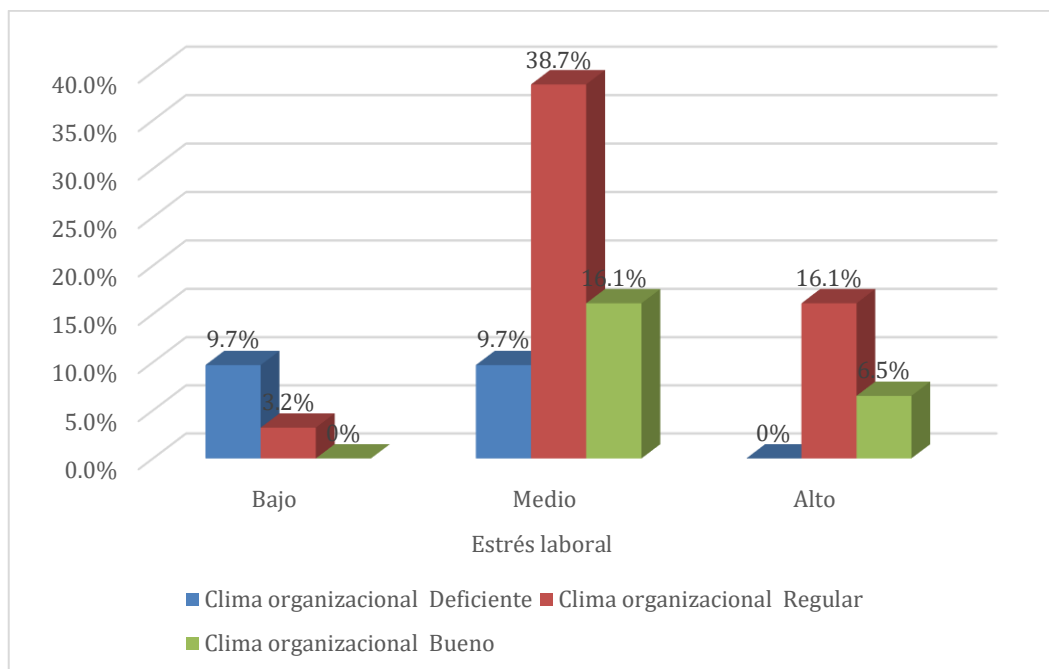
Tabla 1

Relación entre el clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de la empresa Central Peru SA, ubicada en Lurín, 2024

		Estrés laboral			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Clima organizacional	Deficiente	n	3	3	0	6
		%	9.7%	9.7%	0%	19.4%
	Regular	n	1	12	5	18
		%	3.2%	38.7%	16.1%	58.1%
	Bueno	n	0	5	2	7
		%	0%	16.1%	6.5%	22.6%
Total	n	4	20	7	31	
	%	12.9%	64.5%	22.6%	100%	

Figura 1

Gráfico de columnas de la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de la empresa Central Perú SA, ubicada en Lurín, 2024



En la tabla 1 se aprecia la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral, en mayoría se aprecia un clima organizacional regular con estrés laboral

medio en un 38.7% (N°=12), seguido de un clima organizacional bueno con estrés laboral medio en un 16.1% (N°=5), clima organizacional regular con estrés laboral alto en un 16.1% (N°=5).

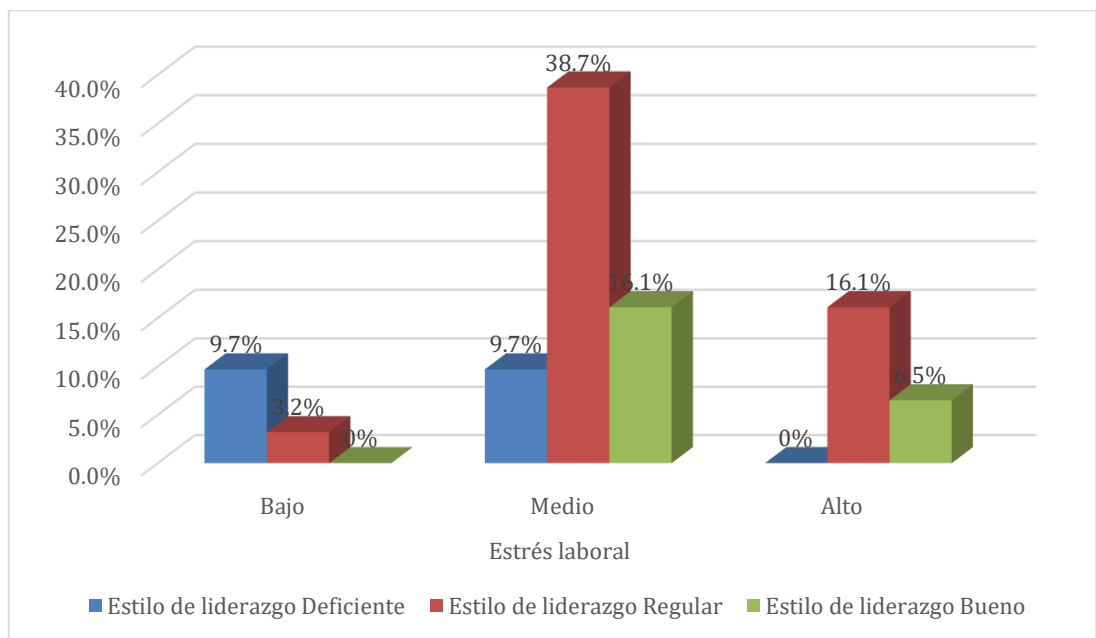
Tabla 2

Influencia del estilo de liderazgo en el estrés laboral de los trabajadores de la empresa Central Peru SA, ubicada en Lurín, 2024

		Estrés laboral			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Estilo de liderazgo	Deficiente	n	3	3	0	6
		%	9.7%	9.7%	0%	19.4%
	Regular	n	1	12	5	18
		%	3.2%	38.7%	16.1%	58.1%
	Bueno	n	0	5	2	7
		%	0%	16.1%	6.5%	22.6%
Total	n	4	20	7	31	
	%	12.9%	64.5%	22.6%	100%	

Figura 2

Gráfico de columnas de la influencia del estilo de liderazgo en el estrés laboral de los trabajadores de la empresa Central Perú SA, ubicada en Lurín, 2024



En la tabla 2 se observa la influencia del estilo de liderazgo en el estrés laboral, en mayoría se aprecia un estilo de liderazgo regular con estrés laboral medio en un 38.7% (N°=12), seguido de un estilo de liderazgo bueno con estrés laboral

medio en un 16.1% (N°=5), estilo de liderazgo regular con estrés laboral alto en un 16.1% (N°=5).

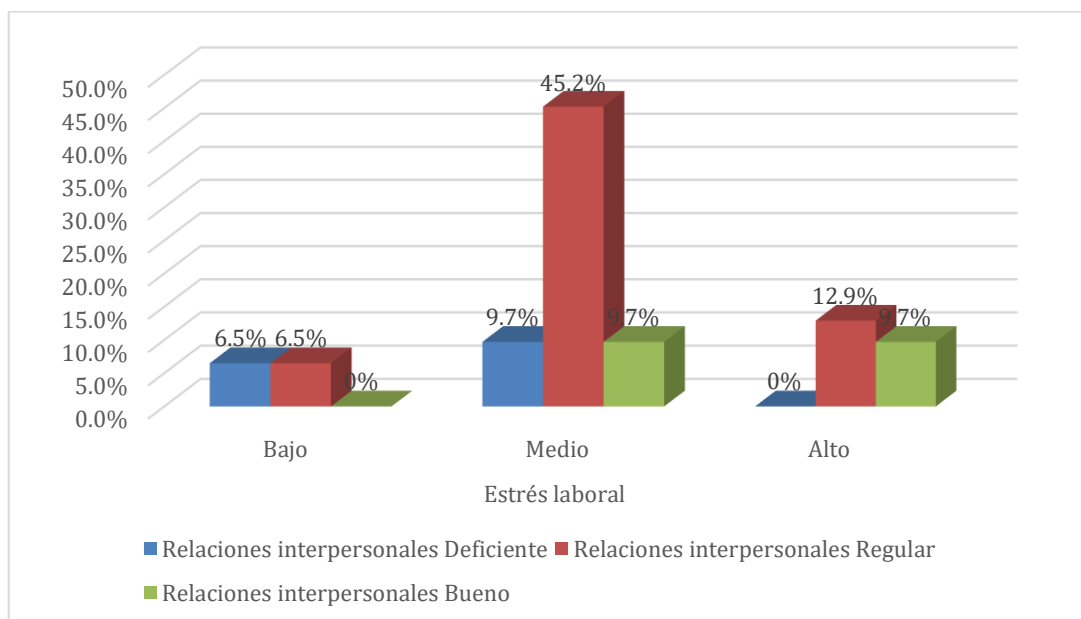
Tabla 3

Influencia de las relaciones interpersonales al estrés laboral de los trabajadores de la empresa Central Peru SA, ubicada en Lurín, 2024

		Estrés laboral			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Relaciones interpersonales	Deficiente	n	2	3	0	5
		%	6.5%	9.7%	0%	16.1%
	Regular	n	2	14	4	20
		%	6.5%	45.2%	12.9%	64.5%
	Bueno	n	0	3	3	6
		%	0%	9.7%	9.7%	19.4%
Total	n	4	20	7	31	
	%	12.9%	64.5%	22.6%	100%	

Figura 3

Gráfico de columnas de la influencia de las relaciones interpersonales al estrés laboral de los trabajadores de la empresa Central Perú SA, ubicada en Lurín, 2024



En la tabla 3 se describe la influencia de las relaciones interpersonales al estrés laboral, en mayoría se aprecian relaciones interpersonales regulares con estrés laboral medio en un 45.2% (N°=14), seguido de relaciones interpersonales regulares con estrés laboral alta en un 12.9% (N°=4).

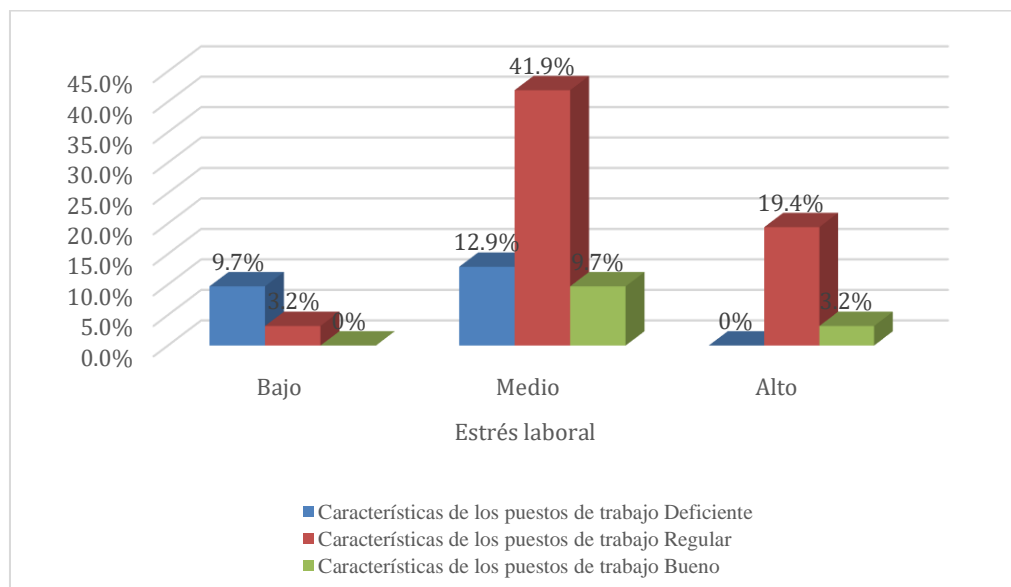
Tabla 4

Influencia de las características de los puestos de trabajo en el estrés laboral de los trabajadores de la empresa Central Peru SA, ubicada en Lurín, 2024

		Estrés laboral			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Características de los puestos de trabajo	Deficiente	n	3	4	0	7
		%	9.7%	12.9%	0%	22.6%
	Regular	n	1	13	6	20
		%	3.2%	41.9%	19.4%	64.5%
	Bueno	n	0	3	1	4
		%	0%	9.7%	3.2%	12.9%
Total	n	4	20	7	31	
	%	12.9%	64.5%	22.6%	100%	

Figura 4

Gráfico de columnas de la Influencia de las características de los puestos de trabajo en el estrés laboral de los trabajadores de la empresa Central Peru SA, ubicada en Lurín, 2024



En la tabla 4 se aprecia la influencia de las características de los puestos de trabajo en el estrés laboral, en mayoría se aprecian características de los puestos de trabajo regulares con estrés laboral medio en un 41.9% (N°=13), seguido de características de los puestos de trabajo regulares con estrés laboral alto en un 19.4% (N°=6).

Estadística inferencial

Para realizar resultados inferenciales se aplicó en primer lugar la prueba de normalidad. Esta nos brindará si las variables presentan distribución normal o no distribución normal en sus datos. Las pruebas a emplear son la de Shapiro-Wilk (Cuando los datos son menos de 50); y la prueba de Kolmogorov-Smirnov (Cuando se evaluará más de 50 datos). En este estudio se empleó la prueba de Shapiro-Wilk. En base a los resultados de la prueba empleada, si se establece que los datos presentan una distribución normal se aplicaría la prueba de Pearson, caso contrario si se obtiene distribución no normal se utilizaría la prueba de rho de Spearman.

Pruebas de normalidad de Shapiro-Wilk

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable 1: Clima organizacional	0.913	31	0.016
Dimensión 1: Estilo de liderazgo	0.922	31	0.026

Dimensión 2: Relaciones interpersonales	0.920	31	0.02	3
Dimensión 3: Características de los puestos de trabajo	0.874	31	0.00	2
Variable 2: Estrés laboral	0.893	31	0.00	5

Al observar la tabla, con un nivel de significancia de 0.05, se aprecia que las dos variables y las dimensiones de la variable 1 presentaron un valor p -valor < 0.05 , por lo que se interpreta que no presentaron distribución normal.

2.6.2 Análisis ligados a las hipótesis

Contrastación de la hipótesis general

H_1 . Existe una relación significativa entre el clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de la empresa Central Perú SA en Lurín, año 2024.

H_0 . No existe una relación significativa entre el clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de la empresa Central Perú SA en Lurín, año 2024.

Nivel de significancia

0.05

Resultados

Prueba de relación entre el clima organizacional y el estrés laboral

		Variable 1: Clima organizacional
Variable 2: Estrés laboral	Coefficiente de correlación	0.694
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	31

Interpretación

El resultado de la prueba rho de Spearman se obtuvo un p-valor= 0.000 ($p < 0.05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, con lo cual se interpreta que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de la empresa Central Perú SA en Lurín, año 2024. En base al valor obtenido del coeficiente rho de Spearman fue 0.694 con lo cual se muestra una correlación positiva moderada.

Contrastación de la hipótesis específica 1

H₁. Existe una relación significativa entre el estilo de liderazgo y el estrés laboral de los trabajadores de la empresa Central Perú SA en Lurín, año 2024.

H₀. No existe una relación significativa entre el estilo de liderazgo y el estrés laboral de los trabajadores de la empresa Central Perú SA en Lurín, año 2024.

Nivel de significancia

0.05

Resultados

Prueba de relación entre el estilo de liderazgo y el estrés laboral

		Dimensión 1: Estilo de liderazgo
	Coefficiente de correlación	0.602

Variable 2: Estrés	Sig. (bilateral)	0.000
laboral	N	31

Interpretación

El resultado de la prueba rho de Spearman se obtuvo un p-valor= 0.000 ($p < 0.05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, con lo cual se interpreta que existe una relación significativa entre el estilo de liderazgo y el estrés laboral de los trabajadores de la empresa Central Perú SA en Lurín, año 2024. En base al valor obtenido del coeficiente rho de Spearman fue 0.602 con lo cual se muestra una correlación positiva moderada.

Contrastación de la hipótesis específica 2

H₁. Existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales y el estrés laboral de los trabajadores de la empresa Central Perú SA en Lurín, año 2024.

H₀. No existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales y el estrés laboral de los trabajadores de la empresa Central Perú SA en Lurín, año 2024.

Nivel de significancia

0.05

Resultados

Prueba de relación entre las relaciones interpersonales y el estrés laboral

		Dimensión 2: Relaciones interpersonales
Variable 2: Estrés	Coeficiente de correlación	0.568
	Sig. (bilateral)	0.000
	laboral	N

Interpretación

El resultado de la prueba rho de Spearman se obtuvo un p-valor= 0.000 ($p < 0.05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, con lo cual se interpreta que existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales y el estrés laboral de los trabajadores de la empresa Central Perú SA en Lurín, año 2024. En base al valor obtenido del coeficiente rho de Spearman fue 0.568 con lo cual se muestra una correlación positiva moderada.

Contrastación de la hipótesis específica 3

H₁. Existe una relación significativa entre las características de los puestos de trabajo y el estrés laboral de los trabajadores de la empresa Central Perú SA en Lurín, año 2024.

H₀. No existe una relación significativa entre las características de los puestos de trabajo y el estrés laboral de los trabajadores de la empresa Central Perú SA en Lurín, año 2024.

Nivel de significancia

0.05

Resultados

Prueba de relación entre las características de los puestos de trabajo y el estrés laboral

		Dimensión 3: Características de los puestos de trabajo
Variable 2: Estrés laboral	Coeficiente de correlación	0.593
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	31

Interpretación

El resultado de la prueba rho de Spearman se obtuvo un p-valor= 0.000 ($p < 0.05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, con lo cual se interpreta que existe una relación significativa entre las características de los puestos de trabajo y el estrés

laboral de los trabajadores de la empresa Central Perú SA en Lurín, año 2024. En base al valor obtenido del coeficiente rho de Spearman fue 0.593 con lo cual se muestra una correlación positiva moderada.

2.6.3 Discusión

En relación con los antecedentes nacionales, los hallazgos de este estudio en la empresa Central Perú SA revelan patrones similares y distintivos en la dinámica entre clima organizacional y estrés laboral. Comparando con el estudio de Bada et al. (2020) sobre docentes peruanos, ambos estudios destacan la prevalencia de niveles medios de estrés laboral y un clima organizacional variado, aunque se observa una correlación positiva moderada más marcada en nuestra investigación ($\rho = 0.694$, $p < 0.05$).

A diferencia del estudio de Domínguez Escudero (2020) en la Universidad César Vallejo, donde se encontró una correlación débil entre estas variables, nuestro estudio muestra una relación más robusta, lo cual podría atribuirse a diferencias en el contexto organizacional y las metodologías utilizadas.

Además, al comparar con el estudio de Fernandez Coaguila y Durie (2024) entre técnicos de enfermería en Arequipa, se encuentra una correlación significativa similar, resaltando la importancia crítica de factores como la comunicación y la estructura organizacional en la experiencia del estrés laboral, aunque con variaciones contextualmente relevantes entre sectores.

Los resultados de la investigación a la empresa Central Perú SA en Lurín, año 2024, presenta similitudes y contrastes significativos con varios estudios internacionales sobre la relación entre clima organizacional y estrés laboral. En primer lugar, el estudio de Tirado et al. (2020) examinó la influencia de la inteligencia emocional y el clima organizacional en el estrés ocupacional de trabajadores de primera infancia, encontrando una correlación significativa entre un clima organizacional favorable y niveles elevados de estrés laboral. En contraste, nuestra investigación revela una correlación positiva moderada ($\rho = 0.694$, $p < 0.05$) entre clima organizacional y estrés laboral en Central Perú SA, sugiriendo que un clima positivo puede atenuar el estrés entre los empleados.

Además, el estudio de Bailón González y Cedeño Zambrano (2022) exploró el clima organizacional y estrés laboral en los distritos educativos de Manta, Montecristi y Jaramijó, destacando cómo las limitaciones presupuestarias y avances tecnológicos afectan el ambiente laboral y aumentan el estrés entre el personal administrativo y educativo. A diferencia de este contexto educativo, nuestro estudio en la empresa Central Perú muestra que variables como el estilo de liderazgo y las relaciones interpersonales también influyen significativamente en el estrés laboral, apoyando la idea de que adaptar las estrategias de gestión del clima organizacional según el contexto específico es crucial para mitigar el estrés laboral.

Por último, el estudio de Ríos Rosero (2024) en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia de la Unión de Atacames, Ecuador, resalta la importancia del respaldo del grupo y la cohesión en la reducción del estrés laboral. Esta comparación internacional amplía nuestra comprensión sobre cómo factores organizacionales y contextuales pueden influir de manera diferente en el estrés laboral, subrayando la necesidad de estrategias adaptativas para mejorar el bienestar laboral en distintos entornos organizacionales.

CAPÍTULO III: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusión General

La investigación confirma una relación significativa entre el clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de la empresa Central Perú SA en Lurín para el año 2024. Se encontró una correlación positiva moderada, indicando que mejoras en el clima organizacional pueden estar asociadas con una reducción del estrés laboral. Los empleados generalmente perciben positivamente el clima organizacional, aunque hay áreas específicas que requieren atención.

Conclusiones Específicas

Se encontró una relación significativa y positiva moderada entre el estilo de liderazgo y el estrés laboral. La percepción de los empleados respecto a la claridad en las orientaciones, la escucha de opiniones y la toma de decisiones por parte de los líderes

son aspectos importantes. Sin embargo, hay margen para mejorar en la preocupación de los líderes por el bienestar de los empleados.

La relación entre las relaciones interpersonales y el estrés laboral es significativa y positiva moderada. Los empleados perciben un buen nivel de inclusión y apoyo entre colegas, aunque la efectividad en la resolución de conflictos y la percepción de un ambiente libre de tensiones pueden mejorarse.

Existe una relación significativa y positiva moderada entre las características de los puestos de trabajo y el estrés laboral. Los empleados sienten que tienen libertad y autoridad en su trabajo, pero la carga de trabajo es un aspecto crítico que genera estrés. La percepción de las responsabilidades manejables dentro del tiempo disponible es positiva.

Recomendación General

Se recomienda implementar un programa integral de mejora del clima organizacional en la empresa Central Perú SA. Este programa debe abordar el liderazgo, las relaciones interpersonales y las características de los puestos de trabajo, con el objetivo de reducir el estrés laboral y mejorar el bienestar y la productividad de los empleados.

Recomendaciones Específicas

Implementar programas de formación y desarrollo para líderes, enfocados en habilidades de comunicación efectiva, escucha activa y empatía. Mejores prácticas de liderazgo pueden reducir el estrés laboral al crear un entorno de trabajo más positivo y

de apoyo, donde los empleados se sientan comprendidos y respaldados por sus líderes, lo que a su vez mejora la claridad de las expectativas y la preocupación por su bienestar.

Fomentar actividades de team building y establecer mecanismos claros para la resolución de conflictos, como talleres de resolución de conflictos y espacios seguros para la comunicación abierta. Mejorar la calidad de las relaciones interpersonales y la efectividad en la resolución de conflictos puede disminuir el estrés laboral y promover un ambiente de trabajo más colaborativo y libre de tensiones, donde los empleados se sientan apoyados y puedan expresar sus preocupaciones de manera constructiva.

Realizar una evaluación y rediseño de los puestos de trabajo para equilibrar la carga laboral, asegurando que las tareas sean claras y manejables, y proporcionando los recursos necesarios para su realización efectiva. Ajustar las características de los puestos de trabajo, especialmente en términos de carga laboral, puede reducir significativamente el estrés asociado, ya que los empleados percibirán que sus responsabilidades son manejables dentro del tiempo disponible, lo que mejora su satisfacción y desempeño laboral.

CAPÍTULO IV: REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Bada Quispe, Octavio Fermín, Salas Sánchez, Rosa María, Castillo Saavedra, Ericson Felix, Arroyo Rosales, Elizabeth Madeleine, & Carbonell García, Carmen Elena. (2020). Estrés laboral y clima organizacional en docentes peruanos. *MediSur*, 18(6), 1138-1144. Epub 02 de diciembre de 2020. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2020000601138&lng=es&tlng=es.

Bailón-González, C. A., & Cedeño-Zambrano, R. M. (2022). CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DEL DISTRITO DE EDUCACIÓN, MANTA, MONTECRISTI, JARAMIJÓ. *REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINARIA ARBITRADA YACHASUN* - ISSN: 2697-3456, 6(10 Ed. esp), 23–39. <https://doi.org/10.46296/yc.v6i10edespab.0162>

Barroso, P. (2004). Dimensiones del clima organizacional. Caracas, Venezuela: Instituto Nacional de Canalizaciones. Departamento de RR.HH.

Cóndor, A. (2018). Curso de Actualización en Gestión del Clima Organizacional. Conferencia llevada a cabo en el curso Clima Organizacional. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima.

Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499–512. doi:10.1037/0021-9010.86.3.499

Ekman, P., Friesen, W. V., & Ellsworth, P. (1982). Conceptual ambiguities. In P. Ekraan (Ed.), *Emotion in the human face* (2nd ed., pp. 7-21). Cambridge: Cambridge University Press.

Fernandez Coaguila, R. D. (2024). Clima organizacional y el estrés laboral en técnicos de enfermería de la Red de Salud Arequipa – Caylloma, 2023. Universidad de San Martín de Porres.

French, J. R. P., Jr., & Caplan, R. D. (1972). Organizational stress and individual strain. In J. R. P. French, Jr., R. D. Caplan, & R. V. Harrison (Eds.), *The Mechanisms of Job Stress and Strain* (pp. 59-73). Chichester: John Wiley & Sons.

Graen, G. B., & Uhl-Bien, M. (1995). Relationship-based approach to leadership: Development of leader-member exchange (LMX) theory of leadership over 25 years: Applying a multi-level multi-domain perspective. *The Leadership Quarterly*, 6(2), 219-247.

Hochschild, A. R. (1979). Emotion work, feeling rules, and social structure. *American Journal of Sociology*, 85, 551-575.

Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: The commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.

Johnson, J. V., & Hall, E. M. (1988). Job strain, work place social support, and cardiovascular disease: A cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American Journal of Public Health*, 78(10), 1336–1342.

Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-308.
doi:10.2307/2392498

Litwin, G. H., & Stringer, R. A. (2008). *Motivation and organizational climate*. Harvard University Press.

Lewin, K., Lippit, R., & White, R. K. (1939). Patterns of aggressive behavior in experimentally created social climates. *The Journal of Social Psychology*, 10(2), 271-299.

Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behavior*, 5, 16-22.

Ríos Rosero, S. L. (2024). *Título del trabajo*. PUCESE - Programa de Maestría en Gestión del Talento Humano.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational Behavior* (15a ed.). Pearson.

<http://dspace.vnbrims.org:13000/jspui/bitstream/123456789/1168/1/organizational-behavior-15e-stephen-p-robbins-timothy-a-judge-pdf-qwerty.pdf>

Schneider, B., Ehrhart, M. G., & Macey, W. H. (2013). Organizational climate and culture. *Annual Review of Psychology*, 64, 361-388.

Spreitzer, G. M. (1995). Psychological empowerment in the workplace: Dimensions, measurement, and validation. *Academy of Management Journal*, 38(5), 1442-1465. doi:10.2307/256865

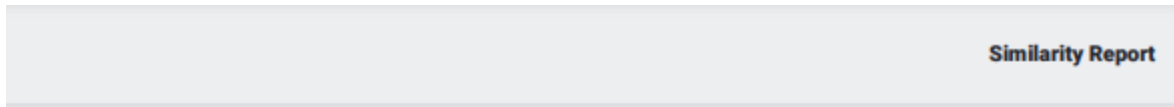
Tedeschi, R. G., & Calhoun, L. G. (1996). The Posttraumatic Growth Inventory: Measuring the positive legacy of trauma. *Journal of Traumatic Stress*, 9(3), 455-471. doi:10.1002/jts.2490090305

Tirado-Vides, M. M., Cudris-Torres, L., Redondo-Marín, M. P., & Jiménez-Ruiz, L. K. (2020). Inteligencia emocional, clima organizacional y estrés ocupacional en profesionales que prestan servicios en primera infancia. *Clío América*, 14(27), 441–453. <https://doi.org/10.21676/23897848.3763>

Walden, T. A., & Smith, M. C. (1997). Emotion regulation. *Motivation and Emotion*, 21, 7-25.

CAPÍTULO V: ANEXOS

5.1 Informe Turnitin



Similarity Report

PAPER NAME

TESIS CHRIS FINAL E.docx

AUTHOR

CHRISTOPHER ALSANDAIR EMERY TORRES

WORD COUNT

9192 Words

CHARACTER COUNT

51218 Characters

PAGE COUNT

50 Pages

FILE SIZE

282.3KB

SUBMISSION DATE

Jul 20, 2024 6:18 PM GMT-5

REPORT DATE

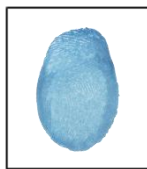
Jul 20, 2024 6:18 PM GMT-5

● 24% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 18% Internet database
- 6% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 16% Submitted Works database

Firma del autor



Huella

Firma del asesor



Huella

5.2 Matriz de Consistencia

TITULO: “Asociación entre el clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de Central Peru SA, Lurin – Lima, 2024.”						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
			VI: CLIMA ORGANIZACIONAL			
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Dimensiones	Indicadores	Cuestionario	Item
¿De qué manera se relaciona el clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de la empresa Central Peru SA, ubicada en Lurín, 2024?	Determinar de qué manera se relaciona el clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de la empresa Central Peru SA, ubicada en Lurín, 2024.	Existe una relación significativa entre el clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de la empresa Central Peru SA en Lurín, año 2024.	ESTILO DE LIDERAZGO	Percepción del estilo de liderazgo directivo	Recibo orientaciones claras sobre lo que se espera de mí en mi trabajo.	1
					Siento que mis líderes escuchan mis opiniones y preocupaciones.	2
				Nivel de confianza en los líderes de la organización	Confío en que mis líderes toman decisiones que benefician al equipo.	3
					Siento que mis líderes se preocupan por mi bienestar en el trabajo.	4
			RELACIONES INTERPERSONALES	Frecuencia de interacción positiva entre colegas	Recibo apoyo y cooperación de mis colegas con regularidad.	5
					Me siento incluido en el equipo y en las actividades sociales del trabajo con frecuencia.	6
						7

				Existencia y resolución de conflictos interpersonales	Los conflictos que surgen entre los miembros del equipo se abordan de manera efectiva.	
					Percibo un ambiente de trabajo libre de tensiones y disputas constantes.	8
			CARACTERISTICAS DE LOS PUESTOS DE TRABAJO	Claridad de las responsabilidades y tareas asignadas.	Entiendo claramente cuáles son mis responsabilidades en el trabajo.	9
						Tengo acceso a información suficiente para realizar mis tareas de manera efectiva.
				Autonomía y control sobre el propio trabajo	Tengo la libertad para tomar decisiones sobre cómo llevar a cabo mi trabajo.	11
						Siento que tengo margen para organizar mi trabajo de acuerdo con mis preferencias y estilo.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	VD: ESTRÉS LABORAL			
¿De qué manera influye el estilo de liderazgo en el estrés laboral de los trabajadores de la empresa Central Peru SA, ubicada en Lurín, 2024?	Determinar de qué manera influye el estilo de liderazgo en el estrés laboral de los trabajadores de la empresa Central Peru SA, ubicada en Lurín, 2024.	Existe una relación significativa entre el estilo de liderazgo y el estrés laboral de los trabajadores de la empresa Central Peru SA en Lurín, año 2024.	DEMANDAS DEL TRABAJO	Carga de trabajo percibida (volumen de trabajo, plazos ajustados, etc.)	Me siento abrumado por la cantidad de trabajo que tengo que hacer.	13
						Siento que las responsabilidades laborales son manejables dentro del tiempo disponible.
					Exigencias cognitivas y emocionales del trabajo	Experimento frecuentemente estrés mental debido a situaciones laborales.

					Siento que mi trabajo requiere un alto nivel de concentración y atención.	16
¿De qué manera afectan las relaciones interpersonales al estrés laboral de los trabajadores de la empresa Central Peru SA, ubicada en Lurín, 2024?	Determinar de qué manera afectan las relaciones interpersonales al estrés laboral de los trabajadores de la empresa Central Peru SA, ubicada en Lurín, 2024.	Existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales y el estrés laboral de los trabajadores de la empresa Central Peru SA en Lurín, año 2024.	CONTROL SOBRE EL TRABAJO	Percepción de control sobre la organización y ejecución de tareas laborales	Siento que tengo la autoridad necesaria para tomar decisiones relacionadas con mi trabajo.	17
					Puedo influir en la forma en que se llevan a cabo mis tareas laborales.	18
				Autonomía para tomar decisiones relacionadas con el trabajo	Tengo la libertad para elegir la forma en que realizo mis tareas laborales.	19
					Puedo tomar decisiones sobre cómo resolver problemas relacionados con mi trabajo sin necesidad de consultar constantemente a mis superiores.	20
¿De qué manera influyen las características de los puestos de trabajo en el estrés	Determinar de qué manera influyen las características de los puestos de trabajo en el estrés	Existe una relación significativa entre las características de los puestos de trabajo y el	APOYO SOCIAL	Percepción de disponibilidad de apoyo y ayuda por parte de compañeros y superiores	Siento que puedo acudir a mis colegas para pedir ayuda cuando sea necesario.	21
					Encuentro disponible a mi supervisor cuando necesito discutir un problema relacionado con mi trabajo.	22

laboral de los trabajadores de la empresa Central Peru SA, ubicada en Lurín, 2024?	laboral de los trabajadores de la empresa Central Peru SA, ubicada en Lurín, 2024.	estrés laboral de los trabajadores de la empresa Central Peru SA en Lurín, año 2024.		Sentimiento de pertenencia y colaboración en el equipo de trabajo	Me siento parte de un equipo unido y colaborativo en el lugar de trabajo.	23
					Encuentro oportunidades para colaborar con mis compañeros en proyectos y tareas laborales.	24

5.3 Matriz de Operalización de Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	CUESTIONARIO	ITEMS	INST	ESCALA DE MEDICIÓN
VI: CLIMA ORGANIZACIONAL	El clima organizacional se refiere al ambiente psicológico percibido por los empleados en su lugar de trabajo, que influye en su comportamiento y actitudes.	Operacionalmente, el clima organizacional se evaluará considerando las siguientes dimensiones: Estilo de liderazgo, Relaciones interpersonales y Características de los puestos de trabajo.	ESTILO DE LIDERAZGO	Percepción del estilo de liderazgo directivo	Recibo orientaciones claras sobre lo que se espera de mí en mi trabajo.	1	CUESTIONARIO VI	ORDINAL
					Siento que mis líderes escuchan mis opiniones y preocupaciones.	2		
				Nivel de confianza en los líderes de la organización	Confío en que mis líderes toman decisiones que benefician al equipo.	3		
					Siento que mis líderes se preocupan por mi bienestar en el trabajo.	4		
			RELACIONES INTERPERSONALES	Frecuencia de interacción positiva entre colegas	Recibo apoyo y cooperación de mis colegas con regularidad.	5		
					Me siento incluido en el equipo y en las actividades	6		

					sociales del trabajo con frecuencia.	
				Existencia y resolución de conflictos interpersonales	Los conflictos que surgen entre los miembros del equipo se abordan de manera efectiva.	7
					Percibo un ambiente de trabajo libre de tensiones y disputas constantes.	8
		CARACTERÍSTICAS DE LOS PUESTOS DE TRABAJO	Claridad de las responsabilidades y tareas asignadas.		Entiendo claramente cuáles son mis responsabilidades en el trabajo.	9
					Tengo acceso a información suficiente para realizar mis tareas de manera efectiva.	10
			Autonomía y control sobre el propio trabajo		Tengo la libertad para tomar decisiones sobre cómo llevar a cabo mi trabajo.	11
					Siento que tengo margen para organizar mi	12

					trabajo de acuerdo con mis preferencias y estilo.			
VD: ESTRÉS LABORAL	El estrés laboral se refiere a la respuesta física y emocional de los trabajadores a las demandas laborales percibidas que exceden sus recursos para hacerles frente.	Operacionalmente, el estrés laboral se evaluará considerando las siguientes dimensiones: Demandas del trabajo, Control sobre el trabajo, y Apoyo Social.	DEMANDAS DEL TRABAJO	Carga de trabajo percibida (volumen de trabajo, plazos ajustados, etc.)	Me siento abrumado por la cantidad de trabajo que tengo que hacer.	13	CUESTIONARIO VD	ORDINAL
					Siento que las responsabilidades laborales son manejables dentro del tiempo disponible.	14		
				Siento que las responsabilidades laborales son manejables dentro del tiempo disponible.	Experimento frecuentemente estrés mental debido a situaciones laborales.	15		
					Siento que mi trabajo requiere un alto nivel de concentración y atención.	16		
			CONTROL SOBRE EL TRABAJO	Percepción de control sobre la organización y ejecución de tareas laborales	Siento que tengo la autoridad necesaria para tomar decisiones relacionadas con mi trabajo.	17		
					Puedo influir en la forma en que se llevan a cabo	18		

					mis tareas laborales.	
				Autonomía para tomar decisiones relacionadas con el trabajo	Tengo la libertad para elegir la forma en que realizo mis tareas laborales.	19
					Puedo tomar decisiones sobre cómo resolver problemas relacionados con mi trabajo sin necesidad de consultar constantemente a mis superiores.	20
			APOYO SOCIAL	Percepción de disponibilidad de apoyo y ayuda por parte de compañeros y superiores	Siento que puedo acudir a mis colegas para pedir ayuda cuando sea necesario.	21
						Encuentro disponible a mi supervisor cuando necesito discutir un problema relacionado con mi trabajo.



				Sentimiento de pertenencia y colaboración en el equipo de trabajo	Me siento parte de un equipo unido y colaborativo en el lugar de trabajo.	23	
					Encuentro oportunidades para colaborar con mis compañeros en proyectos y tareas laborales.	24	

5.4 Instrumentos de Recolección de Datos

Primera Guía de Observación						
Clima Organizacional						
Numero	Pregunta	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
1	Recibo orientaciones claras sobre lo que se espera de mí en mi trabajo.					
2	Siento que mis líderes escuchan mis opiniones y preocupaciones.					
3	Confío en que mis líderes toman decisiones que benefician al equipo.					
4	Siento que mis líderes se preocupan por mi bienestar en el trabajo.					
5	Recibo apoyo y cooperación de mis colegas con regularidad.					
6	Me siento incluido en el equipo y en las actividades sociales del trabajo con frecuencia.					
7	Los conflictos que surgen entre los miembros del equipo se abordan de manera efectiva.					
8	Percibo un ambiente de trabajo libre de tensiones y disputas constantes.					
9	Entiendo claramente cuáles son mis responsabilidades en el trabajo.					
10	Tengo acceso a información suficiente para realizar mis tareas de manera efectiva.					
11	Tengo la libertad para tomar decisiones sobre cómo llevar a cabo mi trabajo.					
12	Siento que tengo margen para organizar mi trabajo de acuerdo con mis preferencias y estilo.					

Asociación entre el clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de Central Peru SA, Lurin – Lima, 2024.

Segunda Guía de Observación						
Estrés Laboral						
Numero	Pregunta	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
13	Me siento abrumado por la cantidad de trabajo que tengo que hacer.					
14	Siento que las responsabilidades laborales son manejables dentro del tiempo disponible.					
15	Experimento frecuentemente estrés mental debido a situaciones laborales.					
16	Siento que mi trabajo requiere un alto nivel de concentración y atención.					
17	Siento que tengo la autoridad necesaria para tomar decisiones relacionadas con mi trabajo.					
18	Puedo influir en la forma en que se llevan a cabo mis tareas laborales.					
19	Tengo la libertad para elegir la forma en que realizo mis tareas laborales.					
20	Puedo tomar decisiones sobre cómo resolver problemas relacionados con mi trabajo sin necesidad de consultar constantemente a mis superiores.					
21	Siento que puedo acudir a mis colegas para pedir ayuda cuando sea necesario.					
22	Encuentro disponible a mi supervisor cuando necesito discutir un problema relacionado con mi trabajo.					
23	Me siento parte de un equipo unido y colaborativo en el lugar de trabajo.					
24	Encuentro oportunidades para colaborar con mis compañeros en proyectos y tareas laborales.					

5.5 Validación de Expertos

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

1. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Díaz Palao Silvia Mariela
- 1.2 Grado Académico: Maestría
- 1.3 Institución donde labora: Independiente
- 1.4 Cargo que desempeña: Dueña
- 1.5 Denominación del Instrumento: Cuestionario
- 1.6 Autores del instrumento: Christopher Alsandair Emery Torres
- 1.7 Título de la investigación: Asociación entre el clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de Central Peru SA, Lurin – Lima, 2024

2. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	

Asociación entre el clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de Central Peru SA, Lurin – Lima, 2024.

-	SUMATORIA PARCIAL				4	25
-	SUMATORIA TOTAL	29				

3. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1 Valoración total cuantitativa: x puntos---96.66%

3.2 Opinión:

FAVORABLE _____X_____

DEBE MEJORAR _____

NO FAVORABLE _____

3.3 Observaciones:


Diaz Palao Silvia Mariela
DNI N°:08748693